

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - Cornerstone



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 16 DE FEBRERO AL 01 DE MARZO 2026



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR



DESAFÍO TERMINADO

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Cliente debe tener el **servicio de Televisión activo**. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR

- El **envío de Delivery aplica para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK**, no aplica para otros modelos de dbox.
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar [PLAN COMERCIAL](#)
- Actualizar **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-BoX
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 6 en total.**
- **Despacho de equipos:** Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa [AQUÍ](#) los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en **3 ocasiones.**
- El Dbox Delivery puede **recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, **conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.**
- El equipo **llega actualizado al domicilio del cliente**, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipos>
- El tiempo de activación puede demorar **1 hora aprox. en quedar activo.**
- El servicio se **empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado** y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de **envío \$3000**
- Siempre **confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso
- Si cliente desea **contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

INGRESO DE DBOX

VERIFICACIONES PREVIAS (RECUERDA QUE ESTE PASO ES OBLIGATORIO)

- Para verificar si el cliente se encuentra con más decodificadores de lo establecido, debes verificar en los Datos de Contacto de Cliente en Vista 360°, si aparece en Max IPTV permitido como SI, es porque excede el cliente con la cantidad máxima que puede tener el cliente por política. En caso, que el cliente cumple con la cantidad de Decodificadores permitidos, no va aparecer marcado en CRM Andes.
- Si se identifica que un cliente, ya sea en distintas cuentas o en la misma, ha realizado altas y bajas de DBox acumulando un total de 6 dispositivos asociados a su RUT, a partir del dispositivo número 7 deberá pagar si solicita una reposición, ya sea por autoinstalación u otro tipo de actividad.
- Además, el cliente debe realizar la solicitud en una sucursal para que se puedan aplicar los cargos correspondientes.
- **Apoyate del siguiente Script:**
 - *"Le informamos que actualmente ya cuenta con el número máximo de IPTV permitidos por política. Por este motivo, para contratar un nuevo DBOX es necesario realizar la gestión de forma presencial en una de nuestras sucursales. El nuevo DBOX tiene un costo de \$55.000, el cual debe ser pagado de forma inmediata. Además, esta la opción si es por problemas con el IPTV, devolver uno dañado y le entregamos uno nuevo sin costo."*

Apóyate del siguiente [Procedimiento Atención Max IPTV](#)

INGRESO

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresa el **rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio** en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas" y elegir la cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la

publicación [NAVEGAR ENTRE CUENTAS.](#)

4. Con las validaciones correctas, realiza un **pedido de modificación**.

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

10. Después de haber **ingresado el cargo por DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.

- En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la **columna ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
 - **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
 - **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
 - **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.**

13. Método de envío➡ **AUTOINSTALACIÓN**

14. Tipo portado➡No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

15. [Generar el contrato](#)

16. Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado Pendiente de Envío y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

17. La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es ENVIADO, implica que el equipo del cliente está preparados para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

- **Para revisar el detalle de la web de tracking, revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO, dentro de esta publicación**

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

NO VOZ

"XXX. tu kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado Excel de entrega] Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, actívalo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en tu kit.

Recuerda que en tu próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

ESCALA

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR



- Informamos que, a una base de clientes, comenzaremos a enviar una comunicación relacionada con la necesidad de migrar su servicio desde tecnología HFC a Fibra Óptica. Esta comunicación será a través de correos electrónicos o cartas físicas.
- El objetivo de esta comunicación es informar a nuestros clientes sobre la importancia de realizar este cambio, destacando los beneficios de contar con una red más estable, moderna y preparada para sus necesidades actuales y futuras. La red HFC, por ser una tecnología obsoleta, dejará de contar con soporte, por lo que es indispensable avanzar hacia Fibra Óptica para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

- Para su fácil identificación, estos clientes podrían mostrar 2 tipos de marca SMA:

CLIENTE SIN SERVICIO POR NODO APAGADO —

Clientes que pertenecen a un nodo que fue apagado debido a su estado de obsolescencia. Antes del apagado del nodo se generaron diferentes acciones para invitar a la migración, las que no fueron exitosas. Es importante que, para que el servicio se reestablezca, la única solución es migrarlo desde HFC a FIBRA ÓPTICA. Ante inconvenientes con el ingreso de la migración, Puedes apoyarte llenando el [FORMULARIO](#), donde un equipo especialista estará llamando a este cliente.

CLIENTE APAGADO DE NODOS

ARGUMENTOS —

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿TIENE COSTO?

Respuesta: No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la migración es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

LO PENSARÉ

Respuesta: Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

Respuesta: Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

Respuesta: Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

Respuesta: ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ.

Respuesta: No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

En caso que el cliente insista en su deseo de eliminar sus servicios, transfiere de forma asistida a la plataforma de Retención



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
04!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR