

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - Digital



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.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender.

DEBES SABER

- El **HDMI STICK** es un nuevo dispositivo de televisión, para instalar en el televisor
- Este dispositivo es compatible con red **HFC y FTTH**
- Recuerda que el **HDMI STICK funciona a través de internet Wifi VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- Por defecto el **Pin del HDMI STICK es 9999**.
- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que se comunique cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El **HDMI STICK se muestra en Andes como DBox Smart II** igual que la caja IPTV, solo se diferencia por el Número de serie.
- El **HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI**.
- El **HDMI STICK NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**
- Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido
- Se puede conectar un dispositivo a un televisor
- Un domicilio puede tener **hasta 4 HDMI STICK**. Si tiene Dbox Smart contratados, la suma de ambos dispositivos es hasta 4.
- Revisa la guía de instalación [AQUÍ](#)
- Para administrar el espacio del dispositivo, revisa la publicación [LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART](#)

IMPORTANTE —

Para diferenciar un Dbox de un HDMI STICK es por el n° de serie del equipo

DIFERENCIAS DE SERIAL NUMBER ENTRE DISPOSITIVOS IPTV	
Dbox Smart	HDMI Stick
Formato Serial Number: E22XXXXXXXXXXXX	Formato Serial Number: E77XXXXXXXXXXXX
	

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN o MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

A

B

C

a) Al conectar la fuente de poder al HDMI Stick, siempre quedará con el 50% del Plug fuera del dispositivo. No se debe forzar el ingreso del Plug para que quede totalmente inserto en el HDMI STICK ya que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

b) A diferencia de otros dispositivos, como un decodificador, el HDMI Stick no incorpora una luz led que pueda indicar su estado de encendido, por tanto, al conectar el dispositivo se debe avanzar con la instalación del producto sin esperar el encendido de una led.



A

B

C

c) El HDMI Stick presenta una demora de alrededor de 8 segundos desde el momento que se conecta a la electricidad hasta mostrar la primera imagen en el Televisor, esto no es indicador de inconvenientes

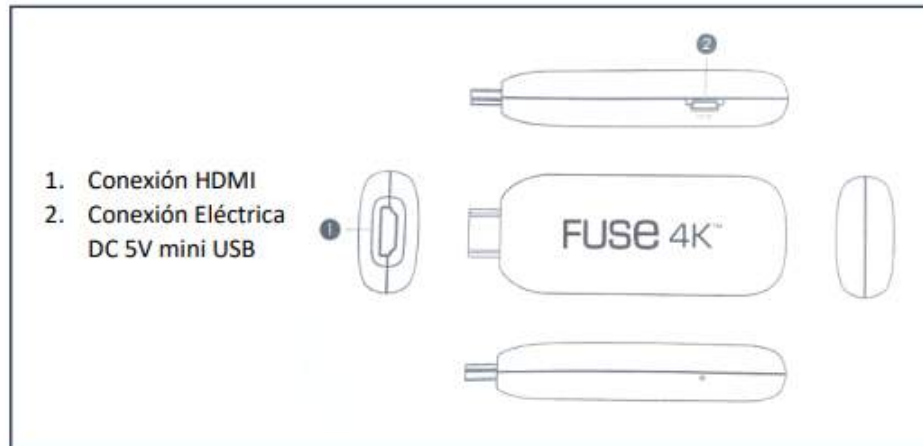


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



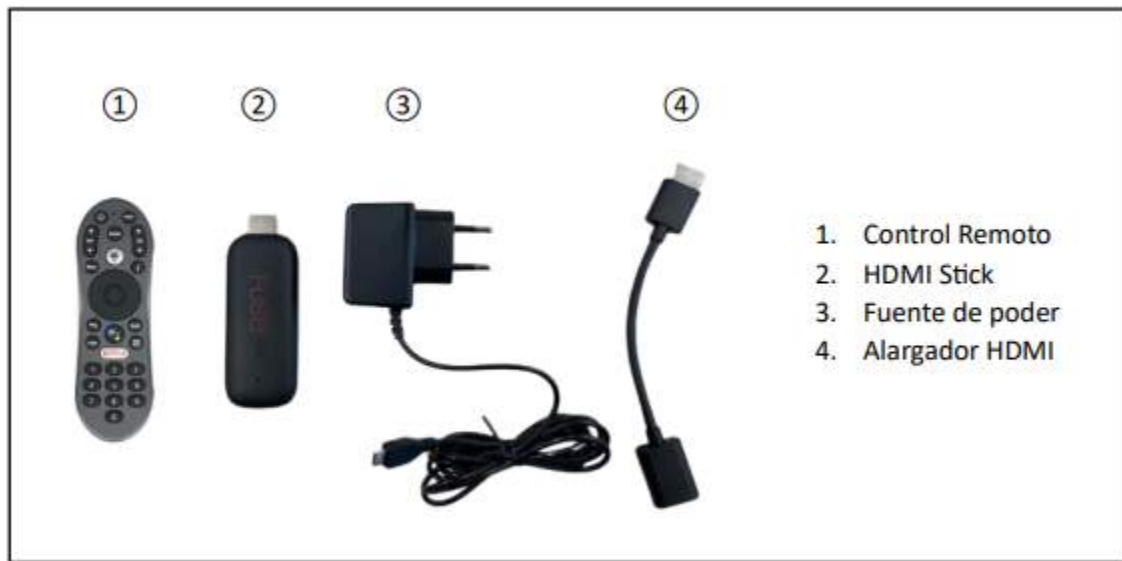
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

- La fuente de poder **NO es compatible con dispositivos móviles y cargadores de celular**



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



Sólo se conecta por WIFI, no tiene conexión con cable de red o ethernet



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



Permite descarga e instalación de apps disponibles en la tienda de aplicaciones Android



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps

INCONVENIENTES HDMI STICK

Introducción

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente del HDMI STICK indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ejemplo: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.

Paso 1

Verifica y analiza

[illegible]

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

Paso 2

Indaga

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados dispositivo?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Le ocurre solo en un HDMI STICK?

Paso 3

Validar estado comercial de los servicios



The screenshot shows a web interface titled 'Productos Instalados'. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below the title, there are several buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and a prominent green 'Reset / Refresh' button. The main content is a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Número de serie del activo', 'Descripción del Producto', and an empty column. The table lists several items, including 'Descuento Multi Servicio' (Active), 'Television' (Active), 'd-BOX Smart II' (Active), and 'TV Hogar HD Digital' (Active). The 'd-BOX Smart II' entries show a serial number '00000RODIPTV1790' and '00000RODIPTV1791' respectively.

Producto	Estado	Número de serie del activo	Descripción del Producto	
Descuento Multi Servicio	Activo		Descuento Multiservicio	Descuentos Multise
Television	Activo			Producto Customizi
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1790	d-BOX Smart	Equipos dbx
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1791	d-BOX Smart	Equipos dbx
TV Hogar HD Digital	Activo		TV Hogar HD	Producto Principal

1. Acceder a la cuenta de servicio correspondiente al domicilio a través de la jerarquía de cuentas.
2. Revisar en sección de Productos Instalados y validar que el servicio de televisión y banda ancha estén activos.

En el caso de estar Suspendido, revisa si es debido a suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago e indica al cliente:

Solicitud voluntaria

XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta una solicitud de desconexión con fecha XX/XX/XX.

Saldo pendiente de pago

XXX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido por que presenta un saldo pendiente con fecha de vencimiento XX/XX/XX. Si lo deseas puedo ayudarte con información de nuestros diferentes medios de pago y así se restablezca tu servicio.

Paso 4

Validación de cobranza dentro de 72 horas

The diagram illustrates a 6-step process for validating credit alerts and performing a refresh operation:

- Step 1:** Access the 'Alertas de crédito' (Credit Alerts) menu from the service account.
- Step 2:** Verify in the 'Alertas de crédito' table if the alert occurred after a 'Suspensión unidireccional' (Unidirectional Suspension). The table shows columns for Priority, Status, Subject, Import, Action, Date, and Account.
- Step 3:** If the alert occurred within 72 hours, perform a refresh operation (Refresh) for all platforms.
- Step 4:** If the client has an HDMI STICK, perform a refresh of packages from Andes to regularize service. Select the equipment and press the 'reset/refresh' button. In the emerging window, select the option 'Refresh Programación Todas las Plataformas' and then press 'Aceptar' (Accept).
- Step 5:** If the refresh operation fails and results in an error in Andes, escalate to the Help Desk immediately via ticket, indicating the failure, client data, and the refresh operation.
- Step 6:** The final state of the d-BOX Smart II device, showing 'Sin Conexión a la Red' (Not connected to the network) and the MAC address 'E77HGG230200206'.

1. Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.
2. Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.
3. En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.
4. Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "Aceptar".
5. Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error en Andes, se debe escalar a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y

el ID de actividad. Ingresar escalamiento vía web de escalamiento para que BO realice seguimiento del caso con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- Rut cliente

- Localidad: Según cuenta de servicio

- Servicio: HDMI STICK

- Casuística: HDMI STICK seguimiento

- Comentario: N° de ticket a GSA + gestión realizada

6. Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al dispositivo .

Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el dispositivo que presenta el inconveniente (IMPORTANTE: EL HDMI STICK tiene un N° de serie que comienza en E77XXX)

Conclusión

Si realizadas las acciones descritas los inconvenientes persisten, debes revisar según casuística y procedimientos definidos:

- Revisiones servicio de internet
- Conexión HDMI Sticka WiFi
- 7 Pasos de internet
- Listado de errores HDMI Stick

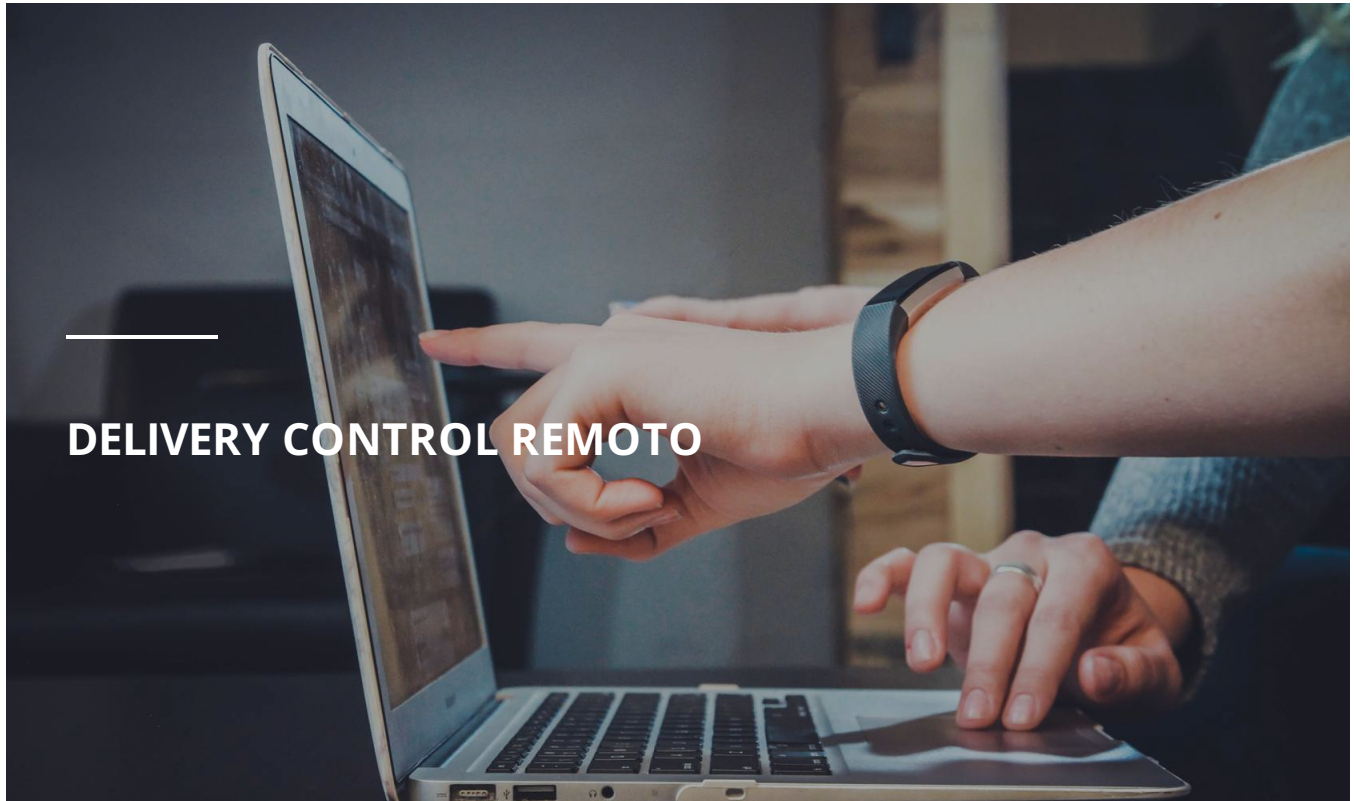


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial. Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales.

**CONTROL REMOTO: PLAZOS DE ENTREGA Y
MATRIZ**

DEBES SABER	MATRIZ	INFORMA	REGISTRA
- Se deberá realizar un pedido de modificación por cada control remoto que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación) - La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá del número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8). El ejecutivo de atención siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery. - El costo de entrega es de \$6.000, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery. - En caso de que el cliente desea contratar la Asistencia VTR, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática Indicar al inicio del comentario: #controlremoto. Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.			

DEBES SABER	MATRIZ	INFORMA	REGISTRA
Tiempos de Entrega: Revisar el siguiente DOCUMENTO - La matriz, contiene la información respecto a los plazos y días de entrega para cada región y comuna IMPORTANTE: Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz			

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRANSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Region de Atacama	Tierra Amarilla	2	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Region de Atacama	Chañaral	2	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	NO

Para informar qué día llegará el equipo, se debe revisar la cantidad de días de tránsito y los días en que se realizan entregas en la comuna. Por lo tanto no siempre se deben considerar días corridos para la entrega.

DEBES SABER

MATRIZ

INFORMA

REGISTRA

Para Control Remoto:

- **Cliente sin Asistencia VTR:**

"XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en tu próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente]Te comento que el control que recibirás estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si deseas configurarlo también con tu TV solo debes seguir las instrucciones que van adjuntas."

- **Cliente con Asistencia VTR:**

"XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como tienes contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente]Te comento que el control que recibirás estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si deseas configurarlo también con tu TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

DEBES SABER	MATRIZ	INFORMA	REGISTRA
Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf Incluir en la observación • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la llamada/visita • Información entregada • N° de Solicitud • Plazo informado			

ESCALAMIENTO

En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.

Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la información que aparece en la imagen.

	Para	
	CC	
Asun		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS DE 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

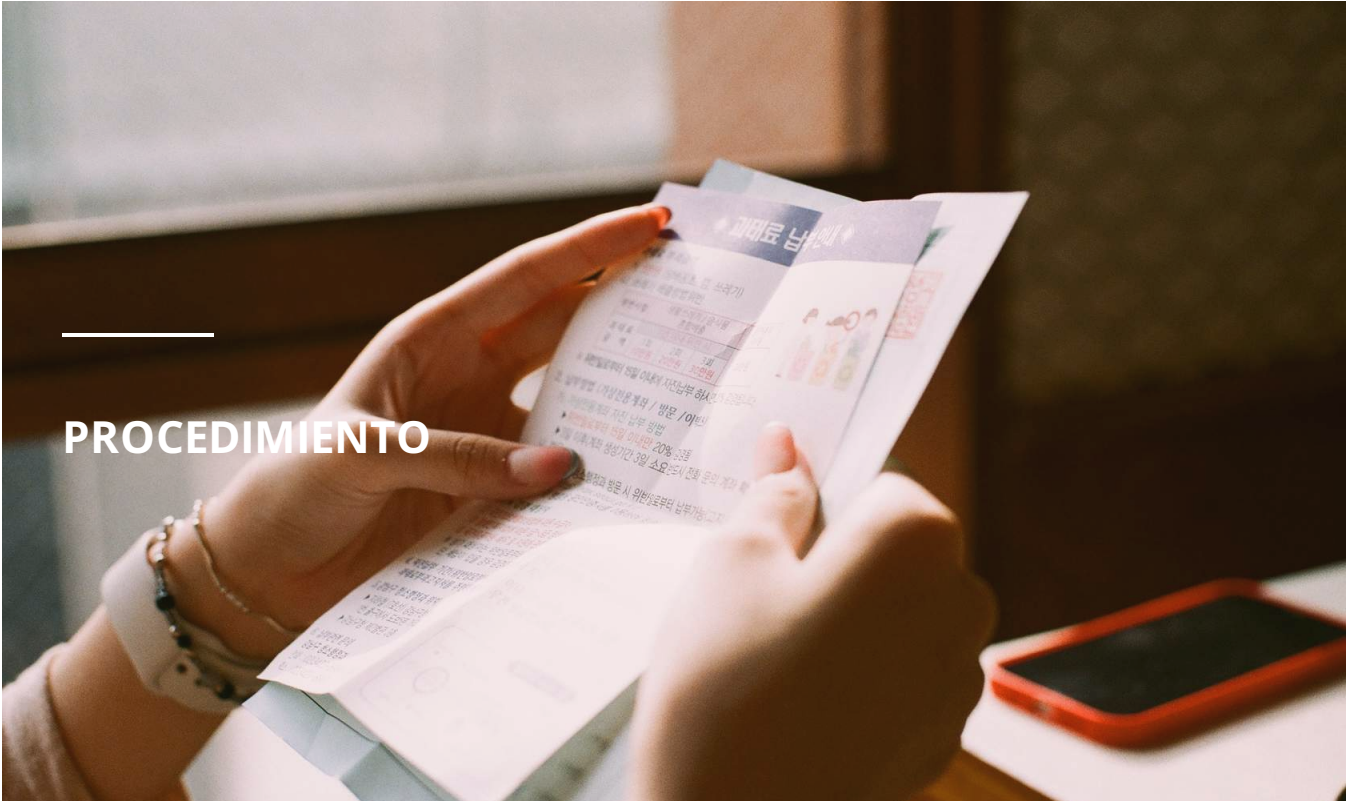


Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

La atención sólo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario		

- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate



IMPORTANTE:

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda.
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros.

SERVICIOS FIJOS: PREGUNTAS FRECUENTES

CLIENTE QUIERE SABER CUÁL ES SU PERIODO DE FACTURACIÓN

CLIENTE QUIERE SUSCRIBIR LA BOLETA POR MAIL

CÓMO Y DÓNDE PAGAR LA BOLETA

1. Ingresa el rut del cliente y elige la cuenta de Cliente. Elige la cuenta de Facturación del cliente en Jerarquía de cuentas.
2. En el perfil de facturación, en la columna Día de Facturación aparece el DOM del cliente.

Para mayor detalle, revisa la publicación: [CÓMO VER EL DOM DEL CLIENTE](#)

1

Cambio de titularidad

As información Resumen del cliente Saldo totales **Jerarquía de cuentas** Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes

Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta +

Clase Tipo Identificador cuenta Dirección e-mail Teléfono principal

Servicio	Residencial	11445277-7-S-001	RIO CATO 511	jiflos@yahoo.es	987688629
Servicio	Residencial	11445277-7-S-002	RIO CATO 511	jiflos@yahoo.es	987688629
Facturación	Residencial	2479368	RIO CATO 511	jiflos@yahoo.es	987688629

2

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de facturación Día de facturación

2479368	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1
---------	--------------------------	-------------	---

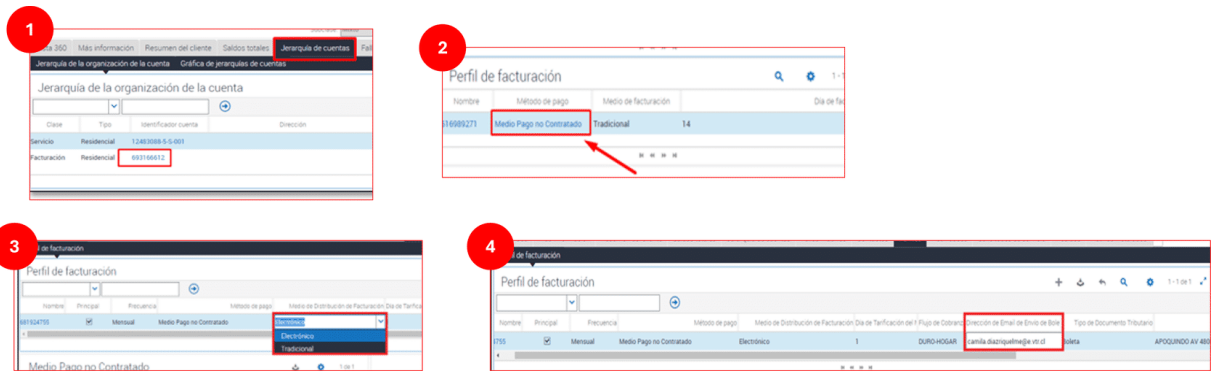
**CLIENTE QUIERE SABER CUÁL
ES SU PERIODO DE
FACTURACIÓN**

**CLIENTE QUIERE SUSCRIBIR
LA BOLETA POR MAIL**

**CÓMO Y DÓNDE PAGAR LA
BOLETA**

1. Desde la vista 360 de CUENTA DE CLIENTE, pinchar la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y elegir la cuenta de Facturación.
2. Seleccionar el MÉTODO DE PAGO en la sección PERFIL DE FACTURACIÓN.
3. Desplegar el MEDIO DE DISTRIBUCIÓN DE FACTURACIÓN y escoger **ELECTRÓNICO**.
4. En la sección de DIRECCIÓN DE EMAIL DE ENVÍO DE BOLETA confirmar que la casilla de envío sea la solicitada. En caso de no coincidir con la casilla solicitada, modificar.
5. Haz clic sobre el botón **GUARDAR**.

Para mas detalle de esta gestión, revisa la publicación [CAMBIO DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL/ELECTRÓNICO/SMS](#)



**CLIENTE QUIERE SABER CUÁL
ES SU PERIODO DE
FACTURACIÓN**

**CLIENTE QUIERE SUSCRIBIR
LA BOLETA POR MAIL**

**CÓMO Y DÓNDE PAGAR LA
BOLETA**

- Las sucursales VTR no reciben pagos en efectivo, solo aceptan pagos con tarjeta de crédito o débito y no realizan devoluciones de dinero por caja.
- En VTR.COM puedes pagar la cuenta por separado fijo-móvil o ambas, en cambio en los recaudadores externos, si cliente solo quiere pagar 1 cuenta debe ingresar por N° de cuenta cliente VTR.
- Recaudadores externos solo se puede pagar monto total. (Todo lo facturado)

Los lugares y/o medios donde los clientes pueden realizar sus pagos son:

- > VTR.COM
- > APP VTR
- > PAGO AUTOMATICO
- > PORTALES DE PAGO ON LINE
- > PAGO PRESENCIAL

Para conocer en detalle esta información, revisa la publicación [LUGARES DE PAGO](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Según lo indicado en el procedimiento de días sin servicio, en el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** se debe seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

Los clientes que tengan contratado Asistencia VTR, tendran el beneficio de que el costo de la entrega de control remoto por delivery, sera \$0.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 20 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 20!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR