

DESAFÍO N° 04 - Dealer

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 iSAC.

DESDE EL 03 AL 21 DE ABRIL



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



ACTIVIDAD



APP VTR PLAY



DESAFÍO TERMINADO



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART



DEBES SABER

CARACTERÍSTICAS DBOX SMART

RECOMENDACIÓN DE BÚSQUEDA DE CONTENIDO

- La red **FTTH** sólo es **compatible con DBOX SMART**
- La **red HFC es compatible con Dbox Smart y con otros modelos de Dbox**, por ejemplo HD, PRO, SD, entre otros.
- Si generas una **vista técnica** debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

- Recuerda que el **Dbox Smart funciona a través de internet** y sólo conectado a internet hogar 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 d-BOX SMART es **9999**.
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center capacitadas para atender el Dbox Smart.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - **Contenido lineal:** Programación de televisión en vivo.
 - **Contenido no lineal:** Programación de VTR+ (Ex VOD) o Replay.

DEBES SABER	CARACTERÍSTICAS DBOX SMART	RECOMENDACIÓN DE BÚSQUEDA DE CONTENIDO

El nuevo **d-BOX SMART** es un servicio de tecnología **Android TV** que te ofrece **televisión en alta definición**. Este nuevo servicio posee una nueva guía de programación, VTR On Demand (VOD), búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedes usar desde tu televisor (Debe tener conexión HDMI). Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al d-BOX SMART.

Si tienes dudas revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#).

Revisa las comunas y viviendas aperturadas para la venta en la publicación [APERTURA VENTA EN NUEVAS COMUNAS Y VIVIENDAS CON RED FTTH](#)

- El d-box Smart se muestra como **"d-BOX Smart II"**
- El d-box Smart funciona solo en **televisores con conexión HDMI**.
- El D-box Smart **NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**

Características

-  Se conecta por WiFi o cable ethernet.
-  Requiere cable **HDMI**.
-  Se debe conectar **1 d-BOX por televisor**.
-  **Máximo 4 d-BOX** por domicilio.
-  Botón de **búsqueda por voz** de Google.
-  Acceso a plataforma **VOD** con contenidos gratuitos y para arriendo.
-  Acceso a **Replay TV**.
-  Incluye **60 horas de almacenamiento** para grabación de contenidos y la opción de comprar horas adicionales.
-  Permite instalación de **Aplicaciones** disponibles en Google App Store (Netflix, Spotify, etc).
-  **Recomendación de contenido** según lo visto en las distintas plataformas como VOD, Replay TV o Netflix.
-  **Búsqueda integrada** entre la guía de canales, grabaciones y apps.
-  **Control de programación** en vivo.
-  Compatible con **contenido en 4K**.



DEBES SABER

CARACTERÍSTICAS DBOX
SMART

RECOMENDACIÓN DE
BÚSQUEDA DE CONTENIDO

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



INCONVENIENTES D-BOX SMART

PRECONDICIONES

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

VERIFICA Y ANALIZA

**VALIDAR ESTADO COMERCIAL
DE LOS SERVICIOS**

**VALIDACIÓN DE COBRANZA
DENTRO DE 72 HORAS**

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS" [AQUÍ](#)

VERIFICA Y ANALIZA

VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS

VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS

1. Verifica que el servicio se encuentre activo y no presente suspensión por mora o voluntaria, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
 2. Validar estado comercial del cliente que no posea deuda pendiente o vencida, te puedes apoyar en la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
- Si cliente esta con servicio suspendido por mora o voluntaria informar que servicio debe estar activo para poder realizar esta gestión.

SCRIPT

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

- Si cliente desea activar sus servicios suspendidos transitoriamente revisar procedimiento SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN VOLUNTARIA [AQUÍ](#)
- Validar dentro de servicio de televisión que cliente tenga contratado Dbox Smart en esa cuenta de servicio

Si cliente **no posee Dbox Smart** en dicha cuenta de servicio, continuar con el protocolo actual de atención de servicio de TV.

Si cliente **tiene D-box Smart** continuar con el paso de Indaga

INDAGA

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados d BOX?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?

- ¿El/los d-box que presentan inconvenientes están conectados por coaxial? ¿O por internet?
- ¿Le ocurre solo en Dbox Smart?

a. Si la afectación es en un servicio análogo o un d-box diferente al nuevo d-box Smart continuar atención según procedimientos actuales

b. Si la afectación es un D-box Smart continuar con la validación de cobranza

VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS
1. Validar que cliente si cliente salió de cobranza: • Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio. • Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional. 2. Si cliente salió de cobranza dentro de 72 horas realiza un REFRESH a Todas las Plataformas, te puedes apoyar en la publicación RESET / REFRESH a) Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error, se debe continuar con los siguientes puntos. <u>ESCALA</u> • Escalar a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y el ID de actividad (procedimiento actual) Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA • 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: Dbox Smart ◦ Casuística: Dbox Smart seguimiento		

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

Informar:

SCRIPT CANALES VOZ

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado fue derivado a un Área especialista para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar. Nos comunicaremos con usted en las próximas 72 horas hábiles para confirmar que su servicio esté ok".

b). Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA.

c). Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al d BOX Smart.

- Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.
- Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

d) Si el inconveniente persiste continuar con el paso Revisar servicio de Internet.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial.

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. AL CERRAR LA VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES —

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación:

“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia).
- iv. Dirección para la que se solicitan los servicios.
- v. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- vi. Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. Si tienes dudas de cómo actualizar el correo de recepción de boleta (recuerda que debe ser un correo válido).
- vii. Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- ¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?

[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

- La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?” (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] “Confirmando la recepción del poder notarial”.

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

i. **Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados.** Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.

ii. **Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.**

“Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?” (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica todas **las promociones a las que accede al cliente.**

ii. Menciona la **renta mensual con promoción** (si corresponde).

iii. **Duración, condiciones y restricciones de la promoción.** Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.

iv. **Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.**

*“Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] **una vez terminada la promoción, continuará con el servicio y el valor a pagar será de \$XXXX** [valor total de los servicios contratados].*

¿Está de acuerdo?” (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

[Facturación anticipada de los servicios]

"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado."

• [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).

• [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por conceptos de activación del servicio* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde costo de instalación, indicado en plan comercial] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

Es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."

6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LA DESCONEXIÓN

- i. Informa que los **servicios adicionales se activan inmediatamente** (excepto los d-BOX y extensores, que deben ser instalados en una visita técnica).
- ii. Informa **sobre la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”. (Cliente debe indicar Sí).

7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

- i. Informa el **horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios** solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.
- ii. Informar que **durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo** de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

- i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

“Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La red FTTH sólo es compatible con DBOX SMART

☐

Falso

☐

Verdadero

APP VTR PLAY



FUNCIONALIDADES

DEBES SABER



Recordar que actualmente **no está disponible la versión web de VTR PLAY**, actualmente estamos trabajando para que próximamente pueda estar disponible en esta nueva versión

- Actualmente en esta versión no está disponible la opción de chromecast/apple TV (Proyectar contenido en TV), estamos trabajando para que esta opción este incluida en próximas actualizaciones.
- **El pin parental por defecto es 9999.**
- **TNT SPORT HD #855 es el único canal Premium con derecho de transmisión en la App VTR Play.** Recordar que en la antigua App no estaban disponibles los canales Premium por lo cual es un beneficio de la nueva App.
- Si a pesar de las indicaciones de acceso a la app, cliente no puede acceder, favor intentar con RUT de cliente y no con e-mail.
- La compra de contenido no está disponible en dispositivos móviles.
- Solo se podrá visualizar en la aplicación compras de contenidos realizadas a través de D-Smart
- Grabaciones solo están disponibles si cliente tiene d- box Smart
- Se puede acceder desde 3 dispositivos simultáneos. **Excepción los canales de Discovery que solo puede ser reproducidos en 2 dispositivos simultáneos.**



QUIÉNES PUEDEN ACCEDER

Los clientes que cumplen con las siguientes condiciones comerciales:

- Ser cliente de TV de VTR activo.
- Estar con los pagos de boleta al día.

FUNCIONALIDADES

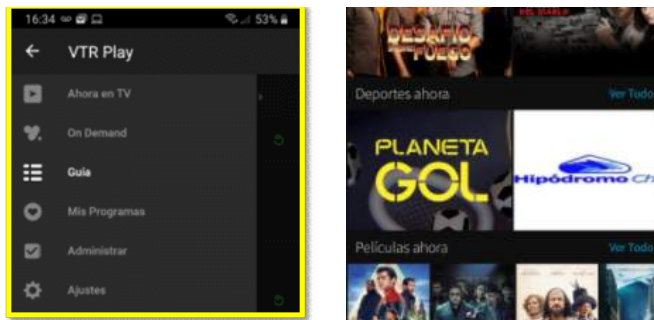
La aplicación cuenta con 6 funcionalidades, estas son:

1. Ahora en TV
2. On Demand
3. Guía
4. Mis Programas

5. Administrar

6. Ajustes

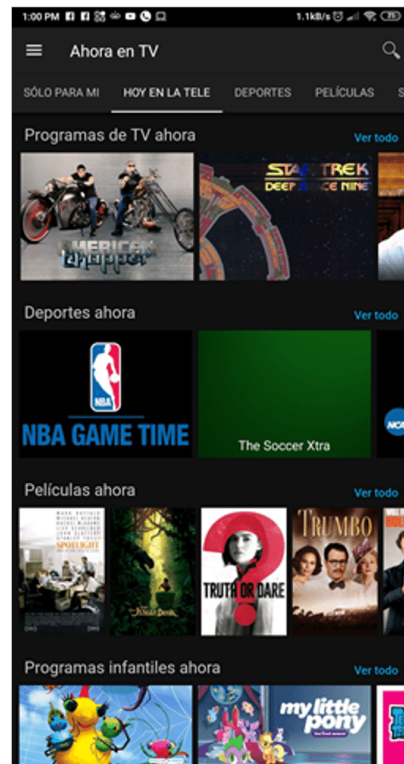
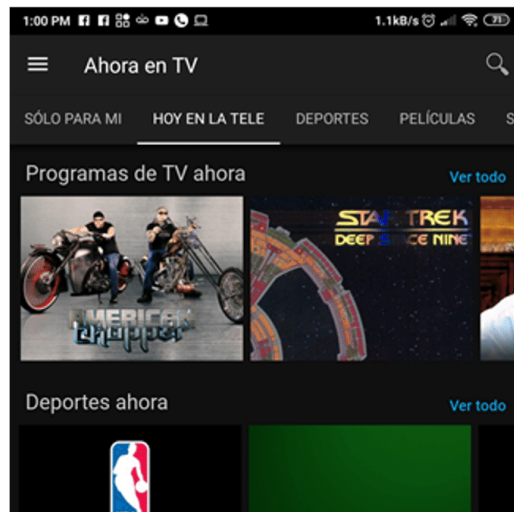
El menú en el sistema iOS se muestra de forma distinta al de Android



AHORA EN TV

La pantalla Ahora en TV es la primera pantalla que verá cuando ingrese a la aplicación. Use el menú en la parte superior de la pantalla para buscar programas que estén disponibles para transmitir, ver en vivo, marcar o grabar.

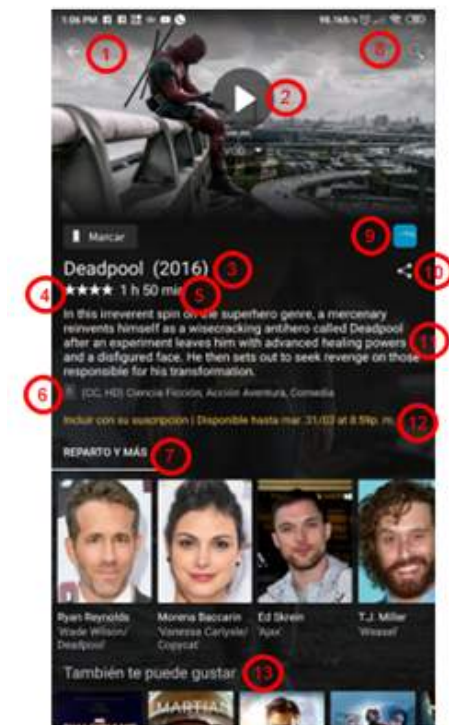
Toque la imagen de un programa y luego toque 'Obtener este programa' para ver las opciones. Dependiendo del programa, podrá grabar o marcar un episodio, configurar un OnePass para una serie, marcar o grabar una película o ver las próximas presentaciones (si ya tiene configurada una búsqueda o grabación de OnePass para el programa, también verá una opción para modificar sus preferencias).



ON DEMAND

- En esta sección podrás encontrar el catálogo de contenido VOD: Películas, Series de TV, documentales entre otros.
- La reproducción te permitirá ver donde quieras el contenido dejando un bookmark del lugar donde pausaste para poder continuar viendo más tarde tu contenido favorito.

1. Botón atrás
2. Botón play
3. Nombre del contenido
4. Calificación
5. Duración
6. Clasificación y Genero
7. Reparto
8. Búsqueda
9. Indicador de disponibilidad
10. Compartir
11. Descripción del contenido
12. Disponibilidad en plan
13. Contenido relacionado



GUÍA —

1. Búsqueda de canales

2. Filtro canales

- Todos los canales
- Solo canales del plan
- Canales marcados como favoritos
- Listado de canales

3. Búsqueda de Programas

4. Avanzar en tiempo de la guía (rangos de 30 min)

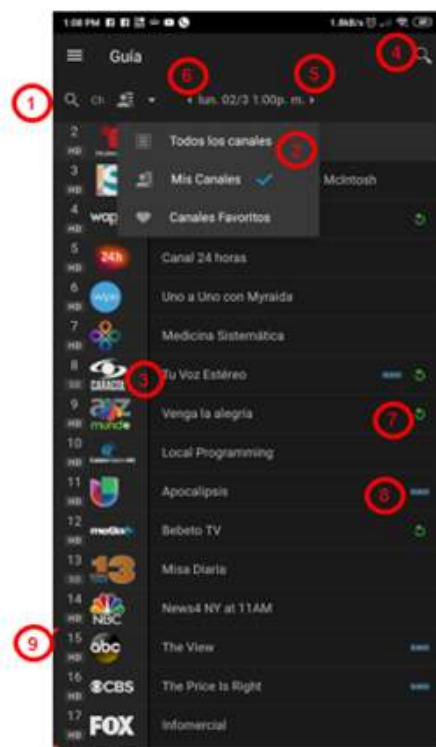
5. Retroceder en el tiempo de la guía (rangos de 30 min)

6. Canal que tiene funcionalidad Replay

7. Programa que recién comienza

8. Marca roja indica que no se puede grabar ese canal.

Revisa más información de la guía ingresando a la publicación de iSAC [AQUÍ](#)

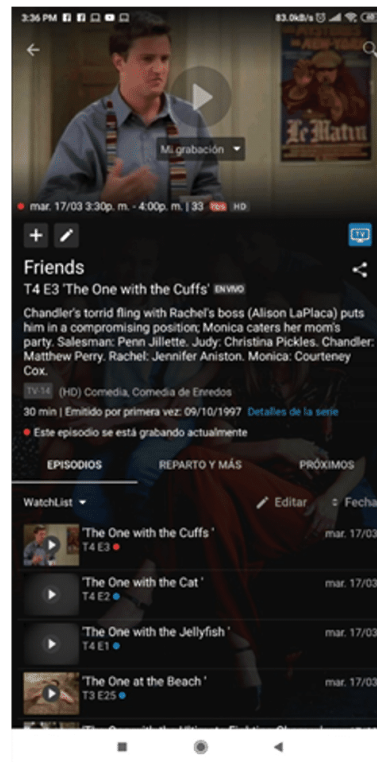
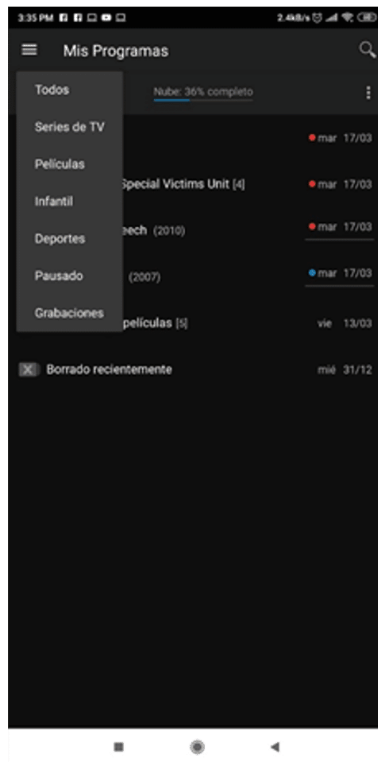


MIS PROGRAMAS

Esta opción refleja la lista **“Mis Programas”** de tu cuenta. Verá las categorías enumeradas en el lado izquierdo de la lista (en una tableta) o en un menú desplegable (en un Smartphone) para ayudar a encontrar lo que está buscando.

La ficha del contenido en la opción “Mis Programas”, permite la reproducción del contenido previamente grabado.

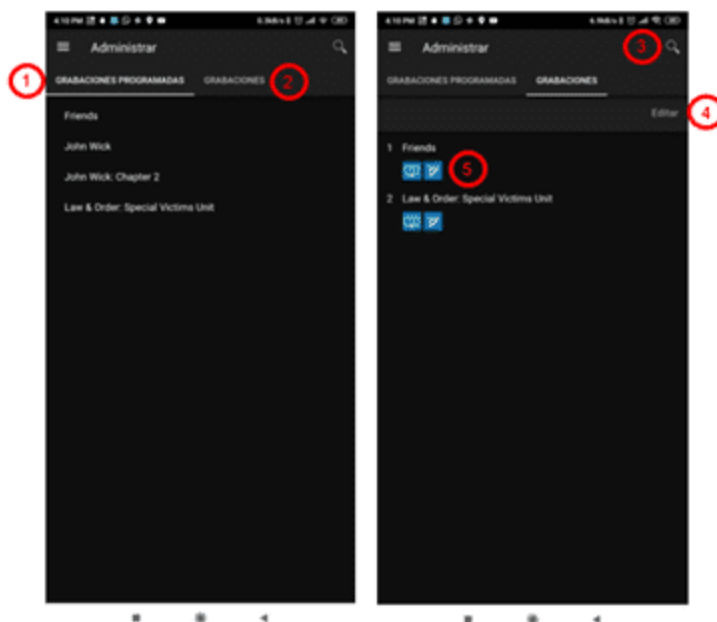
Además, permite editar tu One pass o grabación, así como también eliminar un episodio o Película



ADMINISTRAR

- Permite ver tus Grabaciones Programadas
- Puedes Modificar o cancelar tu One Pass
- También puedes cancelar o modificar la grabación
- Puedes ver las grabaciones ya listas.

1. Grabaciones Programadas
2. Grabaciones.
3. Búsqueda
4. Editar
5. Disponibilidad

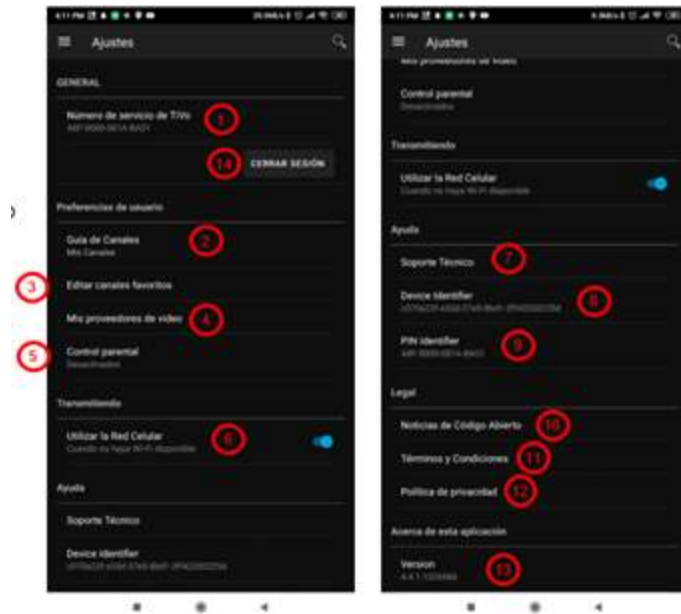


AJUSTES DE LA APLICACIÓN

- Permite cambiar la configuración de tu aplicación móvil.
- Conocer tu número de servicio TIVO
- Guía de Canales
- Editar Canales favoritos
- Cambiar proveedores de video
- Administrar el control Parental
- Permitir streaming mediante red celular
- Acceder a link de Ayuda y Términos de uso
- Conocer la versión de tu aplicación

1. Numero TSN (TIVO)
2. Guía de Canales
3. Editar canales Favoritos
4. Mis Proveedores de vídeo
5. Control Parental
6. Utilizar red celular

- 7. Soporte Técnico
- 8. Identificador del dispositivo
- 9. PIN Identificador
- 10. Noticias de Código Abierto
- 11. Términos y Condiciones
- 12. Política de Privacidad
- 13. Versión
- 14. Cerrar Sesión



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 04.

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR