

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - 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.

DESDE EL 13 AL 26 DE ABRIL 2026



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



BAJA NO CURSADA



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN





DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • Este cambio se relaciona con la fecha del dom. • Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios • Sugerir el uso de tutoriales que explican el detalle de la boleta/factura en http://centrodeayudaonline.vtr.com/		

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación. • Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes		

- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce? • ¿Cuál fue el servicio/producto contratado? • ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar? • ¿Cuál fue el plan al que se cambió? • ¿Cuándo realizó el cambio de plan? • ¿A qué canal se cambió?		

CALL CENTER: GESTIONA

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES

INFORMA

VOZ

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

NO VOZ

Actualización de promoción

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente **insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses** puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

NO VOZ

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice

(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

- **Ajusta el total del cobro generado.** Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)
 - Debes elegir el **submotivo** de ajuste **Promoción mal explicada**
 - En la **observación del Ajuste** registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

- Informa que dado que **se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.**
- Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada.



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

BAJA NO CURSADA



ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA
• Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles. • Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.		

ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA
• Se considera una Baja no cursada cuando: ◦ Existe registro de atención de la plataforma de retención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. ◦ Existe registro de transferencia desde primera línea a plataforma de retención. ◦ Pedido de Desconexión se encuentra en cualquier estado distinto a “completado” o “pendiente (Desconexión futura)” ◦ Cliente manifieste que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.		

ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA															
	<table> <tr> <th></th><th>FIJO</th><th>MÓVIL</th></tr> <tr> <td>¿Quién lo solicita?</td><td colspan="2">Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).</td></tr> <tr> <td>¿Dónde se puede solicitar?</td><td colspan="2">Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.</td></tr> <tr> <td>¿Qué documentos se debe presentar?</td><td colspan="2">No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.</td></tr> <tr> <td>Validación de Identidad</td><td colspan="2">"Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil</td></tr> </table>		FIJO	MÓVIL	¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).		¿Dónde se puede solicitar?	Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.		¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.		Validación de Identidad	"Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil		
	FIJO	MÓVIL															
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).																
¿Dónde se puede solicitar?	Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.																
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.																
Validación de Identidad	"Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil																

	Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente"	
Deuda	- No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. - Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.	
Ingreso de Desconexión	La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata .	
Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días , sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

SERVICIO FIJO Y MÓVIL

MATRIZ DE LA ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN

CALL CENTER / CANALES DIGITALES	RETENCIÓN N1	SUCURSALES
1. Verifica si hay respaldo de una solicitud de baja en Andes: 1.1. Desde la pestaña actividades, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal. 1.2. Verifica en pedidos si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido. 1.3. Dentro del número de pedido revisa la fecha de creación del pedido de baja, desde cuando el servicio será cortado, comentario de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem detalles, verifica el producto a eliminar. 2. Si existe respaldo de la solicitud de baja: - Call Center: transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención. Apóyate de la publicación <u>Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor</u> - Canales Digitales: Deriva al cliente	1. Realiza la baja inmediata de los servicios. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 2. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - AJUSTE.</u>	1. Verifica si hay respaldo de una solicitud de baja en Andes: 1.1. Desde la pestaña actividades, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal. 1.2. Verifica en pedidos si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido. 1.3. Dentro del número de pedido revisa la fecha de creación del pedido de baja, desde cuando el servicio será cortado, comentario de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem detalles, verifica el producto a eliminar. 2. Si existe respaldo de la solicitud, realiza la baja inmediata de los servicios y ajusta el valor cobrado si procede. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 3. Si no existe respaldo de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate

que ingrese la solicitud por su Sucursal Virtual.

3. Si no existe

respaldo de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS**.

del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS**.

INFORMA —

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja:

Call Center

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Canales Digitales

XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que hayas solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarte en realizar tu solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja:

Call Center

Sr(a). XXXX, le pido las disculpas por las molestias causadas. Para resolver su solicitud lo transferiré con la plataforma especialista.

Canales Digitales

XXXX, lamentamos escuchar lo que nos comentas, voy a tomar tus datos para que un ejecutivo especialista se contacte contigo, puede demorarse hasta una hora donde intentará llamarte hasta 3 veces, si por algún motivo no pudimos contactarnos contigo te pedimos volver a comunicarte a través de WhatsApp para solicitar tu pedido de desconexión.

REGISTRA —

Atención comercial → Baja servicio → Baja no cursada

Incluir siempre en la observación #BAJANOCURSADA• Nombre del cliente.

- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	Dbox Smart -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	Sucursal Virtual
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	Validador de Rut para Aplicaciones contratadas
	Plan Comercial



IMPORTANTE



Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS

APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT

- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.
- Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.

PLATAFORMAS STREAMING

DISNEY+

PÁGINAS DE APOYO

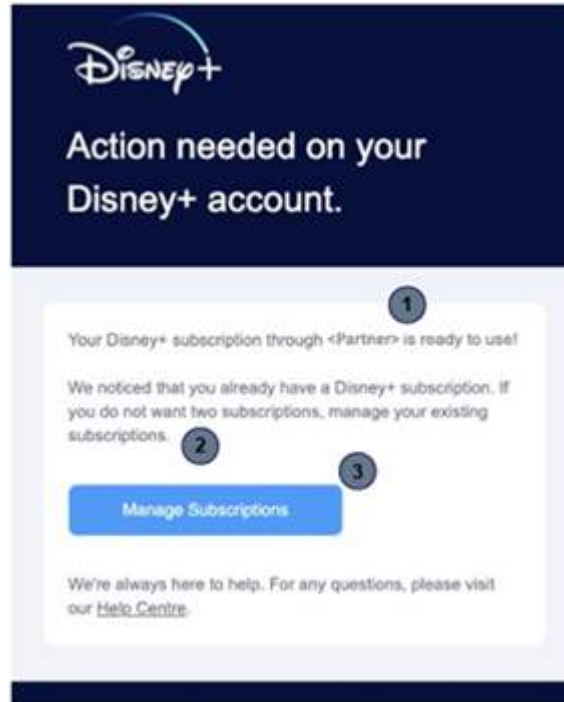
Cantidad de pantallas en simultaneo		4
Páginas de apoyo	Link	Script
ACTIVACIÓN DE APP	https://vtr.com/disneyplus	"Para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a https://vtr.com/disneyplus , y, una vez registrado, estará listo para

		comenzar a disfrutar del mejor contenido."
CHAT SOPORTE DISNEY PARA RECUPERACIÓN DE DATOS	<u>Chat de ayuda</u>	Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar"

**CLIENTE CON CUENTA CREADA - SUSCRIPCIÓN CON OTRO
PROVEEDOR**

Step 2

Step 1 Title



Una vez pase por el proceso de ingresar su cuenta, debe ir a los ajustes y pausar la suscripción con el partner anterior. El mail se verá así

Step 3

Step 2 Title



- El cliente debe ir a su suscripción de la siguiente manera:\n\nEntrar a su cuenta y perfil de Disney+

Step 4

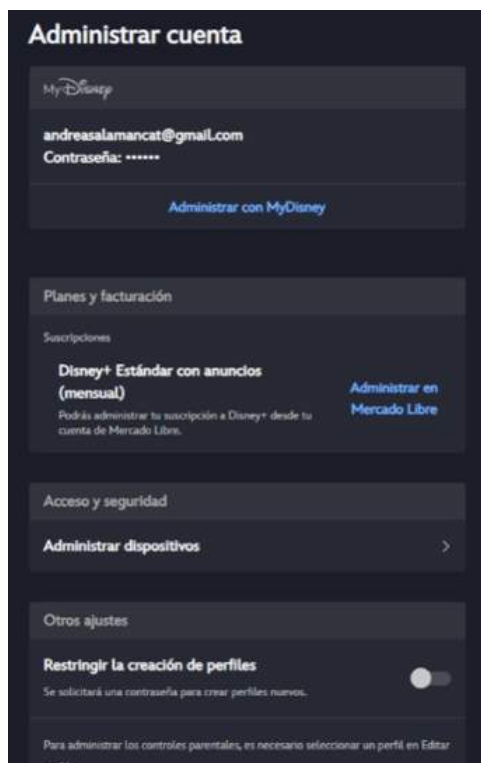
Step 3 Title



- Una vez dentro, debe dirigirse a ítem “cuenta” en la esquina superior derecha

Step 5

Step 4 Title



Debe hacer clic en “administrar con proveedor X” como por ejemplo Mercado Libre, (no VTR que debería aparecer junto al otro proveedor) y va a dirigir a la página del proveedor correspondiente (ej.: Entel, etc.). Desde ahí, el cliente debe entrar en el otro proveedor y solicitar su baja.

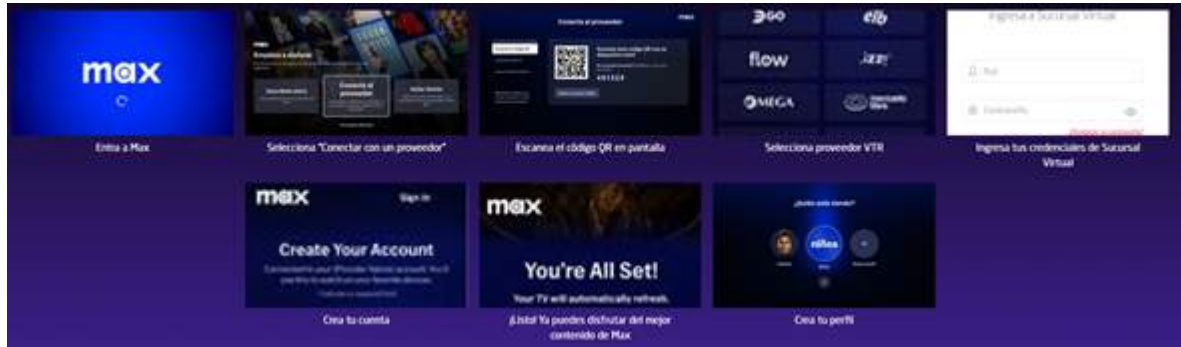
MAX

PÁGINAS DE APOYO

Cantidad de pantallas en simultaneo		3
Páginas de apoyo	Link	Script
LINK PARA ACCEDER A CONTENIDO DE MAX	https://play.max.com	"Sr(a) XXXX para acceder a todo el contenido que usted tiene disponible en MAX debe dirigirse a la pagina play.max.com e ingresar con sus credenciales de Sucursal Virtual"
CENTRO DE AYUDA MAX PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS O PERFILES DE USUARIO OLVIDADOS	https://help.max.com/cl/Home/Index	"Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar

Step 1

Desde tu DBOX



Step 2

Desde la WEB



Step 3

Desde la APP



IR A LA CREACIÓN DE CUENTA

[LINK](#)

PRIME VIDEO

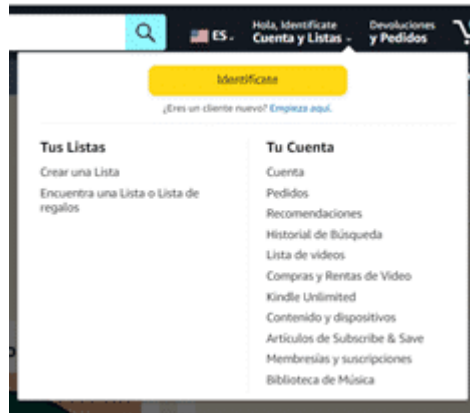
CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ SUSCRITO PRIME VIDEO

Step 2



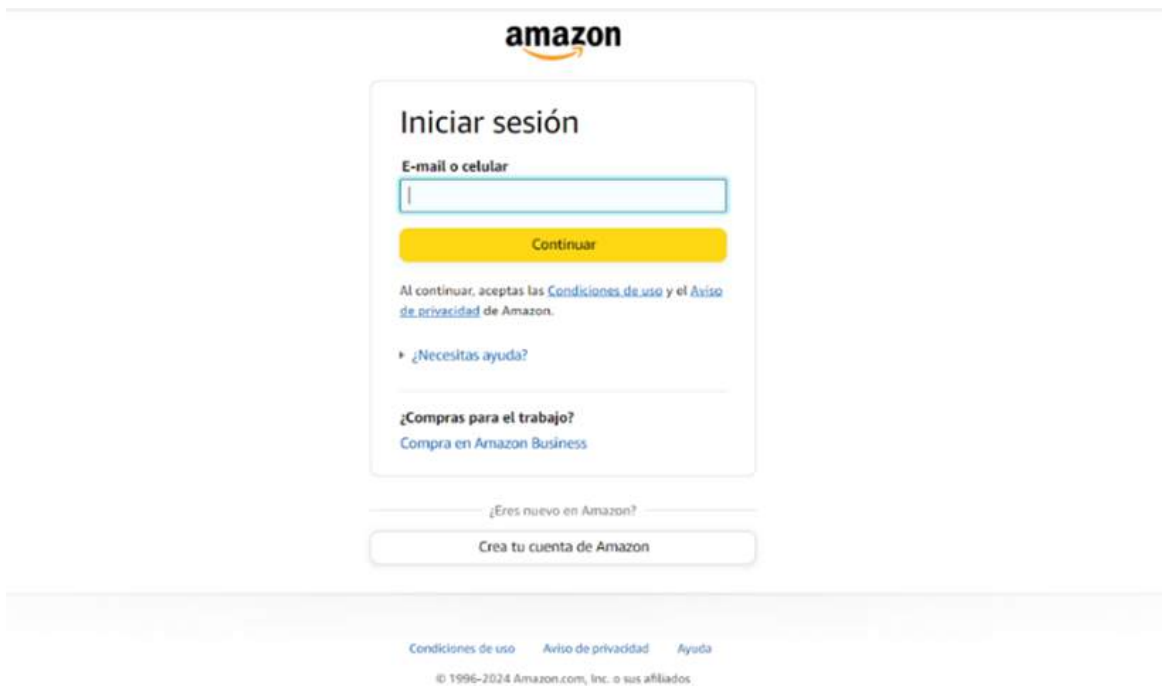
1. Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

Step 3



2. Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

Step 4



The image shows the Amazon login page. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box with the title "Iniciar sesión". Inside this box, there is a label "E-mail o celular" above a text input field. Below the input field is a yellow button labeled "Continuar". Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." Below this is a link: "► ¿Necesitas ayuda?". Further down is a section titled "¿Compras para el trabajo?" with a link "Compra en Amazon Business". Below the white box is a horizontal line, followed by the text "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button labeled "Crea tu cuenta de Amazon". At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados."

amazon

Iniciar sesión

E-mail o celular

Continuar

Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon.

► ¿Necesitas ayuda?

¿Compras para el trabajo?
[Compra en Amazon Business](#)

¿Eres nuevo en Amazon?

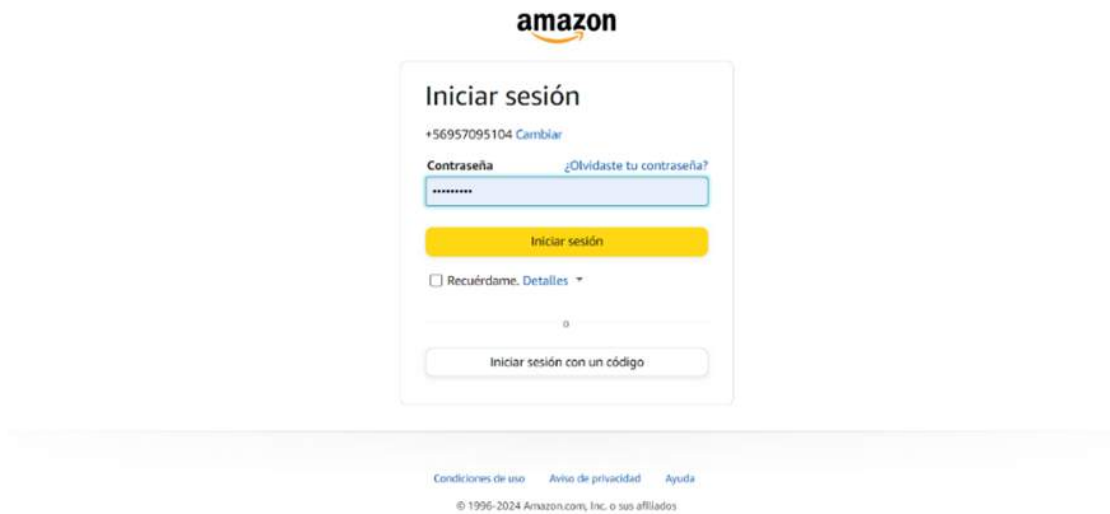
Crea tu cuenta de Amazon

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados.

3. Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

Step 5



The screenshot shows the Amazon login interface. At the top is the Amazon logo. Below it, the title "Iniciar sesión" is displayed. A phone number "+56957095104" is shown with a "Cambiar" link. The "Contraseña" field is highlighted in blue, with a "¿Olvidaste tu contraseña?" link to its right. Below the password field is a yellow "Iniciar sesión" button. Underneath the button is a checkbox labeled "Recuérdame" with a "Detalles" link. At the bottom of the login box is a link "Iniciar sesión con un código". Below the login box, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda". At the very bottom, the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados" is visible.

4. Ingresa la clave asociada al email o código al número celular **Importante:** En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que haya recuperado su contraseña, sigue al paso 5.

Step 6

prime day Enviar a elisa Santiago 7550123 Todos Buscar Amazon ES Hola Elisa Cuenta y Listas Devoluciones y Pedidos Carrito

Todo Ofertas del Día Comprar de Nuevo Servicio al Cliente Listas Tarjetas de Regalo Vender Comprar por categorías principales

Tu Amazon.com Tu historial de búsqueda Recomendaciones para ti Mejorar tus recomendaciones Tu perfil Más información

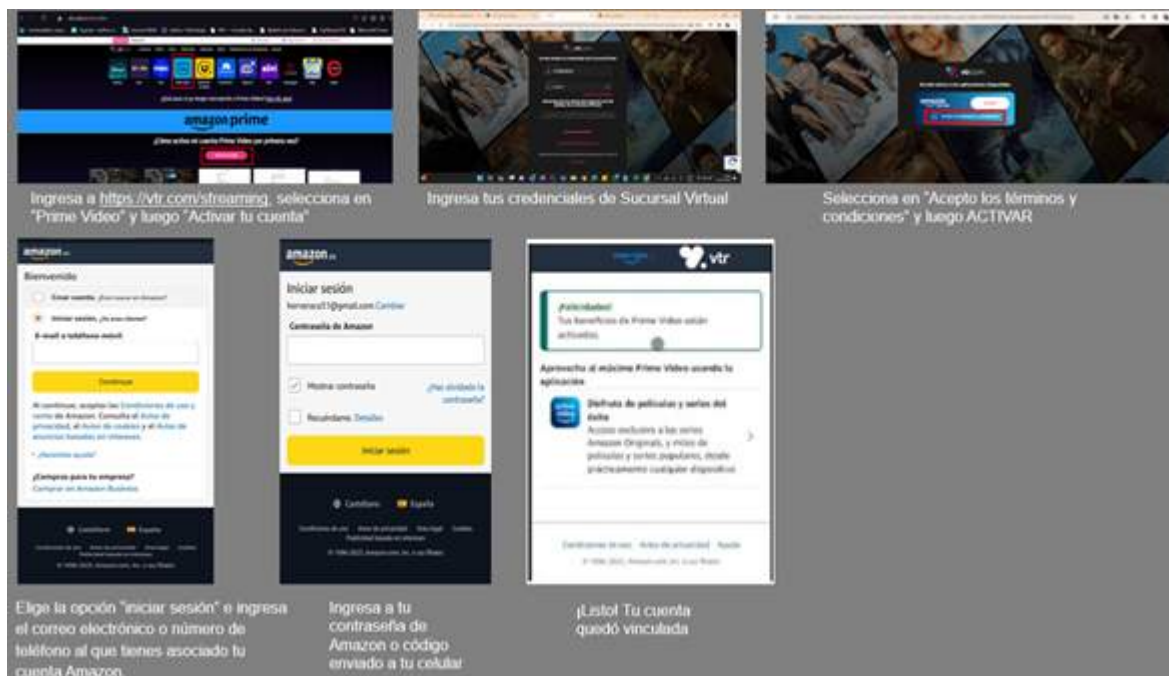
La mejor selección para ti

 Dispositivo de streaming Amazon Fire TV Stick 4K, más de 1.5 millones de películas y episodios de series, compatible con Wi-Fi... ★★★★★ 36,084	 POPPI Refresco prebiótico espumoso, bebidas con vinagre de sidra de manzana, agua seltzer y jugo de frutas, nuevos placeres... ★★★★★ 28,232	 Apple Reloj inteligente de la serie 9 (GPS 1.614 in) con caja de aluminio Starlight con correa deportiva Starlight S/M... ★★★★★ 2,575	 I Love You to the Moon and Back ★★★★★ 75,141 US\$3.81 5 pts	 Onyx Storm (Deluxe Limited Edition) (The Empyrean, 3)
				

5. Verifica que estés dentro. Tu nombre aparecerá en el menú principal. Ahora debes activar la cuenta

Step 7

Desde Dbox:

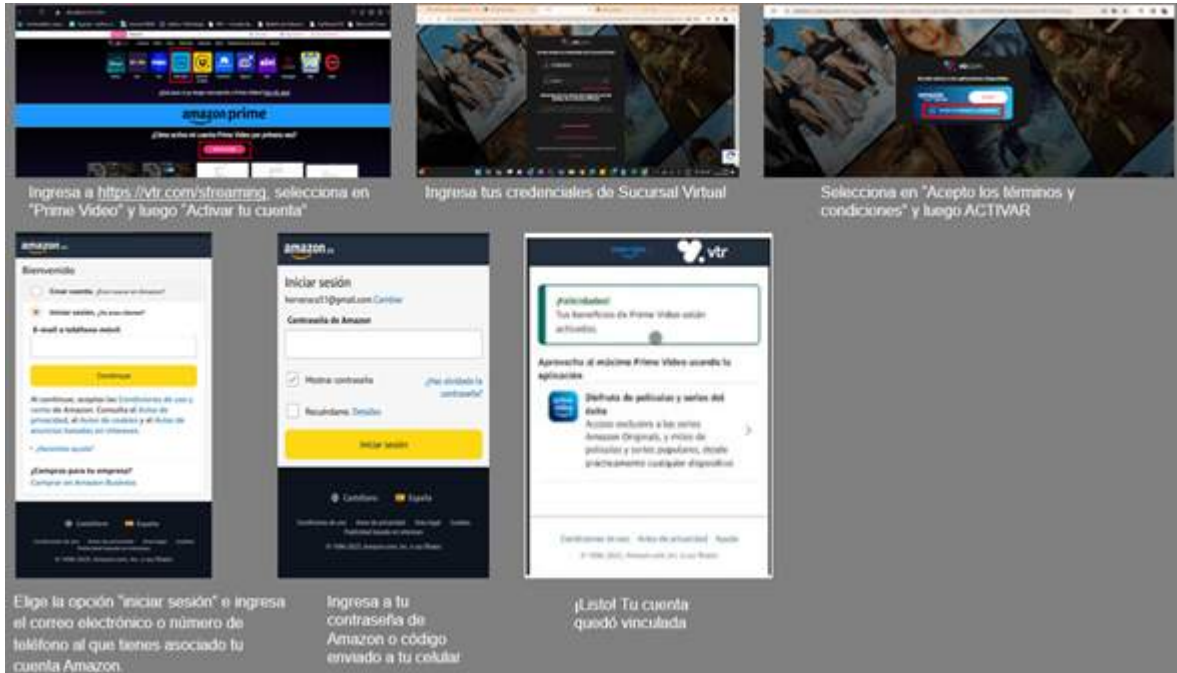


Debes decirle al cliente que pese a querer reproducir contenido en el televisor, debe hacer la primera autenticación desde su celular (o web si lo prefiere) y luego ingresar su cuenta en la TV.

Entonces, si elige Mobile, debe ingresar a vtr.com/primevideo y hacer clic en activar cuenta. Importante: A través del dbox Smart dirígete a apps y juegos, prime video. Si no la tienes, búscala en google play store y descárgala.

Step 8

Desde Móvil:

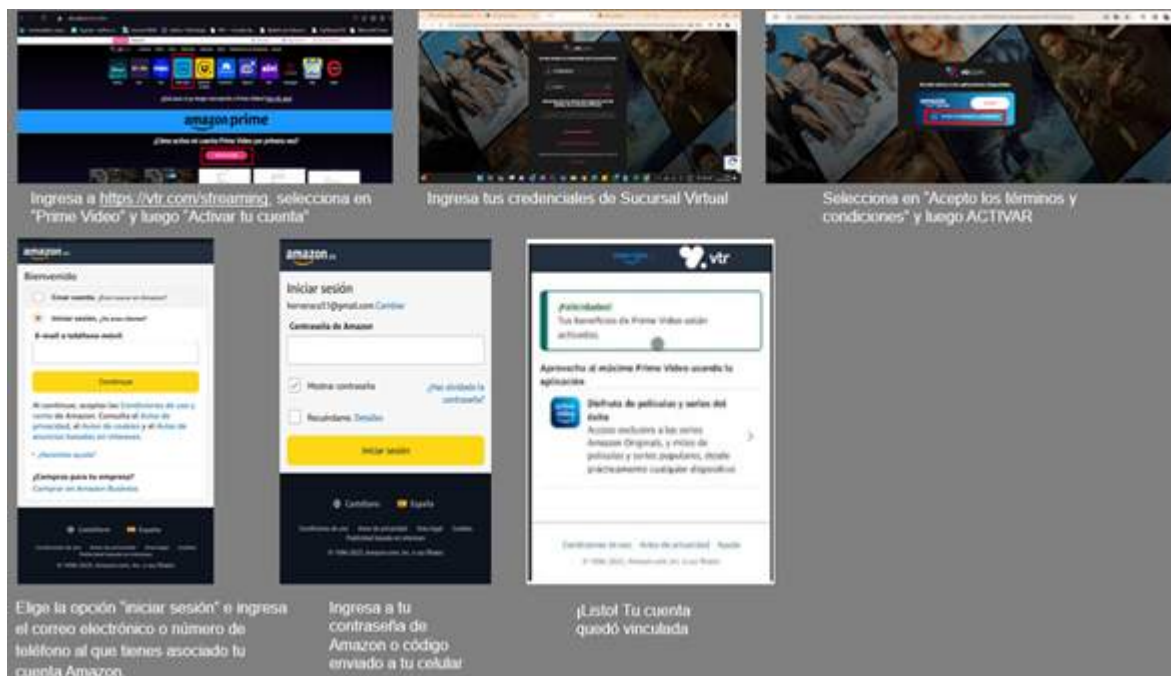


IMPORTANTE: Una vez que esta autenticado, menciona al cliente que debe iniciar sesión en Prime Video con sus credenciales creadas (en caso de que se haya creado la cuenta por 1era vez) o credenciales ingresadas (si ya tenía cuenta Amazon).

Indica que luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde tu computador y dbox Smart u otro Smart TV.

Step 9

Desde WEB:



En caso de que el cliente haya olvidado su contraseña de Amazon, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación. Luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde la aplicación Mobile, dbox Smart u otro Smart tv.

IR A LA CREACIÓN DE CUENTA

[LINK](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT / CONTROL REMOTO EN DOMICILIO

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?

- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES

Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA			
CONEXIÓN PENDIENTE	Conexión en Drop en curso- agenda		
PENDIENTE DE ENVÍO	Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery		
EN RUTA/ENVIADO	Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino		
ABIERTO	Pedido fue derivado a visita técnica		
CANCELADO	Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica		
COMPLETADO	Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte		
ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA			
CONEXIÓN DROP	Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop		

PREPARACIÓN KIT	Pedido en preparación por parte de delivery		
DELIVERY	Ya preparado por delivery, en camino a destino		
ACTIVACIÓN	Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web		
RESCUE TEAM	Derivado a equipo 0 Soporte		
MODIFICACIÓN DE SERVICIO	Pedido será revisado por técnico a domicilio		

En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo especialista (RESCUE TEAM) revise y luego contacte al cliente con la solución:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Inconveniente en servicio
- SUBÁREA: Contenido no disponible

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX/ EXTENSOR / CONTROL REMOTO EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN

Para controles remoto de DBOX SMART, aunque el pedido esté PENDIENTE DE ENVÍO, si el titular confirma que recibió el control remoto, puedes guiar al cliente en la vinculación. Para revisar cómo hacerlo, apóyate en la publicación INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART.

1. Verifica con el cliente si recibió el equipo .

Si es así confirma con el cliente si ingresó a la página. Acompaña con el paso a paso de ser necesario

Revisa el estado del pedido

PROVISIÓN FAIL

Ingresa una solicitud de servicio para que el equipo especialista (RESCUE TEAM) revise y luego contacte al cliente con la solución en un plazo máximo de 48 hrs.

TIPO: Televisión

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Contenido no disponible

PENDIENTE DE ENVÍO

1. Indicar al cliente que debe tener el o los equipos deben estar conectados a la electricidad y TV (si aplica)
2. Solicita al cliente que indique el número de serie, el que está en la base del decodificador
3. Ingresa al pedido y luego ingresa a DETALLES
4. Posiciónate en el servicio TELEVISIÓN y selecciona el decodificador o extensor que en la columna ACCIÓN diga NUEVO
5. En la casilla de CPE Serial Number ingresa el n° de serie del equipo y luego dar CTRL+S (en caso de que sean varios equipos ya sean dbx o extensores se debe colocar la serie en cada equipo marcado en la acción como "Nuevo"
6. Posterior a ello, en las Actividades del pedido debes completar los cambios tal como se indica a continuación:

- MOTIVO: Enviado
- ÁREA A DERIVAR: Delivery
- ESTADO: Derivada

El pedido quedará en Estado Enviado

7. En la misma pantalla de Actividades del pedido y modificar los campos tal como se indica a continuación:

- MOTIVO: Entregado OK
- ÁREA A DERIVAR: Activación
- ESTADO: Derivar

Presiona en tu teclado CTRL+S.

El pedido pasará a ACTIVACIÓN PENDIENTE

8. Indica los pasos a seguir para activar el equipo por la página web. Si el cliente desea apoyo, realiza tu la activación en la página según los pasos descritos en esta publicación.

CLIENTE ACTIVÓ DBOX / EXTENSOR PERO NO FUNCIONA / CONTROL REMOTO NO FUNCIONA

1. Revisa las actividades

Si existe la actividad de Rescue Team- APROV NOK, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo especialista (RESCUE TEAM) revise y luego contacte al cliente con la solución en un plazo máximo de 48 hrs.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Inconveniente en servicio
- SUBÁREA: Contenido no disponible

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR