

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - 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 17 AL 30 DE JUNIO



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



NO RECONOCE COBRO SERVICIO TÉCNICO FIJO



ACTIVIDAD



DBOX SMART - HDMI STICK - SE ENCIENDE SOLO



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



 DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

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

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO SERVICIO TÉCNICO FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Esta atención puede ser entregada al **titular o tercero usuario del servicio**

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA 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 - El cobro de la visita técnica es de \$20.000 y si corresponde es cobrado en la boleta posterior a la visita en terreno. - El cobro se realiza en caso que cliente no tenga contratada Asistencia VTR y la falla sea responsabilidad del cliente.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA 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.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA

- ¿En qué fecha fue visitado por el técnico?
- ¿Cuál era el servicio que presentaba inconveniente?
- ¿El técnico le informó sobre el origen del inconveniente presentado?
- ¿Le dejó una orden técnica? ¿Registró cuál fue el inconveniente presentado?

PRECONDICIONES

PASO 1

1. 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](#)

! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento [BÚSQUEDA DE CLIENTES](#)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6304058-4 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

6304058-4

W a BEC

Rut: 6304058-4 Dirección: AV ELIAS FER... Teléfono principal: 964996991 Resultado última encuesta ERA:

Nombre: SARA HELENA Comuna: LA CISTERNA En cobranza: ☐ Fecha última encuesta ERA:

Apellido paterno: PEREZ e-mail: peretzretamaleska Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: RETAMALES Edad: 70 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: Nacionalidad: Chilena Cuenta Migrada: ☐ Id Twitter:

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validac... Tipo: Residencial Género: Femenino

Profesión: No informa Región: REGION METROP... Clase: Cliente Fecha de nacimiento: 09/09/1948

Código postal: Subtipo: Subclase: Mixto Estado: Activo

Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades

ID Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Fecha Inicio	Fecha C
1-03WC2PG	Paso 2: Evaluar aprobación de devoluciónResolución	Finalizada	Finalizada	14/05/2019 17...	14/05/2019 1
1-03WF23L	Paso 1: Ingresar información para devoluResolución	Finalizada	Finalizada	14/05/2019 17...	14/05/2019 1
1-03R0X2O	[964996991] SMS [VTR Informa: De acuerSMS - Saliente	Finalizada	Finalizada	14/05/2019 16...	14/05/2019 1

Perfil de Explotación

PASO 2

2. Revisar si el cliente tiene Asistencia VTR contratada.

! En el caso que el cliente no posea la Asistencia VTR, de todas formas, se debe verificar que el cobro objetado corresponda al valor de una visita técnica y si es inconveniente del cliente.

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto	Vigente desde	Descripción del Producto	Estado	Categoría detallada	Nivel de en
Descuento M...	11/06/2010	Descuento Multiservicio	Activo	Descuentos Mul...	
Banda Ancha	11/06/2010		Activo	Producto Custo...	
Asistencia V...	11/06/2010	Asistencia VTR	Activo	SVA	
Equipo	11/06/2010	Caja MTA / CM	Activo	Otros Fijos	
Doble Pack V...	30/12/2019	Doble Pack Vive Mas Reside...	Activo	Promociones Fijo 2 Play	
Cargo por Pa...	15/05/2018	Pago Anticipado	Activo	Pago Anticipado	
Television	11/06/2010		Activo	Producto Custo...	

PASO 3 —

3. Revisa en las **actividades entrantes si existe un registro** que dé cuenta que **se informó del costo de la visita técnica** o si la visita fue ofrecida sin costo.

PASO 4 —

4. Verificar el detalle de la **REPARACIÓN TÉCNICA**:

1. Desde la vista 360 de la cuenta de servicio, en la sección **SOLICITUDES DE SERVICIO**; identificar la solicitud de tipo **REPARACIÓN TÉCNICA** que corresponde a la cobrada por cliente. Pinchar el **N° DE SS** respectivo para ver el detalle

La visita ingresada a través de la Solicitud de Servicio de Orden de Retención técnica no tiene costo para el cliente.

2. Verificar información relevante de las siguientes secciones:

- 1. Descripción
- 2. Comentario
- 3. Código de Resolución: Si el **código es DE07**, significa que la falla es responsabilidad del cliente
- 4. Motivo

Andes Activo Estado Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

1-937779493

Productos instalados

Producto	Modelo	Requisito	Actualizar prioridad	Final / Retenido	Nº
Colaborador 500	Colaborador 500	SS	938796		
Servicio Móvil	Móvil Postage	SS	938796		
Televisión Stock	Televisión Stock	1 Play	184525		
Televisión	Televisión		184525		

Pedidos

Estado	Nº de SS	Nº de	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea
Completado	14/05/2018 18	Reparación	Fija	1-937779493	1845250	1845382
Cancelado	25/05/2018 13	Reparación	Fija	1-937779493	1845250	1845382
Cancelado	25/05/2018 13	Reparación	Fija	1-937418996	1845250	1845382
Cancelado	25/05/2018 13	Reparación	Fija	1-937461392	1845250	1845382
Completado	25/05/2018 18	Reparación	Fija	1-937950481	1845250	1845382

Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Nº de	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	1-111549825	FALFARIGU	Telefónica móvil	Inconveniente a	Problemas de Cobertura	
Cerrada	1-111480798	FALFARIGU	Telefónica móvil	Inconveniente a	Servicios Adicionales	
Cerrada	1-109849323	FALFARIGU	Telefónica móvil	Inconveniente a	No responde teléfono móvil	
Cerrada	1-937779493	CMONTES	Televisión	Reparación Téc.	Sin señal	
Cancelada	1-937813341	CMONTES	Televisión	Reparación Téc.	Sin señal	
Cancelada	1-937878935	CMONTES	Televisión	Reparación Téc.	Sin señal	

Andes Activo Estado Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

1-937779493

Convertir en Nº Reclamo

Información SS

Nº de SS	Tipo	Estado	Cerrada	Descripción	Recurso en dominio
1-937779493	Televisión	Cerrada			
18453824-3	Reparación Téc.				
Nombre Completo Cliente	Subárea	Propietario	CMONTES	Comentarios	
RICARDO MIGUEL	Sin señal				
RUT Solicitante	Activo	Requerimiento			
18453824-3					
Nombre Completo Solicitante	Dirección	Número reclamo			
RICARDO MIGUEL	MERCEDES 416				
Número serie OI solicitante	Correo electrónico	Canal de ingreso	Social		
Teléfono laboral solicitante	Teléfono residencial solicitante	Teléfono celular solicitante	987654321		
¿Se Alarma Pata Inicial		Solicitud derivada?		Usuario creado	CMONTES

Resumen

Fecha de creación	Fecha de solución	Fecha de cierre
25/05/2018 14:56:3	25/05/2018 20:42:1	25/05/2018 20:42:1

Actividades

Código de revisión	Valor
0001	0001

GESTIONA

CASO 1: VISITA OFRECIDA SIN COSTO

Si la visita fue ofrecida sin costo para el cliente y sin embargo se facturó el cobro de \$20000, debes descontar el valor de la boleta.

Explica:

No voz

"Sr(a) de acuerdo a la revisión de tu caso, descontaremos el valor de \$XXXXX de tu boleta actual, quedando a pagar \$XXXXX. Te recomiendo que ante futuras visitas puedas contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que puedas presentar al interior de su domicilio".

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado

- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción.

CASO 2: COBRO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE —

El cierre de la reparación técnica fue **DE07** quiere decir que el **cobro de la visita sí corresponde**.

Explica:

No voz

"Sr. XXX revisando en sistema, te confirmo que el cobro de la visita técnica es correcto, ya que la falla técnica presentada el XX de XX fue por un inconveniente particular de tu domicilio. Recuerde que este cobro se genera por única vez. Te recomiendo que ante futuras visitas puedas contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

Si el cliente no acepta, la explicación, excepcionalmente podemos descontar el cobro.

Apóyate con el siguiente script:

No voz:

"XXX entiendo tu molestia, y para resolver tu inconveniente, te descontaré el cobro de la visita técnica de tu boleta. Es importante que recuerdes que puedes contratar la Asistencia VTR para evitar en el futuro que se genere un nuevo cobro por este motivo"



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cobro de una visita técnica es de_____

☐

\$15.000

☐

\$20.000

DBOX SMART - HDMI STICK - SE ENCIENDE SOLO



NOTICIAS

CONTEXTO

- Te informamos que hemos detectado que **algunos DBOX SMART o HDMI STICK se encienden espontáneamente**. Para estos casos se debe **apagar el HDMI CEC**, el que es una tecnología que permite que el control remoto del dispositivo controle tanto la televisión, como el d-box Smart o el HDMI STICK.

- **IMPORTANTE:** No debes ingresar visitas técnicas.

GESTIÓN

Guía al cliente con el siguiente paso a paso para evitar el encendido espontáneo:

Paso 1

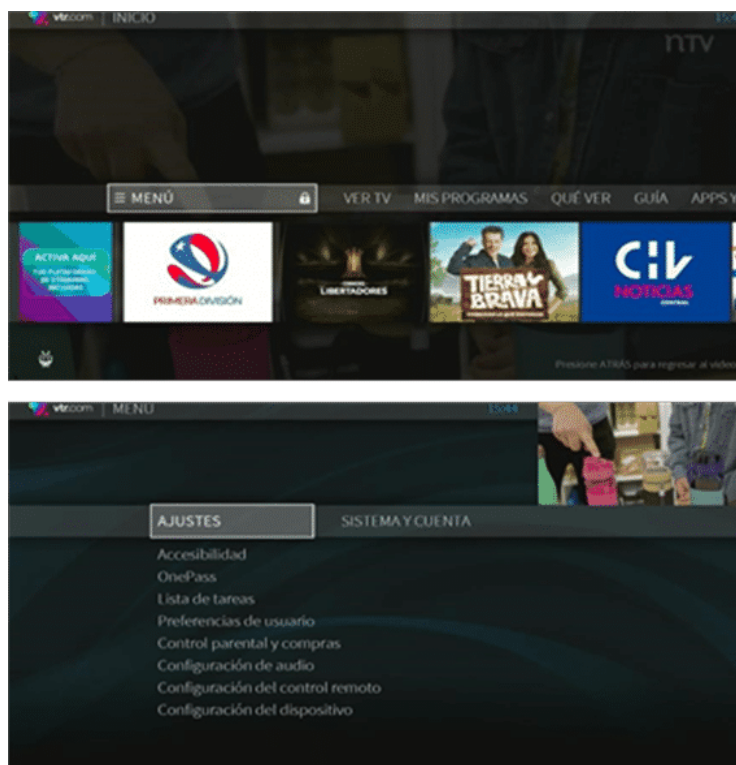
PASO 1



1. En el control remoto ir a **botón TIVO-Menu** a opción **“ajustes”** y luego **“Preferencias del dispositivo”**.

Paso 2

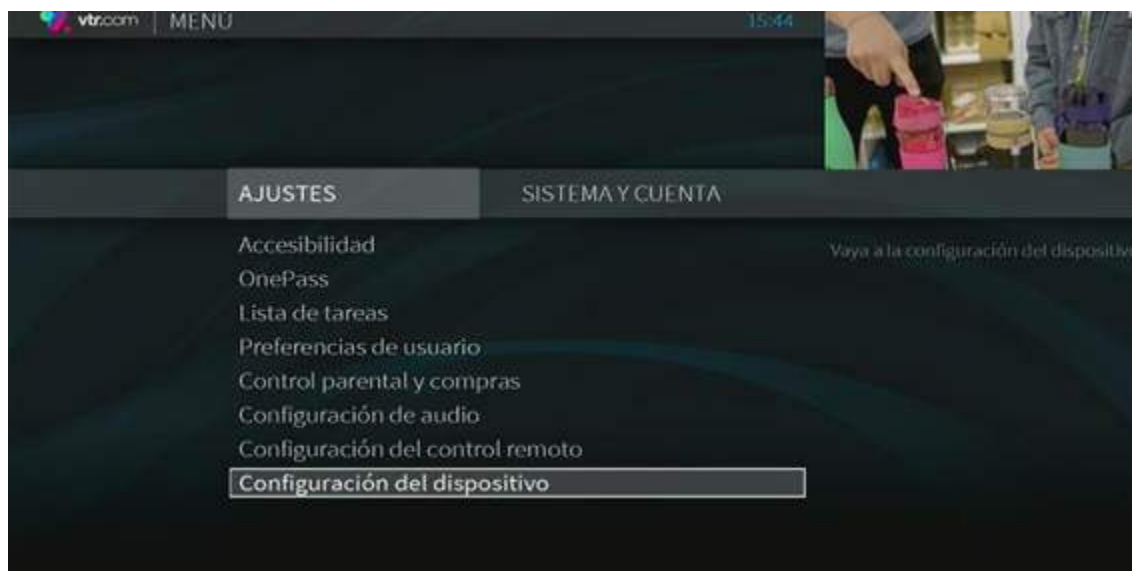
PASO 2



2. Buscar la Opción **“Menú”** de la barra principal, hacer clic en menú y para llegar a los ajustes.

Paso 3

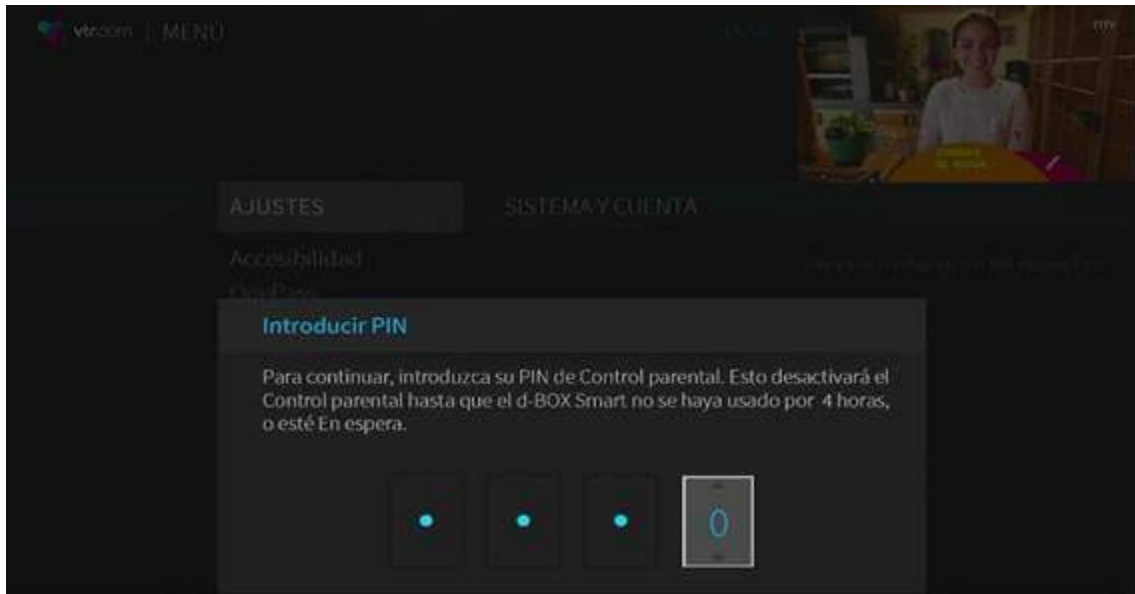
PASO 3



3. Una vez en ajustes, dirigirse a **“configuración del dispositivo”**

Paso 4

PASO 4

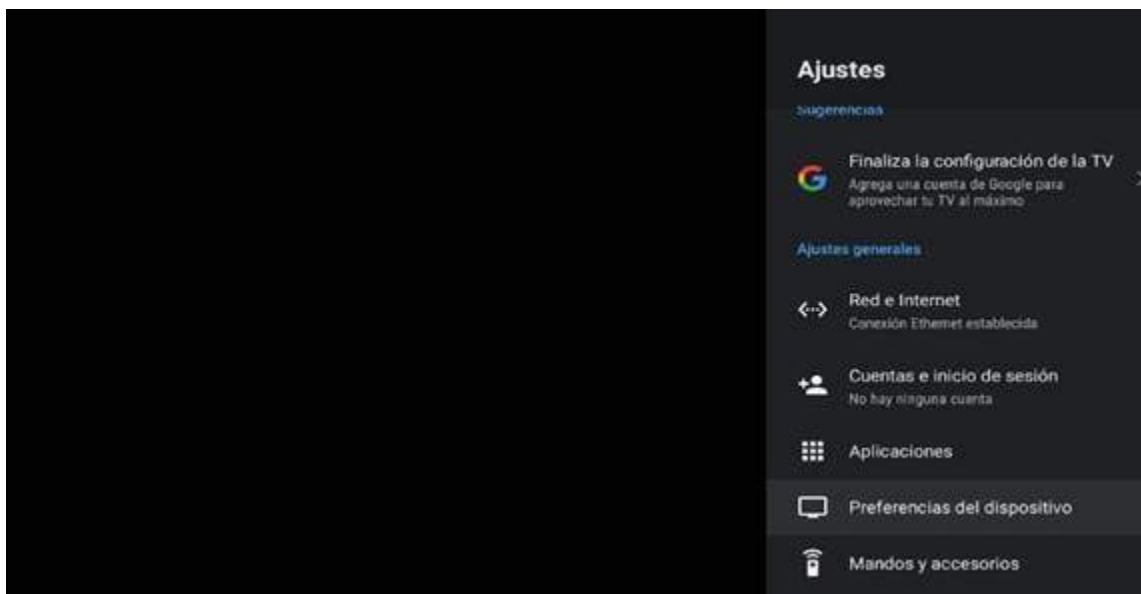


4. Ingresar el **PIN de control parental**. Si nunca ha sido creado, introduce 9999. De lo contrario, introduce el código que ya personalizaste.

Si el cliente lo olvidó, puedes ayudarlo a recuperar según la publicación Solución de Inconvenientes Dbox Smart, botón Funcionalidades

Paso 5

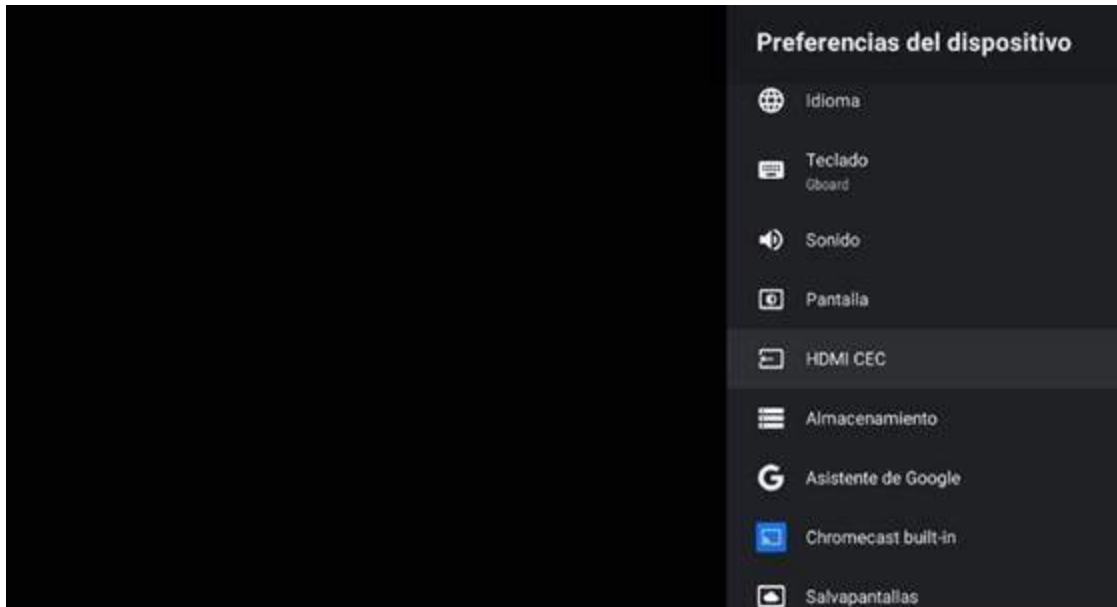
PASO 5



5. Dirigirse a **“Preferencias del dispositivo”**

Paso 6

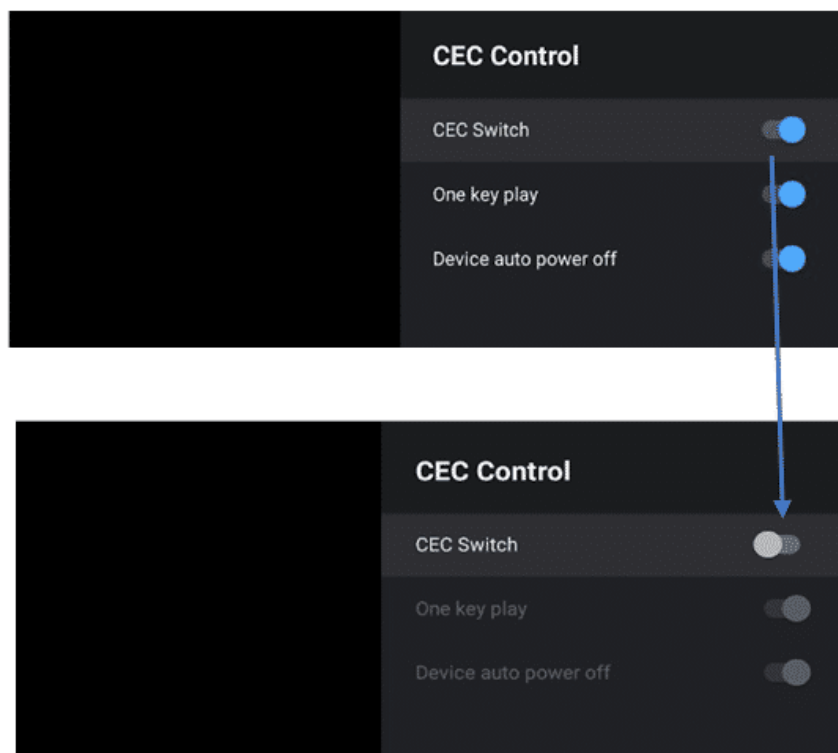
PASO 6



6. Seleccionar pestaña **"HDMI CEC"**

Paso 7

PASO 7



7. Finalmente deshabilite la opción **“CEC Control”**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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**.
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center
- 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.
- 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

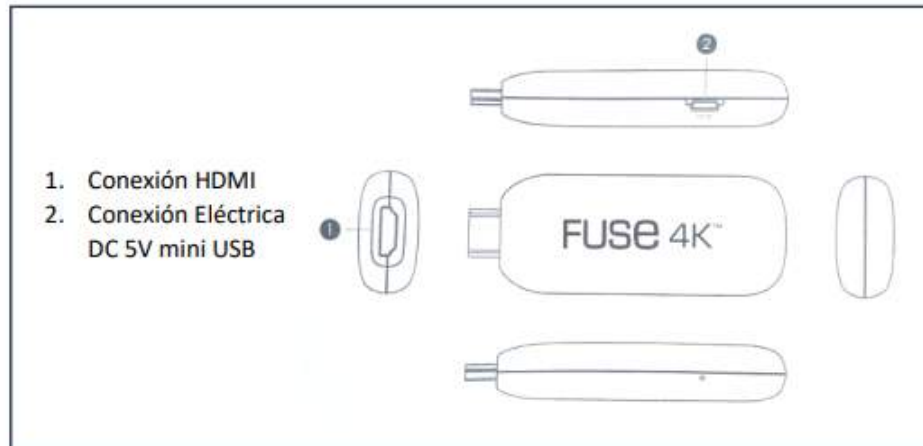


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



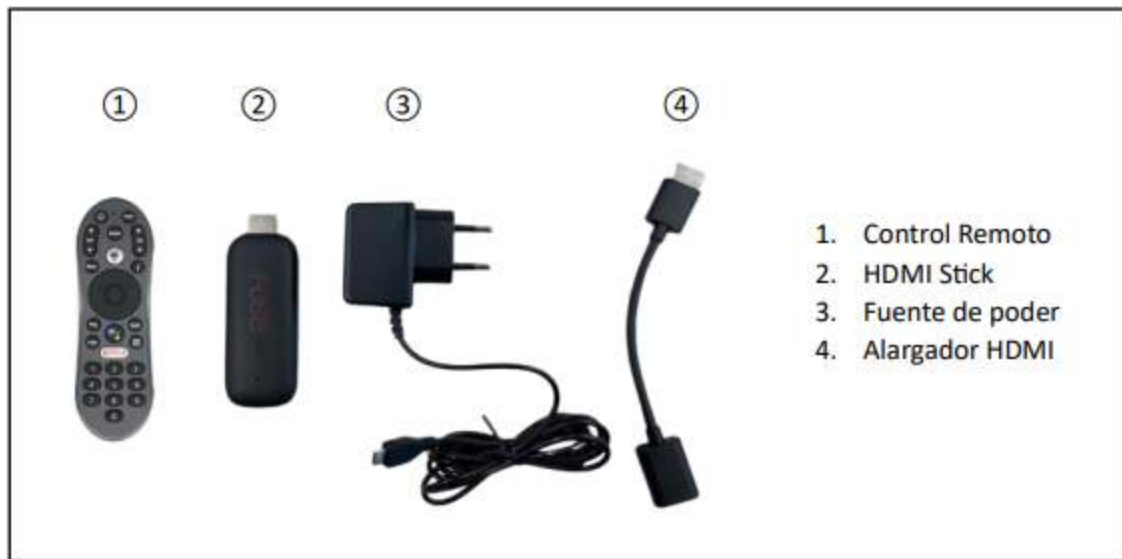
DISEÑO

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR