

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - 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 30 DE JUNIO AL 13 DE JULIO



INCONVENIENTE CON PAGO



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



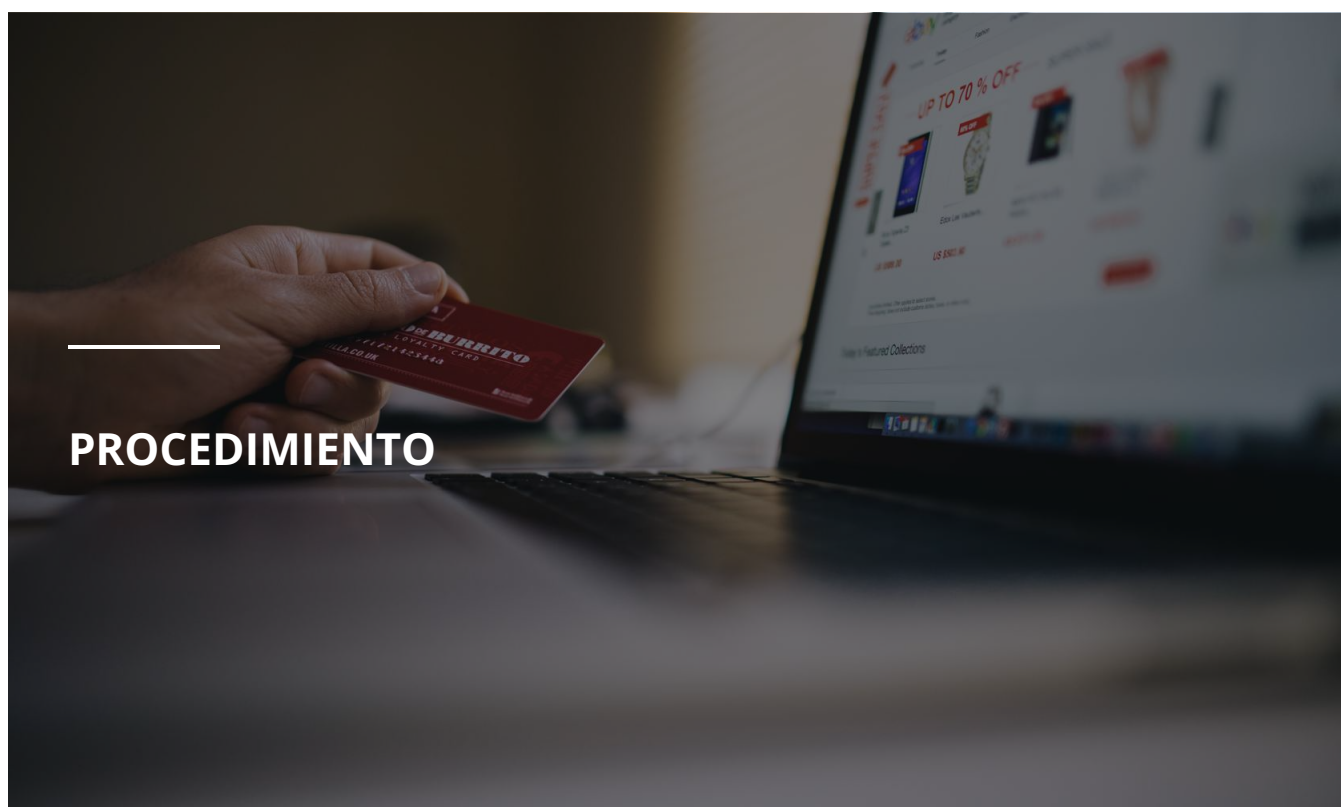
SUSPENSIÓN TRANSITORIA





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA.](#)

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

- b. Se si encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ASIGNADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como saldo a favor y como sin asignar.

GESTIÓN

1. Ingresar una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Ingresar el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

- Tipo de Registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Pagos
- Tipo de Solicitud: No se visualiza pago

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de **3 días hábiles** se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a). XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos.

No voz:

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta

- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.
SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

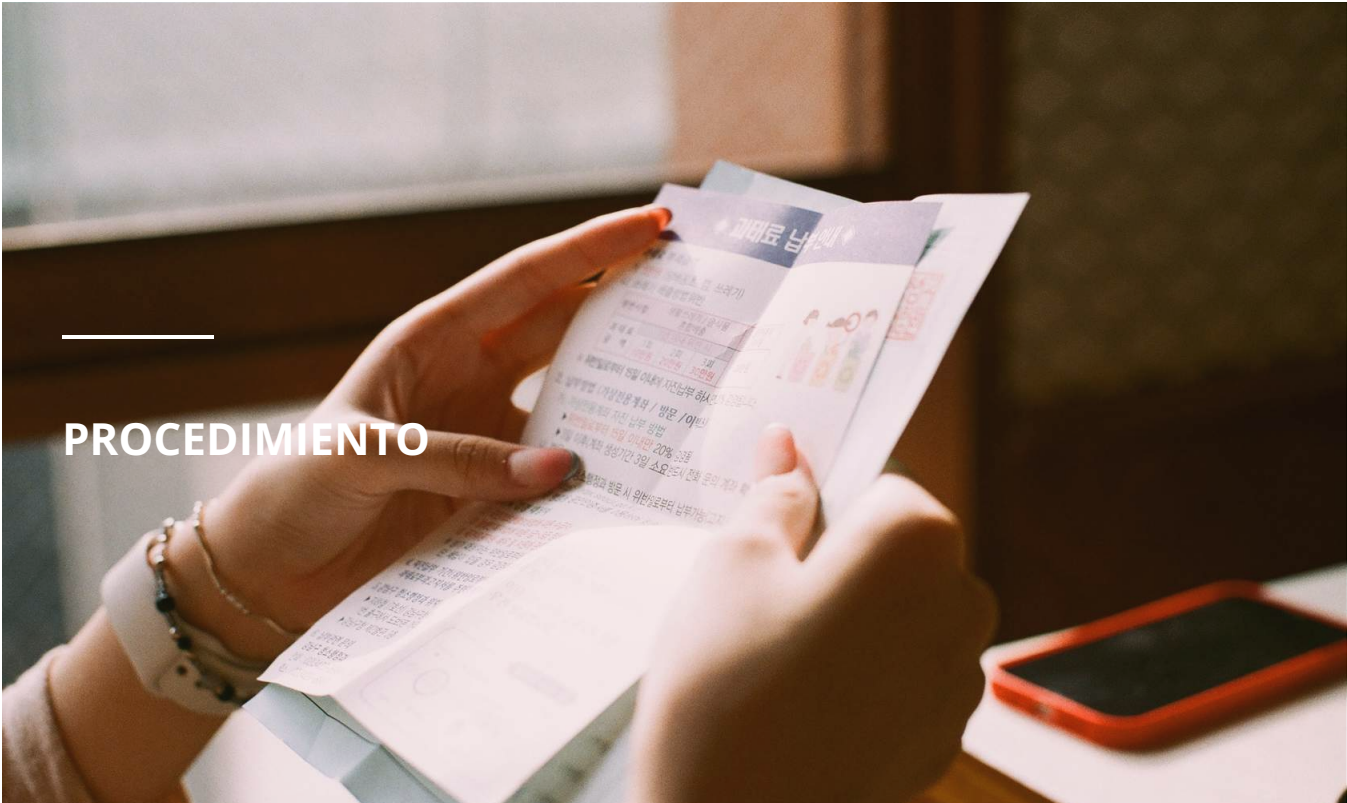


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo 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
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

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 • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:

"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **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

Corte y reposición

Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

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. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9**, realizó una actualización de promoción el día **1° de Abril**. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el **1° hasta el 8 de Abril** + el valor del

mes completo. A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Retención	-17.000

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix	41.384
(TV Hogar HD, Mega 500)	
Triple Pack	-18.728
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES (1)**
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	31.782
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet	
Servicios Adicionales	
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/2-Ech 2.990
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/9-Ene 0
	
vtr.com + 600 800 9000	
continúa de la página anterior	
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	8-Ene/9-Ene 199
Carga Extensor NextGen Smart Plug	20.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC

- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
	Pack Adulto HD			
	Otros Servicios y Cargos			-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept		
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet			
	Otros Servicios y Cargos			
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept		-4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			-4.000
	Otros Cargos			
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept		2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept		820
	Total Otros Cargos			2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- **El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio**, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	50.312
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	52.134
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC.**
 - En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.086
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007
Descuento Multiservicio Internet			-4.607
Total Rentas Servicios Principales			50.312

2

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.529
Total Rentas Servicios Principales			52.134

1

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.**
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
	Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
	Total Rentas Servicios Principales	25.625
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Televisión	750
	Internet	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2	Consumos y Servicios Adicionales Televisión	
	Servicios Adicionales Televisión	
	9-BOX HD	5-Mar14-Abr
	Rentas Mensuales Premium	3.990
	Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020
	HBO Pack \$7.490	2-Mar1-Abr
	Otros Servicios y Cargos	0
	Corte y Reposición de Servicio	750
	Descuento Primera Carga	-3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	750
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
g-BOX HD		5-Feb/4-Mar	3.990	
g-BOX SD		5-Feb/4-Mar	2.490	
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb	-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985	

COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**

- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Paso 2

The screenshot displays the Siebel CRM interface for a customer account. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' tab is active, showing a list of customers. The 'Perfil de facturación' (Billing Profile) section is highlighted, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. The first row is highlighted with a red box, showing '6559702242', 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' (Installed Products) section is visible, showing a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' (Orders) section is also visible, showing a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' (Service Requests) section is at the bottom, showing a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

N° de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Paso 3

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
- Cuenta:** 36003763-0
- Nombre:** MAXIMUS DECIMUS MERIT
- Cuenta de facturación:** 16559702242
- Método de pago:** Medio Pago no Ci
- Comentarios:** (Empty text area)
- Principal:** ☒
- Tipo de factura:** (Dropdown menu)
- Soporte de factura:** Electrónico
- Estado del perfil de facturación:** Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the invoice list.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

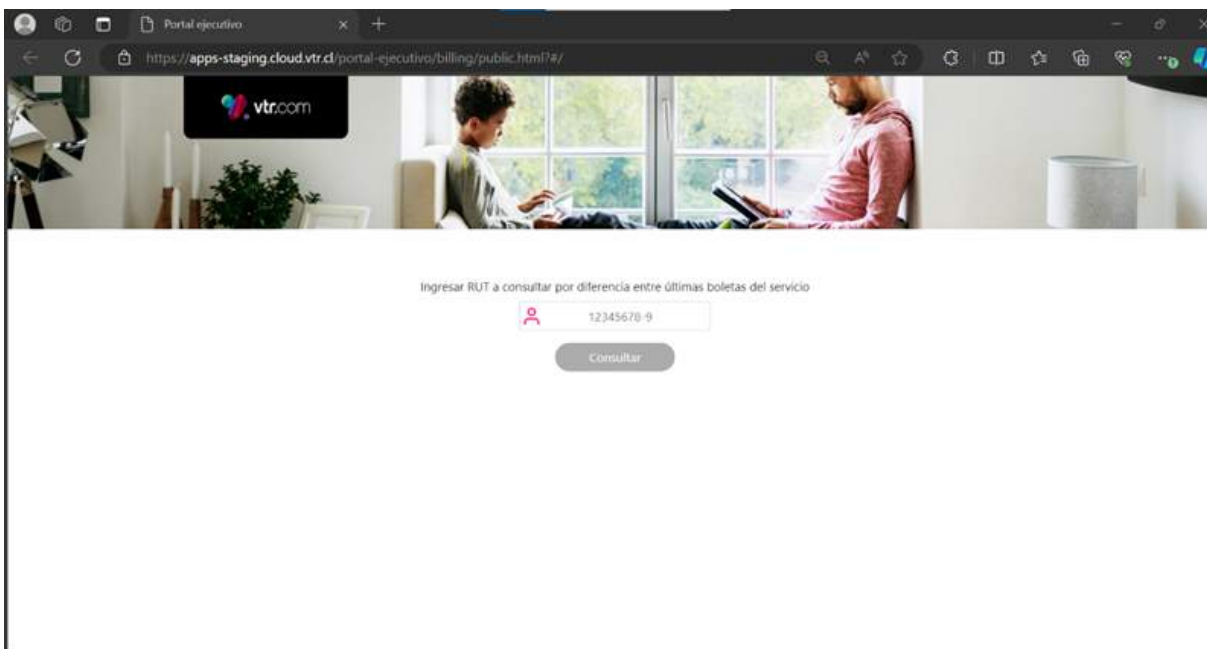
Facturas Table:

Numero de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

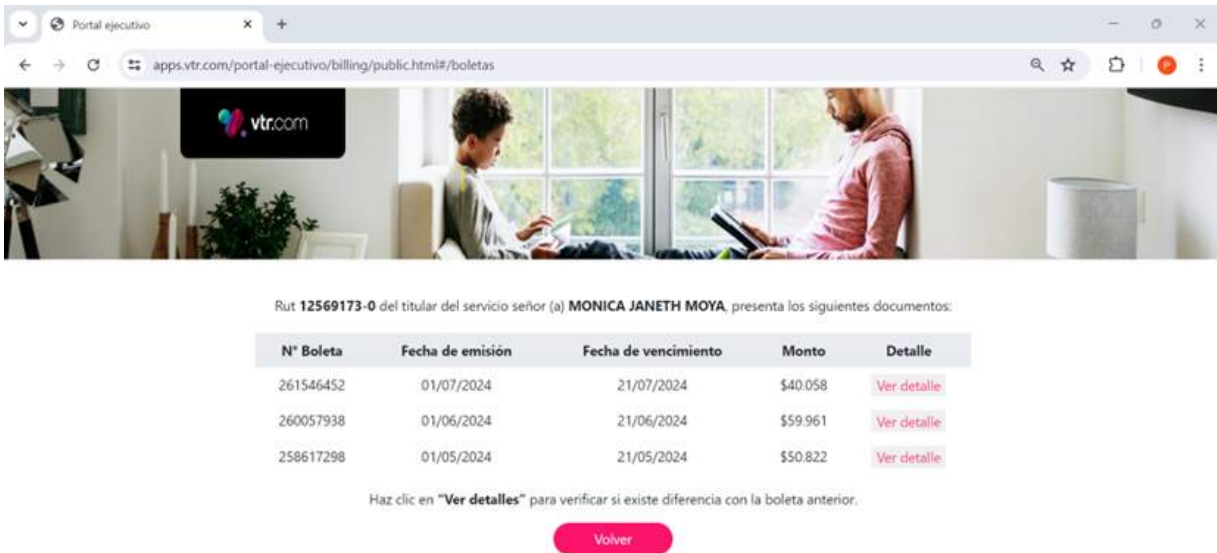
Paso 4



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://apps-staging.cloud.vtr.cl/portal-ejecutivo/billing/public.html?#/`. The page features a header with the 'vtr.com' logo and a background image of a man and a child reading books by a window. Below the header, a text prompt reads 'Ingresar RUT a consultar por diferencia entre últimas boletas del servicio'. A text input field contains the RUT '12345678-9'. Below the input field is a button labeled 'Consultar'.

El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Paso 5



Rut **12569173-0** del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Paso 6

Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible. 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	<u>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</u>
	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.**

PRIMERA LINEA

1

Si el cliente consulta por la activación de sus plataformas streaming debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que se autoatienda. Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) (seleccionando la aplicación que consulta el cliente) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

Apóyate del siguiente script:

Perfecto, para ayudarlo con la activación de su plataforma de streaming XXXX [indicar de acuerdo a la consulta del cliente], le enviaré un video tutorial vía WhatsApp que lo guiará en el paso a paso para que pueda realizar el proceso por su cuenta de forma rápida y sencilla.

Listo, acabo de completar el envío. En menos de un minuto recibirá el video en su WhatsApp. ¿Me puede confirmar cuando le llegue, por favor?" [Esperar confirmación de recepción]

2

Si el cliente confirma la recepción del video tutorial, agradécele su tiempo e indícale que, en caso de tener dudas durante el proceso, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp que se incluye en el mensaje recibido (+56983465697). Luego, procede a finalizar la atención de manera cordial.

Apóyate del siguiente script:

Perfecto, muchas gracias por su confirmación. Le comento que, si durante el proceso

tiene alguna duda, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp +56983465697 que aparece en el mismo mensaje que acaba de recibir. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.

3

Si el cliente indica que no ha recibido el mensaje con el video tutorial luego de transcurrido 1 minuto, lo debes atender con el paso a paso descrito en este procedimiento. Solo si el cliente solicita expresamente ver el video junto al ejecutivo, debes esperar mientras lo visualiza. En caso de que el cliente tenga dudas posteriores, deberás continuar la atención siguiendo los pasos establecidos en este procedimiento.

Apóyate del siguiente script:

Claro, no hay problema. Lo espero mientras ve el video, y si le queda alguna duda, estaré aquí para ayudarle paso a paso.

[Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]

4

Si el cliente indica que no quiere recibir el tutorial debes atender su consulta apoyándote del paso a paso de a continuación.

Apóyate del siguiente script:

Entiendo. En ese caso, puedo ayudarle directamente guiándolo paso a paso desde aquí...

5

[Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]

REVISIÓN	SI	NO
¿El cliente tiene la oferta correcta en ANDES?	Continuar	Informar al cliente que necesita realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.
¿Contrató el servicio, actualizó su plan o fue	Superó los 15 mins? : Continuar	Menos de 15 mins: Informar al cliente que

instalado dentro de los 15 mins?		podrá acceder a las aplicaciones 15 mins después de la instalación o cambio de plan.
¿El estado del servicio es ACTIVO?	Continuar	Informar que no se puede entregar soporte con el servicio suspendido
¿El cliente tiene credenciales para la Sucursal Virtual?	Continuar	Revisar el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.
¿El cliente puede ingresar a la Sucursal Virtual?	Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente. Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar	Continuar
¿El cliente tiene la suscripción a VTR correcta?	Explica que debes transferir a un equipo especialista para revisar el caso	Indicar pasos de Login según la aplicación

¿Puede reproducir otro contenido de streaming?	Explica que el inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento. Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.	Continuar
¿El proveedor de internet es VTR?	Verifica si tiene acceso a cualquier contenido de internet (una página web, otra app de streaming)	Indica que debe verlo con esa compañía en particular
¿Tiene una cuenta Gmail creada?	Verifica con el cliente los pasos correctos de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.	• <u>No sabe/No recuerda:</u> Indicar que debe recuperar o crear cuenta para acceder a las aplicaciones. Sugiere revisar el centro de ayuda de google

		• <u>No sabe cómo hacerlo</u>: Indica al cliente que enviarás un técnico al domicilio para ayudarlo con la configuración
¿Cliente desconoce Contenidos Reproducidos o Perfiles Creados?	Indicar al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apoyarse en la publicación Sucursal Virtual Informar que de todas maneras será transferido a un equipo especialista para revisar el caso en particular.	Si el cliente continua con inconvenientes con el ingreso o creación de cuentas debes transferir a la plataforma de streaming ANEXO 4059

IMPORTANTE: Para canales NO VOZ, envía el siguiente link según la aplicación a la que se quiere loguear el cliente.

Puedes apoyarte con el siguiente script: "XXX apóyate en el siguiente video tutorial para loguearte en la aplicación XXX . Si te quedan dudas, por favor coméntame"

LINKS

APP STREAMING	LINK VIDEO
DISNEY+	https://www.youtube.com/watch?v=WjshSq5FgPY&t=6s
MAX	https://www.youtube.com/watch?v=-co_Nx8pTpk
PRIME VIDEO	https://www.youtube.com/watch?v=XRxfOpKjG7Q
UNIVERSAL+	https://www.youtube.com/watch?v=B_VlqkgOYk
MEGA GO	https://www.youtube.com/watch?v=Erme0HKVHv8
RIIVI	https://www.youtube.com/watch?v=FEtMFm1jpA
ATRESPLAYER	https://www.youtube.com/watch?v=Zf1n1DcLZLs
EDYE	https://www.youtube.com/watch?v=utN19LP4Q1M

CINDIE

<https://www.youtube.com/watch?v=aMIFRAtDEuE>

PLATAFORMAS DE STREAMING

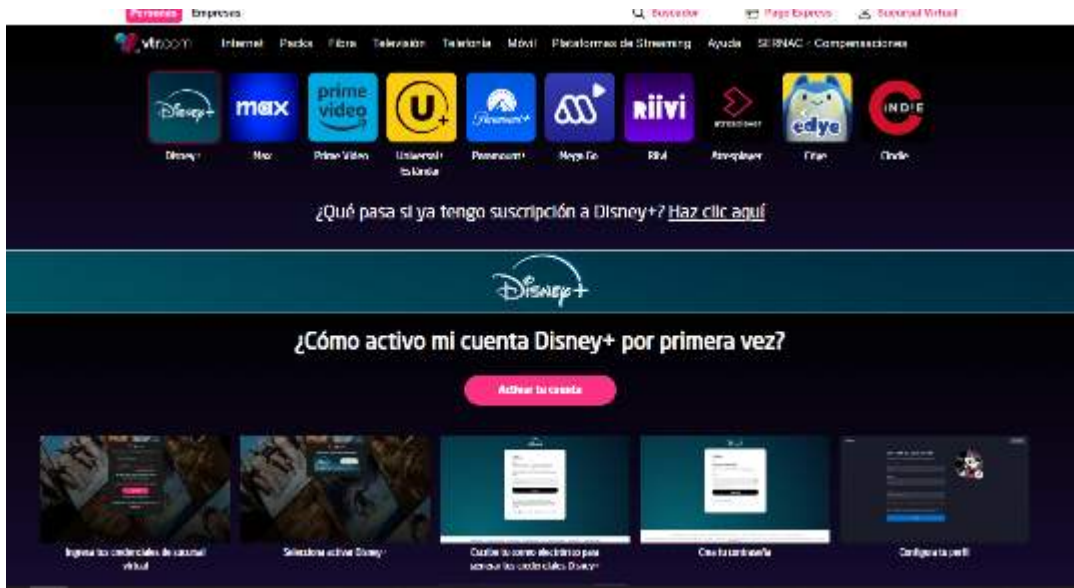


Cantidad de pantallas en simultaneo			4
Páginas de apoyo	Link	Script MAX	
ACTIVACIÓN DE APP	https://vtr.com/disneyplus (opens in a new tab)	"Para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a https://vtr.com/disneyplus (opens in a new tab), y, una vez registrado, estará listo para	

		comenzar a disfrutar del mejor contenido."
CHAT SOPORTE DISNEY PARA RECUPERACIÓN DE DATOS	Chat de ayuda(opens in a new tab)	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"

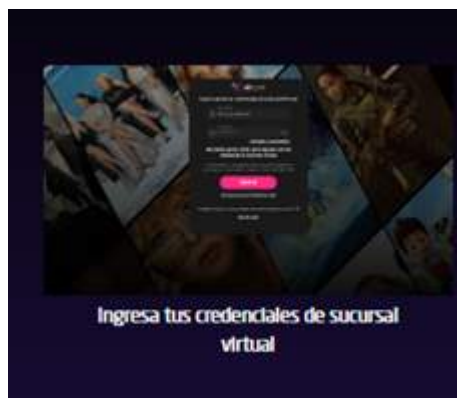
CUENTA YA CREADA CON PAGO PARTICULAR

Paso 1

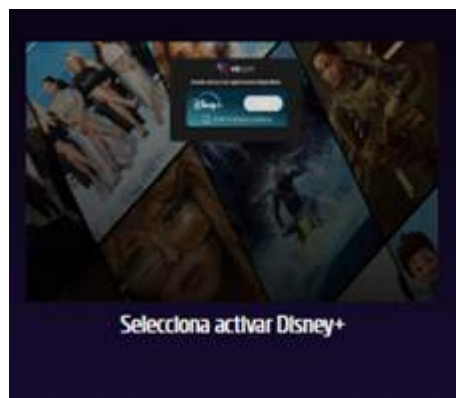


Ingresa a vtr.com/streaming y haz clic en la página de Disney+. Luego haz clic en activar cuenta. \n\nNota: Informa al cliente que también puede ingresar a vtr.com/tv.

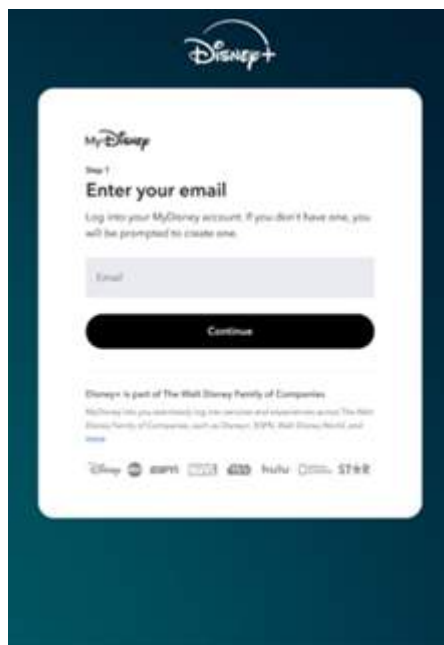
Paso 2



Paso 3



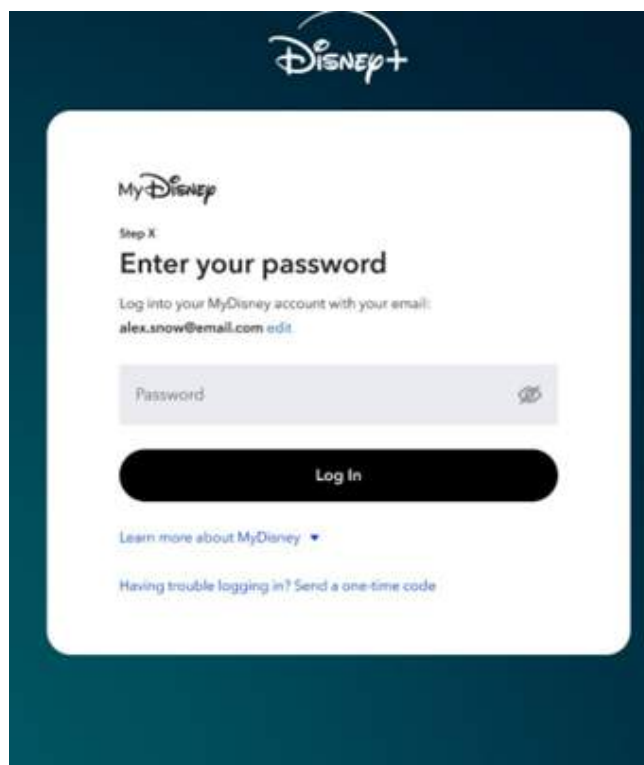
Paso 4



The screenshot shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it, the 'My Disney' logo is displayed. The main heading is 'Step 1 Enter your email'. A subtext reads: 'Log into your My Disney account. If you don't have one, you will be prompted to create one.' There is a text input field labeled 'Email' and a black 'Continue' button. At the bottom, a footer section states 'Disney+ is part of The Walt Disney Family of Companies' and lists other services: Disney, ESPN, ESPN2, ESPN3, Hulu, and Star.

Ingresa el correo electrónico con el que tienes asociado tu cuenta original de Disney+

Paso 5



The screenshot shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it is the 'My Disney' logo. The text 'Step 5' is displayed. The main heading is 'Enter your password'. Below this, it says 'Log into your MyDisney account with your email:' followed by the email address 'alex.snow@email.com' and a link to 'edit'. There is a password input field with the placeholder text 'Password' and a toggle icon for visibility. Below the input field is a black 'Log In' button. At the bottom, there are two links: 'Learn more about MyDisney' with a dropdown arrow, and 'Having trouble logging in? Send a one-time code'.

Disney+

My Disney

Step 5

Enter your password

Log into your MyDisney account with your email:
alex.snow@email.com [edit](#)

Password 

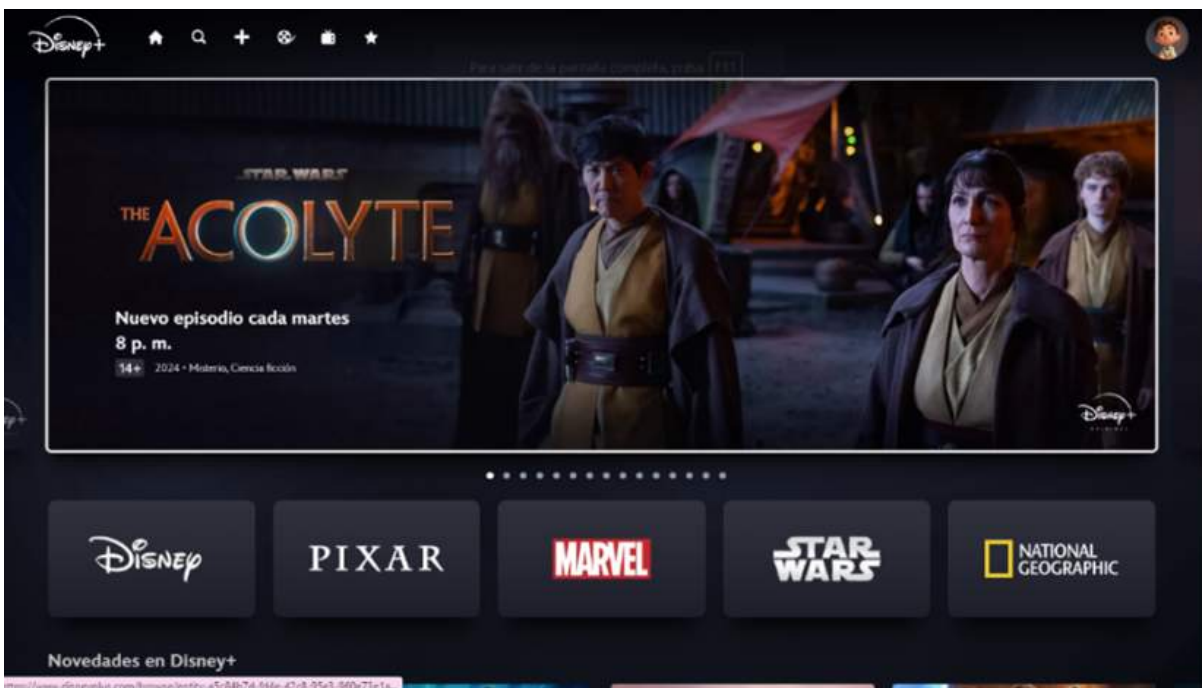
Log In

[Learn more about MyDisney](#) ▼

[Having trouble logging in? Send a one-time code](#)

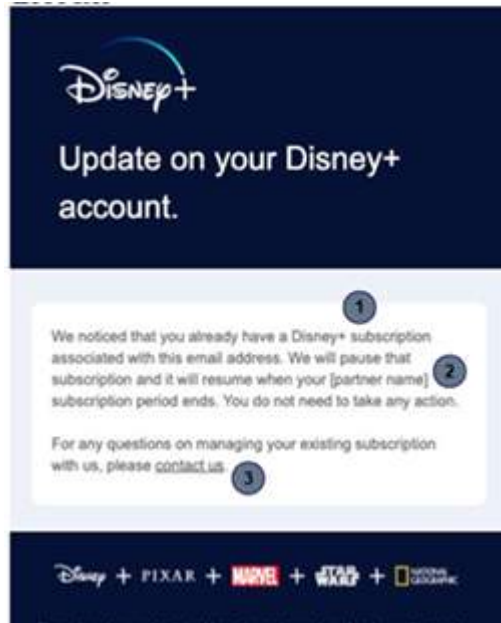
Ingresa la clave que tienes asociada a tu cuenta original de Disney+

Paso 6



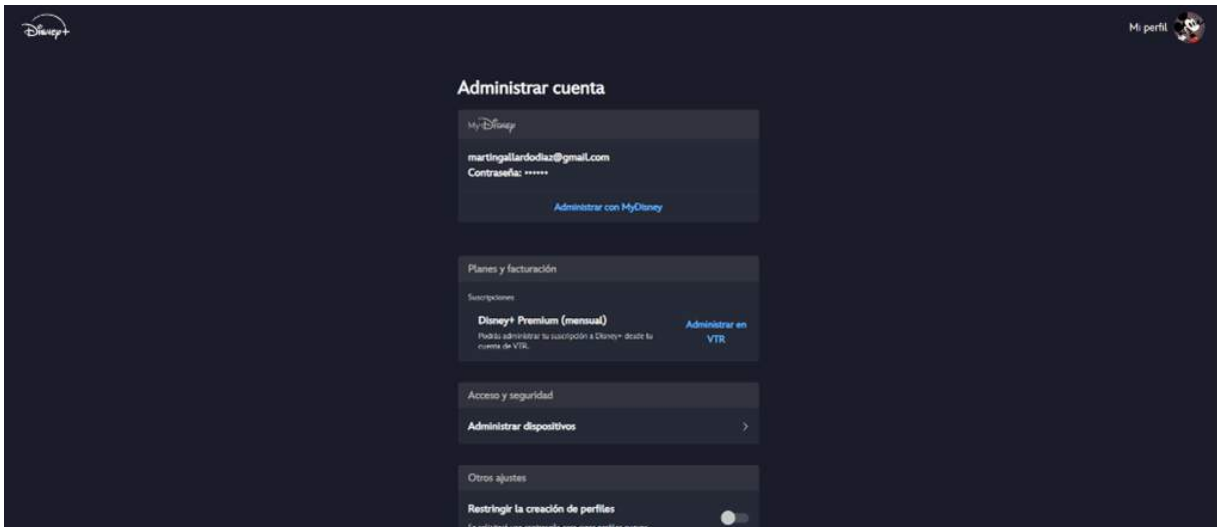
¡Listo! Ya podrás disfrutar del mejor contenido de Disney+ y tu cuenta quedará vinculada a VTR.

Paso 7



Si el cliente pagaba por Disney+ de manera particular (es decir, no asociado a proveedor)\n\nRecuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio VTR. El mail se ve similar a este.

Paso 8

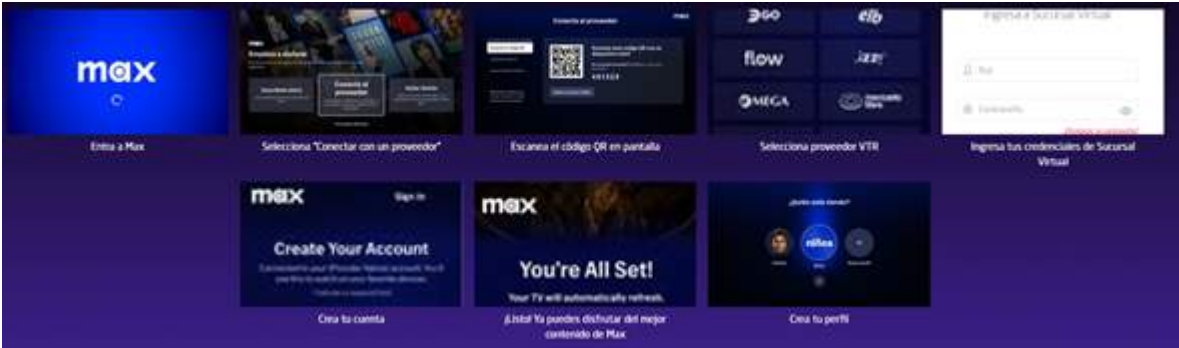


Una vez que el cliente ya tenga su suscripción con VTR activa, dentro de los ajustes, se verá de la siguiente manera (ver imagen). Dice “administrar con VTR”, lo cual dirige a la sucursal virtual.



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
--	--	---------------------------

PASO 1	PASO 2	PASO 3
Desde tu DBOX 		

PASO 1	PASO 2	PASO 3
Desde la WEB		



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Desde la APP





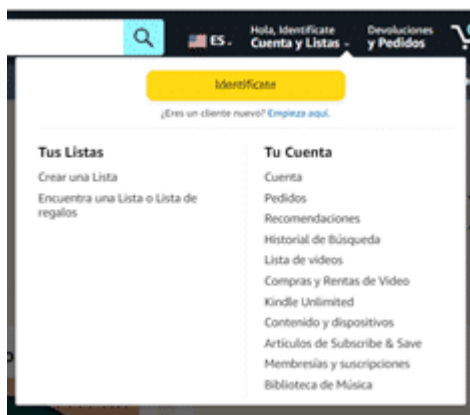
**CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ
SUSCRITO PRIME VIDEO**

Paso 1



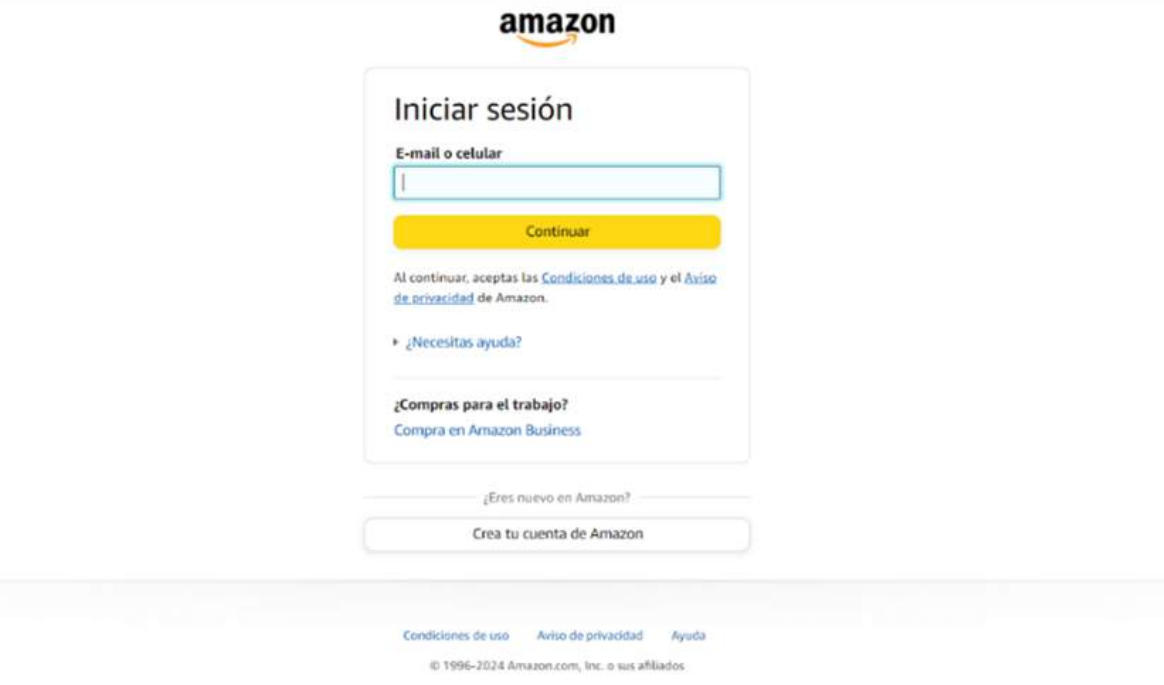
Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

Paso 2



Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

Paso 3



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 "Continuar" button. Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." followed by a link "► ¿Necesitas ayuda?". Below this is another section titled "¿Compras para el trabajo?" with a link "Compra en Amazon Business". Below the white box, there is a link "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button "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?](#)

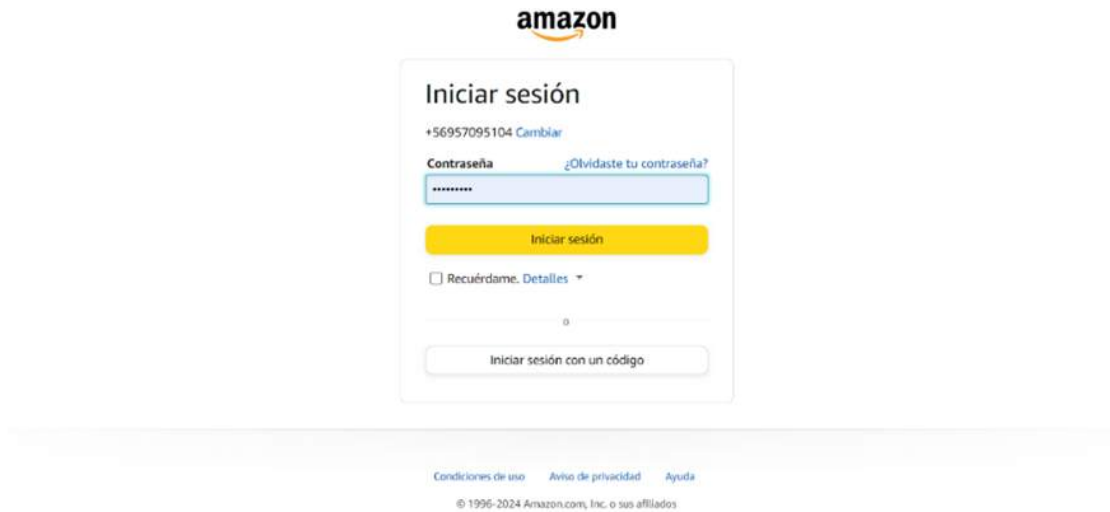
Crea tu cuenta de Amazon

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

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

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

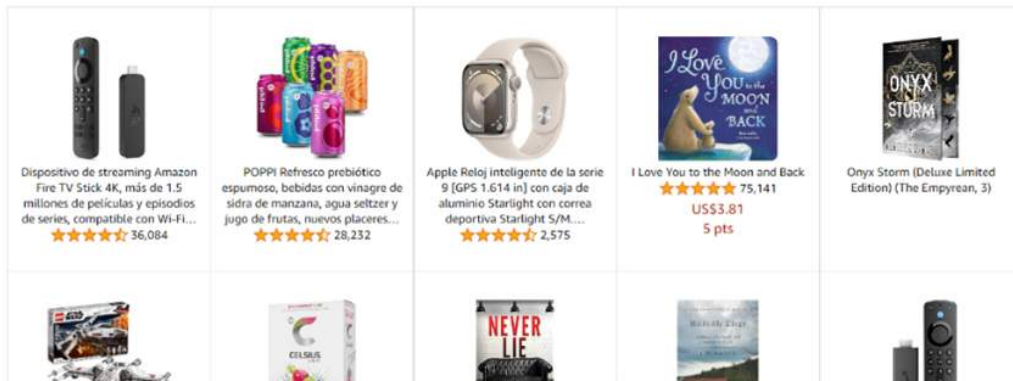
Paso 4



The image shows the Amazon login interface. At the top is the Amazon logo. Below it, the heading "Iniciar sesión" (Sign in) is displayed. Under the heading, the phone number "+56957095104" is shown with a "Cambiar" (Change) link. The "Contraseña" (Password) field is highlighted in blue, with a "¿Olvidaste tu contraseña?" (Forgot your password?) link to its right. Below the password field is a yellow "Iniciar sesión" (Sign in) button. Underneath the button is a checkbox labeled "Recuérdame" (Remember me) with a "Detalles" (Details) link. At the bottom of the login box is a link that says "Iniciar sesión con un código" (Sign in with a code). Below the login box, there are links for "Condiciones de uso" (Terms of use), "Aviso de privacidad" (Privacy notice), and "Ayuda" (Help). At the very bottom, the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados" is visible.

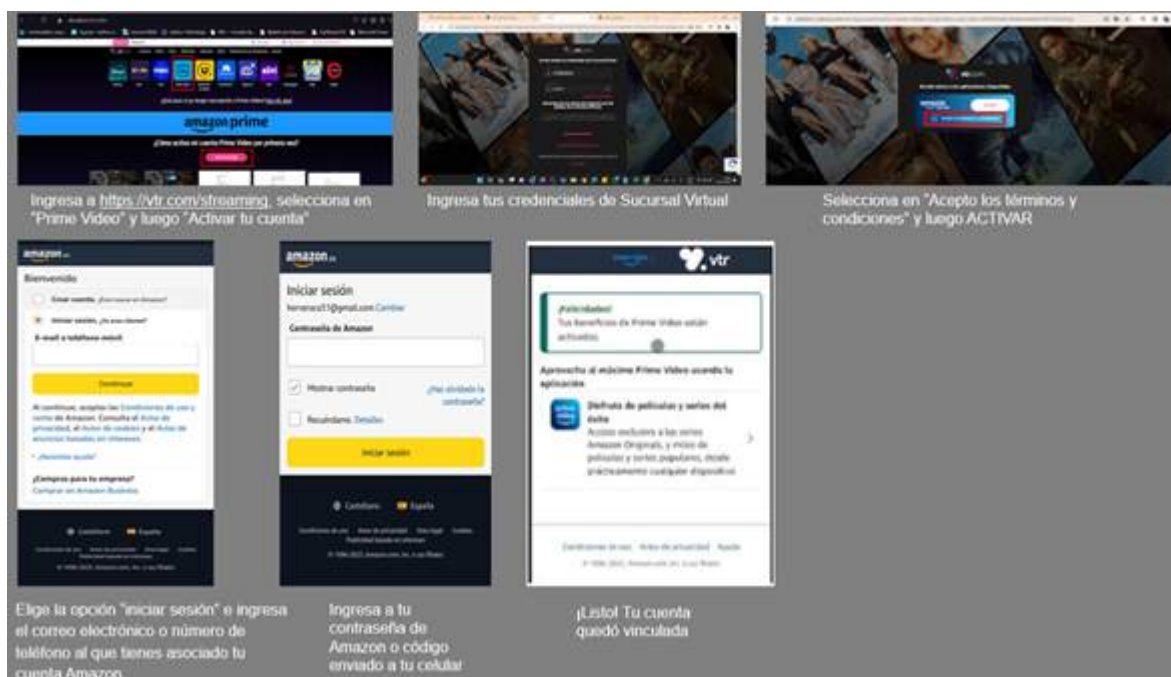
Ingresa la clave asociada al email o código al número celular n!importante: En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que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

Paso 5



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

Paso 6



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.

Paso 7

Desde Movil:

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.

Paso 8

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.



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo	DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS
3	SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR EN IOS)

VINCULAR CON CUENTA DE VTR

PASO 1

PASO 2



1.- Ingresas ATRESPlayer, selecciona TU CUENTA



2.- Visión de la CUENTA y detalles.



3.- Selecciona SUSCRIPCION Y PAQUETES.



4.- en la misma sección más abajo aparece la opción **O ACCEDER CON TU OPERADOR**, seleccionas y le das aceptar.



5.- Seleccionas VTR



6.- Accede a SUCURSAL VIRTUAL de VTR e ingresas credenciales.

PASO 1

PASO 2



7.- Bienvenido a ATRESPLAYER Premium, cuenta asociada a VTR



8.- Ya puedes reproducir contenido sin costo.



CORREO ELECTRONICO, confirmando vinculación.



Cantidad de pantallas en
simultaneo

5

DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS

SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR

	EN IOS)
--	---------

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo	3
-------------------------------------	---

[Ir a creación de cuenta](#)

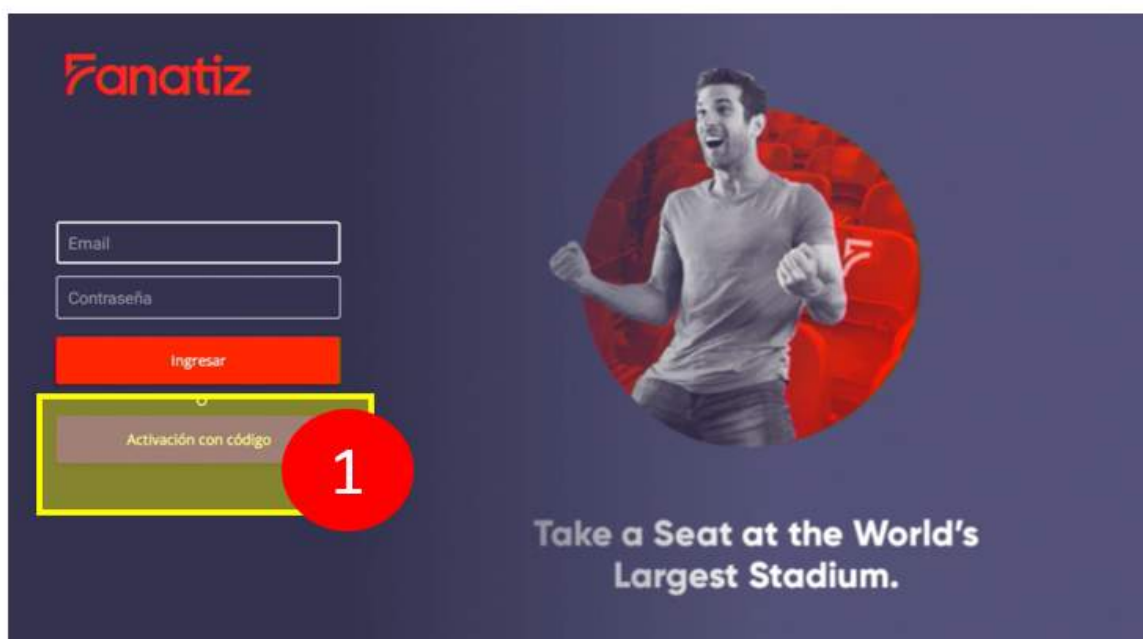


Con Fanatiz, tendrás acceso a la cobertura de ligas internacionales como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de

Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.

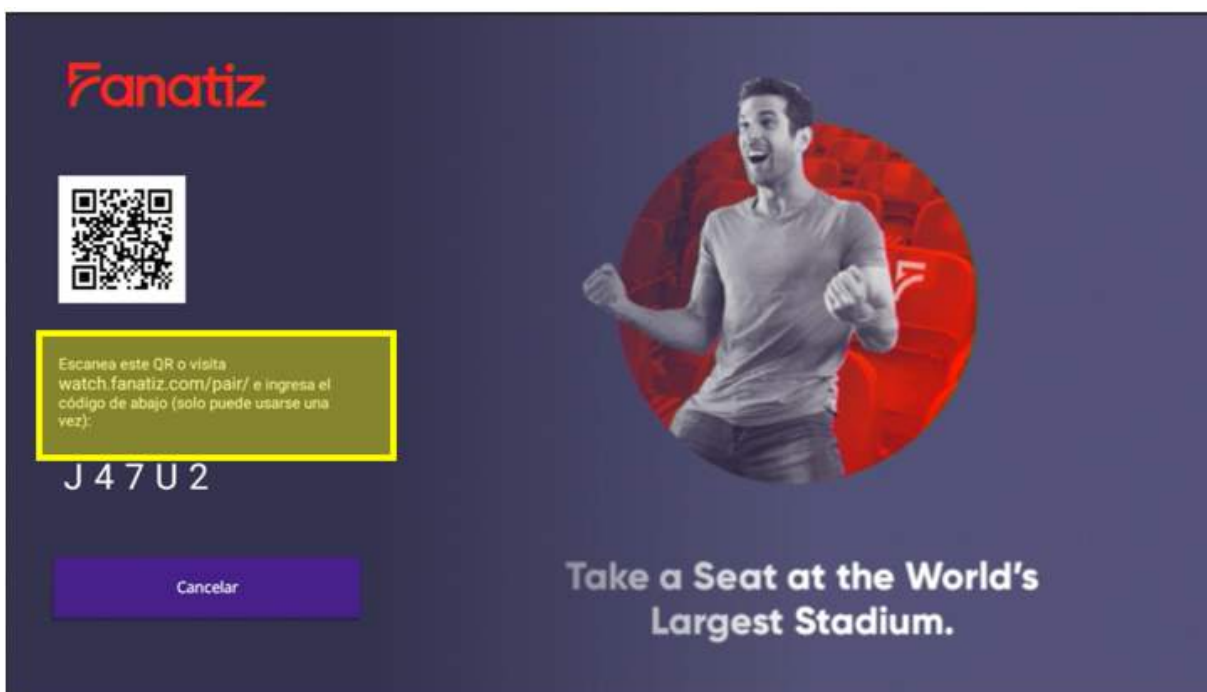
CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA

Paso 1



Ingresa y selecciona activación con código

Paso 2

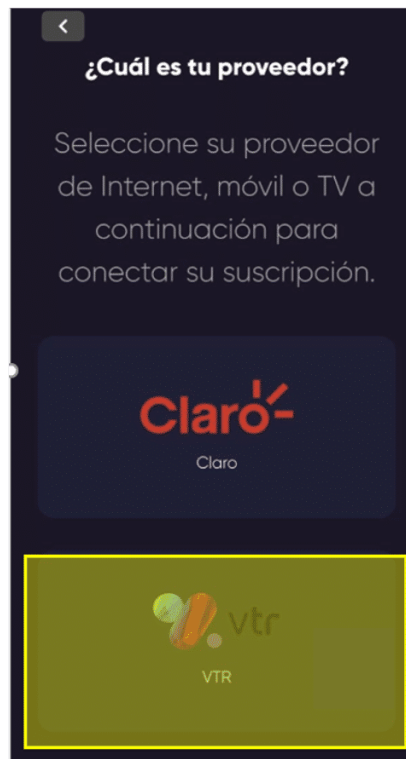


Paso 3



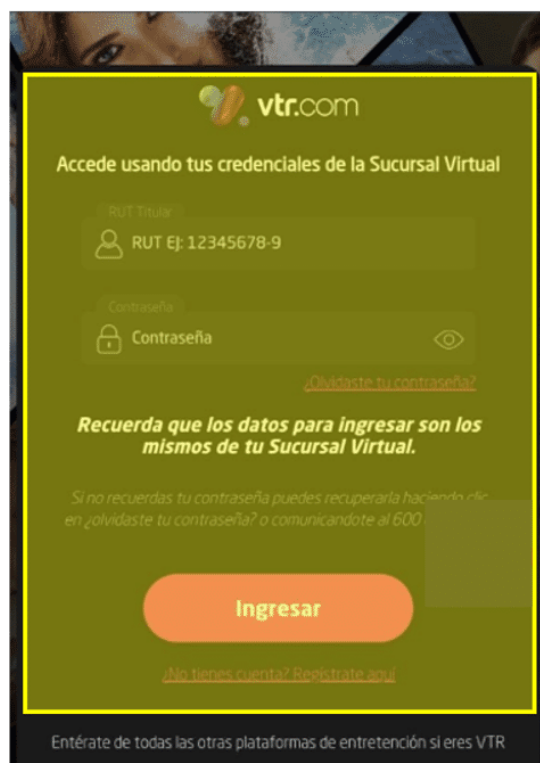
Selecciona ingresar con operador

Paso 4



Selecciona VTR

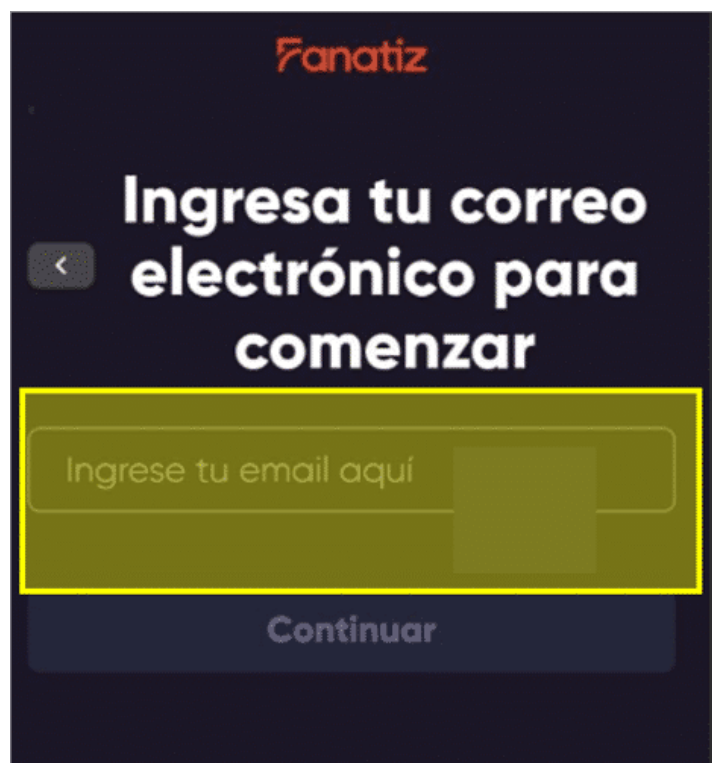
Paso 5



The image shows a login interface for 'vtr.com'. At the top, the logo 'vtr.com' is displayed. Below it, the text 'Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual' is shown. There are two input fields: the first is labeled 'RUT Titular' with a person icon and contains the text 'RUT Ej: 12345678-9'; the second is labeled 'Contraseña' with a lock icon and an eye icon for toggling visibility. A link '[¿Olvidaste tu contraseña?](#)' is positioned below the password field. A bold instruction reads 'Recuerda que los datos para Ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.' Below this, a smaller line of text states 'Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? o comunicandote al 600...'. A large orange button labeled 'Ingresar' is centered at the bottom of the form area. Below the button is another link '[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)'. At the very bottom of the page, a footer text says 'Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR'.

Ingresa las credenciales de sucursal virtual

Paso 6



The image shows a mobile app interface for Fanatiz. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, the text "Ingresa tu correo electrónico para comenzar" is shown in white. A yellow box highlights the email input field, which contains the placeholder text "Ingresa tu email aquí". To the right of the input field is a small square icon. Below the input field is a dark blue button labeled "Continuar".

Fanatiz

< Ingresa tu correo electrónico para comenzar

Ingresa tu email aquí

Continuar

Ingresa el correo electrónico

Paso 7



The screenshot shows a mobile app interface for activating a Fanatiz account. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, a back arrow icon is on the left, and the title "Activa tu cuenta" is centered in large white text. A line of text indicates that an activation code was sent to the email "clarovtrotts1@gmail.com". Below this, a prompt asks the user to "Ingresa el código de activación de 6 dígitos". This is followed by six empty white boxes for entering the digits. At the bottom, there are two buttons: "Reenviar código" (outlined) and "Activar" (solid dark).

Fanatiz

< **Activa tu cuenta**

ado un correo electrónico a clarovtrotts1@gmail.com con el código de activación

Ingresa el código de activación de 6 dígitos

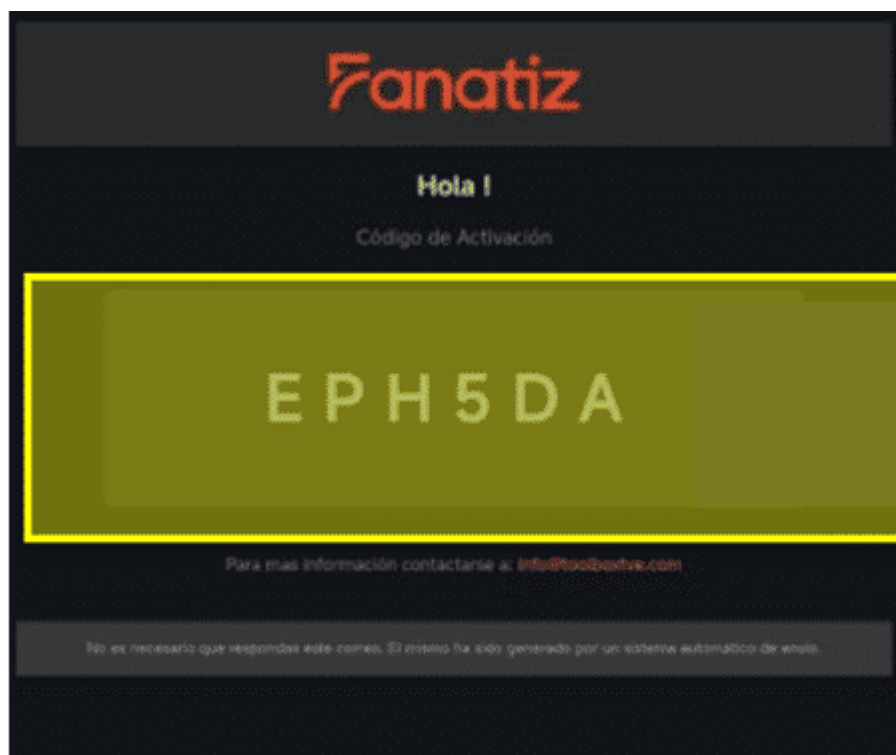
[] [] [] [] [] []

Reenviar código

Activar

Ingresa el código de activación enviado al mail

Paso 8



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, CC Voz y No Voz
- Aplica sólo para servicios fijos
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, te informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerda que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
		• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado “Finalizada”, de lo contrario, el botón “REANUDAR” no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. • Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.

- Suspensión **NO** se debe ingresar como herramienta de retención.
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en la publicación [SUMAR - PAUSAR Y EDITAR PEDIDO \(CONVIVENCIA DE ÓRDENES\)](#)

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.

4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

GESTIÓN CALL CENTER - SUSPENSIÓN INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Si eres de call center, debes ingresar la suspensión pero transferir a la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#) para el ingreso de la reanudación

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada.**

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR