

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - Cornerstone



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 03 AL 16 DE JUNIO



INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



ACTIVIDAD

 **TRASLADO DE SERVICIOS** **INCONVENIENTE CON PAGO** **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV** **DESAFÍO TERMINADO**

INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



VELOCIDAD Y CONECTIVIDAD WIFI

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICA

- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center capacitadas en la atención de FTTH
- Esta atención se puede dar a Titular o usuario

--

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA
• Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej.: entrega de clave wifi • 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. • Este procedimiento aplica para clientes con tipo de red FTTH, (Ver gestiona para revisar como validar tipo de red). • En caso de cambio clave wifi, revisa la publicación RECUPERACIÓN O CAMBIO CLAVE WIFI • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX. <u>IMPORTANTE</u> No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.		

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA
•Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. • Que la dirección sea tipo de red FTTH. • Que el servicio esté activo y no suspendido. • Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas		

- Cuál es el plan contratado por el cliente.
- Confirma Números de contacto y mail del titular

ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. Revisa las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón"
 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.
 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.
- Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

PASO 6

Consultar al cliente si el inconveniente que presenta es de conexión o velocidad:

SI EL CLIENTE INFORMA QUE EL INCONVENIENTE ES DE VELOCIDAD

1. Revisar que el Aprovevisionamiento de **la Velocidad contratada** por el cliente **sea la misma** que **aparece aprovisionada en la plataforma UIM**

Explicar la revisión sobre la entrega de velocidad correcta.

- *Sr(a) XXX, el siguiente paso de esta revisión es asegurar que su plan contratado de internet esté siendo bien provisionado, de no ser así lo corregiremos.*

2. En **BEC ir a la sección “Información de Aprovevisionamiento”** y revisar si hay inconsistencias entre la velocidad contratada de Andes y Plataforma.

3. Sólo en el caso en que **la velocidad de “Plataforma” sea menor a la de “Andes”**, se debe reaprovisionar haciendo clic sobre el botón **“Reaprovisionar internet”**.

4. Confirmar con el cliente **si el inconveniente se ha solucionado. Si aún persiste, se debe revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes**

- 1. Si el equipo no es compatible (semáforo rojo) se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación **“Cambio Equipo por Incompatibilidad”** para cambio de equipo.
- 2. Si el equipo es compatible **verificar con cliente como está conectado el dispositivo** con problemas (Wifi o Cable).

CONEXIÓN ES POR WIFI

Continuar al Paso 7: Conectividad Wifi

Explicar las revisiones wifi a realizar:

Sr(a) XXX, ya revisamos el estado de su servicio, eventos o fallas en su sector, el estado de sus equipos, el estado de su instalación en el domicilio y la entrega correcta del servicio desde nuestras plataformas. El último paso es revisar su conexión wifi completa y lograr diagnosticar el funcionamiento de los dispositivos conectados. Podríamos solucionar en línea o necesitar que un técnico vaya a su domicilio.

CONEXIÓN ES POR CABLE

Indica al cliente que **hay tarjetas de red que no soportan altas velocidades**

SI EL CLIENTE INFORMA QUE EL INCONVENIENTE ES DE CONEXIÓN

- Verificar con el cliente si el problema que presenta es el **NO tener conexión**. En ese caso, si no se hizo antes, se debe revisar si se conecta a VPN, la configuración correcta del Proxy e IP Fija
- Verificar con el cliente si aparece en el dispositivo el mensaje **“Conectividad Limitada o Nula”** acompañado de signo de exclamación en amarillo
- Preguntar al cliente **si tiene VPN conectada** en su computador

SI UTILIZA VPN

Solicita que **desconecte su VPN y además deshabilite el PROXY**. Revisa en CLAVE como deshabilitar el PROXY

NO UTILIZA VPN

1. Ir a la pestaña **“Configuración Alternativa”**
2. Revisar que esté marcada la opción **DIRECCIÓN IP PRIVADA AUTOMÁTICA**. Si no lo está, se debe **seleccionar y ACEPTAR**.
3. **Si el inconveniente persiste**, se debe reiniciar el dispositivo que cliente tenga conectado (PC, Tv, etc), si cliente puede navegar continuar con Paso 7 : Conectividad WiFi de lo contrario generar una solicitud de servicio a terreno.
 - a. **ACTIVO** : Seleccionar Internet
 - b. **TIPO** : INTERNET FTTH
 - c. **AREA** : REPARACIÓN TÉCNICA
 - d. **SUBÁREA** : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI
4. Ante dudas puedes apoyarte en el publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.](#)

PASO 7

CONECTIVIDAD WIFI

1. Asegurar **conexión a SSID correctas**

2. En la opción **Resumen puedes obtener los nombres de las SSID**, revisar que el cliente esté conectado a la redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

3. Si el cliente indica que ve sus redes wi-fi, pero no se puede conectar a ellas, indicar:

- **a) Revisar que el dispositivo consultado tenga activada la red inalámbrica.** Normalmente en Notebooks es un botón externo y en tablets o móviles generalmente se activa dentro de **"AJUSTES"** dentro del mismo dispositivo.
- **b) Si el cliente no ha cambiado su clave inicial**(de fábrica), puede revisar en la base del mismo equipo (dándole la vuelta) la contraseña dejada por defecto al momento de la instalación, la que será válida siempre que no se haya modificado.
 - **Obs:** Respetar minúsculas y mayúsculas (hay que ponerlas tal cual) y cuidado con los ceros en caso de contenga caracteres numéricos.
- **c) Si el cliente cambio su clave wifi y necesita que se la entreguemos**, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#)

4. Verificar **si cliente tiene bandas separadas**

- En caso que no tenga bandas separadas continuar con el paso 5.
- En caso que cliente tenga bandas separadas recomendar unificarlas, a través de SmartWifi Portal.

a) El concepto "Diferente SSID por Banda" debe estar deshabilitado. Si está habilitado, se debe deshabilitar luego para finalizar presionar "Aplicar".

b) Si se deshabilita, se debe informar al cliente, que debe reconfigurar sus dispositivos a esta única red wifi, argumentando que esta es la manera en que el Gateway funciona. Puedes utilizar el siguiente script para explicar:

- *"Sr(a) XXX, para asegurar el óptimo funcionamiento de su servicio, las bandas de su Gateway deben estar unificadas. Al estar separadas, inevitablemente percibirá inconvenientes de conexión o cobertura en una u otra. Sólo unificadas se garantiza la inteligencia que permite al equipo y sus dispositivos*

siempre traficar en la mejor banda disponible, esto permite que al desplazarse dentro de su hogar el cambio entre ellas sea automático y el más óptimo”.

c) Confirmar con el cliente si, de acuerdo a todos los pasos realizados, el inconveniente que presentó, ya se solucionó. De ser así, se debe dar por finalizada la atención.

5. Revisar la conexión del dispositivo pinchando el concepto “Dispositivos”, luego “Tiempo real” y seleccionar en filtro “Todos”.

6. Verificar con el cliente: “¿Cuál es el dispositivo que presenta inconvenientes?”

- Si el dispositivo que informa el cliente se encuentra en estado “En pausa”, significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, informar: *Sr(a) XXX, su dispositivo se encuentra bloqueado con control parental, es por esto que no puede navegar, para habilitarlo nuevamente debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción*
- Si cliente solicita realizar el desbloqueo del control parental o bien, indica que no sabe cómo quitarlo, informa que es posible restablecer el control parental en línea, pero si necesita configurarlo nuevamente, deberá ingresar a la APP VTR WIFI PRO.
- i. Volver a la pestaña “Resumen”
- ii. En el lado derecho de la pantalla aparecerán los dispositivos pausados por el control parental. Para restablecer configuración selecciona “Reset Parental Control”.
- iii. Se abrirá una pestaña emergente. Para confirmar hacer clic en “Reset parental Control”.
- Sistema arrojará mensaje indicando que los dispositivos que fueron pausados ya pueden conectarse nuevamente.
- Si el dispositivo está conectado continuar con las revisiones

7. Verifica si el dispositivo está conectado a un Extensor. Lo puedes identificar ya que dispositivo estará bajo el icono "antena"

También puedes identificar los Dispositivos conectados al Extensor desde la vista de botón **RESUMEN**

- Si dispositivos aparece conectado directo al Gateway continuar revisión en paso 8.
- Si aparece un Extensor, corroborar el contrato de este en la sección de Productos instalados donde debe aparecer “Extensor Smart Plug”. De confirmar, continuar con esta revisión en el apartado **Extensor Smart Plug / Desk.**

8. Revisar en “Tiempo real”, parámetros de “Velocidad” en Lista de Dispositivos Conectados, si el parámetro de velocidad es mayor o menor a 25 en los dispositivos identificados con inconvenientes.

- Si los niveles de velocidad **son < a 25 continua la revisión en el paso 11.** con la revisión del RSSI.

9. Si los **niveles son > a 25 revisar niveles históricos**, para ello se debe seleccionar el dispositivo identificado

10. Revisar el **gráfico en la sección “Capacidad de dispositivos”** cuál ha sido su comportamiento en los últimos días.

IMPORTANTE: Con el cursor ubicarse en el punto máximo por día y revisar el parámetro de velocidad. El dato que se debe mirar es el último del recuadro para saber si el dispositivo se registra > 25Mbps <

11. Si al menos 2 de 3 días, la conexión del dispositivo es > 25 se debe pedir al cliente reiniciar el dispositivo.

- En el caso de dispositivos móviles bastará con apagar y encender o reiniciar
- En el caso de los dispositivos fijos, se deberá apagar, desconectar y conectar a la electricidad y luego encender.

12. Volver a revisar el parámetro velocidad de los dispositivos identificados si persiste con problemas de navegación sugerir probar con otro dispositivo.

13. Si los **niveles son < a 25 (Históricos o Tiempo Real)** se debe revisar el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo

14. Si el parámetro es > -80, se debe mirar el registro histórico de la cobertura para revisar el comportamiento del dispositivo en los últimos días.
Si el parámetro es < -80 continuar la revisión en el paso 7.16

15. Para revisar RSSI Histórico ir a sección “RSSI de dispositivos”.

IMPORTANTE: Con el cursor ubicarse en el punto máximo por día y revisar el parámetro de RSSI (Cobertura que indica). El dato que se debe mirar es el último del recuadro para saber si el dispositivo se registra > -80

16. Si al menos 2 de 3 días el parámetro de cobertura es > -80,
se solicita a cliente que reinicie sus dispositivos si el inconveniente continua, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio VTR está funcionando normalmente.

17. Si el parámetro RSSI del dispositivo es < -80 (Histórico y Tiempo Real), debes realizar un Reset Wifi desde Smart Wifi Portal.

- i. Seleccionar interfaz 2.4GHz y pinchar Reiniciar Driver Wi-Fi
- ii. Se mostrará mensaje indicando el reinicio exitoso de la interfaz 2.4 GHz.

- iii. En la opción Resumen, pinchar botón "Reiniciar driver Wifi"
- iv. Seleccionar interfaz 5GHz y pinchar Reiniciar Driver Wi-Fi
- v. Se mostrará mensaje indicando el reinicio exitoso de la interfaz 5GHz.

18. Una vez que se reinicie haz clic en el botón Tiempo Real para actualizar los niveles. Si RSSI se mantienen <-80 . Explicar que el dispositivo está lejos: que deberá acercarse al equipo o instalar un extensor wifi.

19. Si el cliente Acepta el extensor adicional, se debe ingresar Extensor con oferta de instalación gratis y mensualidad 50%. Si tienes dudas de cómo realizarlo te puedes apoyar en la publicación [ANDES - VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

El extensor a ingresar con la oferta es el Extensor Smart Desk

20. Si los niveles después del reset de Smart Wifi Portal son >-80 revisa los dispositivos en 2,4 ghz confirma la cantidad de dispositivos conectados.

- >10 -> Ofrecer Extensor Wifi
- <10 -> Explicar que parámetros se encuentra dentro del rango correcto si insiste en inconveniente deberás ingresar una solicitud de servicio.

Ingresa la solicitud de servicio con los siguientes datos.

ACTIVO : Seleccionar Internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI

Ante dudas puedes apoyarte en el publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#).



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



Completa la lección, antes de continuar.

LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

A continuación conocerás como ingresar, visualizar y analizar el perfil de facturación del cliente en una visión 360° de cada sección que posee y el detalle de lo que puedes revisar, para que así puedas entregar mejor información al cliente y dar solución a sus dudas y/o inconvenientes.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.
- No entregar detalle de la facturación a un tercero, sólo informar total valor a pagar.
- 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.
- Para ver el historial de un cliente migrado puedes hacerlo sin necesidad de ingresar a los anteriores sistemas, si tienes dudas de como revisarlo apóyate en la publicación [BUSQUEDA Y REVISIÓN HISTORIAL DE CLIENTE MIGRADO](#)

DEBES SABER

Cliente Andes siempre veras que contiene más de un tipo de cuenta aquí te especificamos cada una:

- **CUENTA DE CLIENTE:** Contiene la información personal del cliente, permite crear requerimientos genéricos y es la única ficha donde los datos del cliente se pueden modificar.
- **CUENTA DE SERVICIO:** Permite revisar la dirección de instalación del cliente, sus últimas interacciones, realizar traslado, etc.

- **CUENTA DE FACTURACIÓN:** Información de la cuenta corriente del cliente, donde el ejecutivo/asesor podrá realizar ajustes, realizar el cambio de tipo de distribución, revisar histórico de pagos, boletas, etc.

INGRESAR AL PERFIL DE FACTURACIÓN

PASO 1

PASO 2

1. Desde la cuenta de facturación ingresar al perfil de facturación en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**, a través de número de la columna **NOMBRE**.

- En caso de **contar con más de una cuenta de facturación** se debe identificar la correcta, confirmando la dirección de la cuenta, a través, de la **Jerarquía de Cuentas**.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation pane with tabs such as 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is divided into several sections. The 'Perfil de facturación' section is currently active, showing a form with fields for 'Nombre' (highlighted with a red box and containing '897601'), 'Metodo de pago' (set to 'Medio Pago no ... Electrónico'), 'Medio de factura' (set to '15'), and 'Dia de facturación'. Above this, there's a 'Siguiendo mejor Acción' section with a search bar and a 'Sin registros' status. To the right, the 'Actividades' section shows a table with columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', and 'Fecha Agendamiento'. The table contains several rows of activity data. Below the 'Perfil de facturación' section, there's a 'Productos Instalados' section with a search bar and a '1 - 5 de 7' status. At the bottom, the 'Pedidos' section is partially visible, showing a table with columns: 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'.

PASO 1

PASO 2

2. Una vez ingresado, se visualizará la **vista general del perfil de facturación**.

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) interface. The top navigation bar includes 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Página inicial' > 'Clientes' > 'Perfil de facturación'. The main content area is divided into two sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo'.

Perfil de facturación section:

- Visor Histórico de Boletas:** A form containing client details: Cuenta: 4983865-4, Nombre: MARIA ZAMORA SANCHEZ, Cuenta de facturación: 4618881, Método de pago: Medio Pago no C, Estado del perfil de facturación: Activo. It also includes fields for Tipo de factura (Detalle), Soporte de factura (Electrónico), and Comentarios.
- Facturas:** A tabbed interface with options: Facturas, Grupo de saldo, Uso sin facturar, Pagos, Ajustes, and Documentos de cobro.

Resumen del saldo section:

- 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:** 61.313

Facturas table:

Número de facturación	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documento
172830620	23/12/2019 - 23/01/2020	\$0	17/02/2020	\$0	\$-43.029	\$-43.029		Boleta Electrónica

SECCIONES

PERFIL DE FACTURACIÓN

1. Desde la vista general del perfil de facturación, vemos que contiene información clave para la atención del cliente.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Factura, Estado de emisi, and Valor del docum. The table lists several invoices, including those with numbers 209175931, 207881363, 066666668, 205275598, 201556653, 200499163, 199508826, 08572029, 879369, and 049901. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de emisi'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Factura'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Factura	Estado de emisi	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00		22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00		22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00		22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00		22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00		22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00		22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00		22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00		22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
879369	02/11/2020 - 0.. 00		22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00		22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490

FACTURAS

Esta pestaña contiene documentación del cliente tal como Boletas y Notas de Crédito.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Factura, Estado de emisi, and Valor del docum. The table lists several invoices, including those with numbers 209175931, 207881363, 066666668, 205275598, 201556653, 200499163, 199508826, 08572029, 079369, and 049901. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de emisi'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Factura'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Factura	Estado de emisi	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00		22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00		22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00		22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00		22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00		22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00		22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00		22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00		22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. 00		22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00		22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490

GRUPO DE SALDO

Aquí se encuentra los saldos y detalles de los servicios contratados.



USO SIN FACTURAR

Saldos o ítems que están pendientes para ser facturados, tales como eventos VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Esta pestaña se encuentra dividida en **dos secciones**:

1. Cargo por servicio

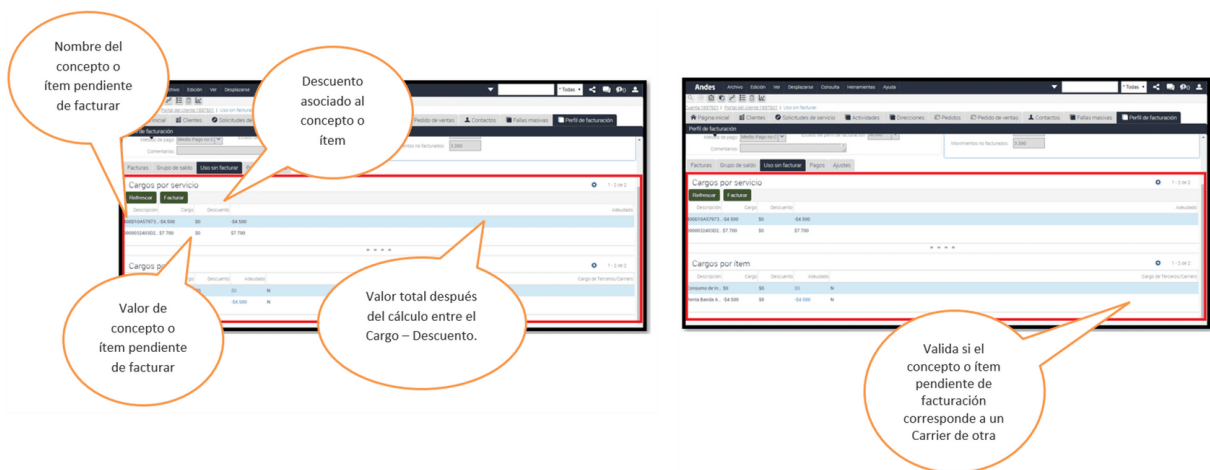
En esta sección se encuentra el total de cargos no facturados.

Importante considerar que al generar la opción de facturar, se generará sólo un documento con todos los ítem que se encuentren disponibles en esta sección.

2. Cargo por ítem

Muestra detalle del producto o servicio adicional disponible para la próxima facturación.

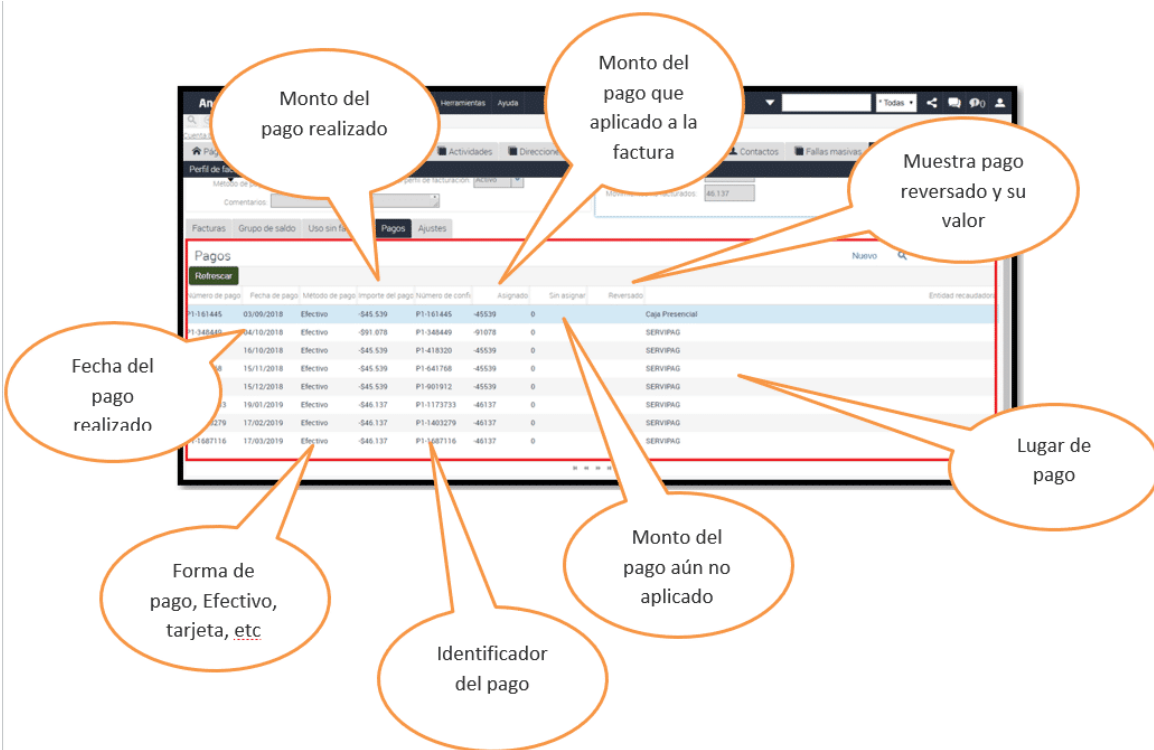
Al hacer click en los montos es posible ingresar a los **DETALLES DEL EVENTO** donde se encuentra la información detallada de VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.



PAGOS

Muestra a detalle información de los pagos realizados.

- También existe un botón de **REFRESCAR** el cual actualiza los datos del **RESUMEN DE SALDO**



AJUSTES

1. Historial de Ajustes

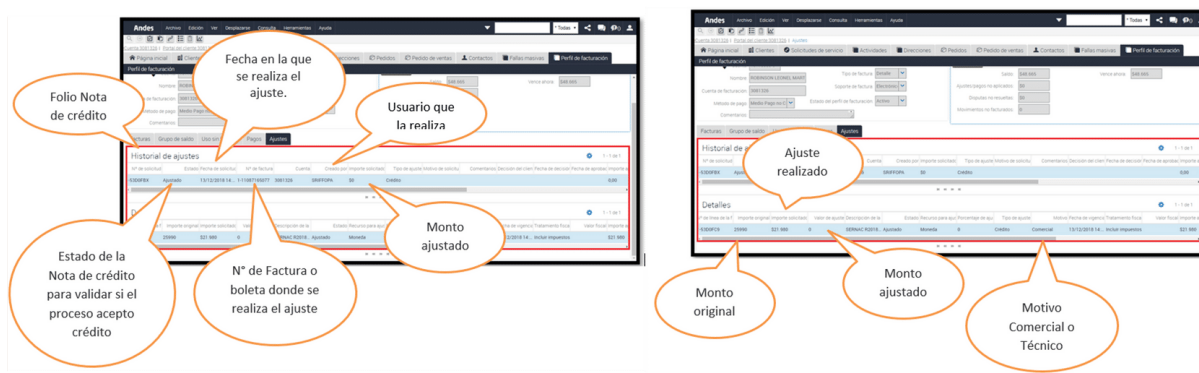
Permite visualizar y analizar el histórico de ajustes que se han efectuado en la cuenta de facturación.

- **Factura o boleta donde se realiza el ajuste**

2. Detalles

En detalles se encuentra información como el valor ajustado, fecha del ajuste, usuario que realiza el ajuste. Además, muestra el registro de las devoluciones.

- **N° Línea de la factura:** Código de la actividad de ajuste realizado.



REVISAR DEUDA DEL CLIENTE

1. Desde la vista general del **perfil de facturación**, se debe revisar la sección de **RESUMEN DE SALDO**.
2. En el **RESUMEN DE SALDO** se pueden revisar detalles de lo facturado.



REVISAR LA BOLETA

1. Desde la vista general del perfil de facturación, se debe revisar la **sección de FACTURAS**.
2. Pinchando el link ubicado en la columna **URL FACTURAS** es posible acceder al documento pdf de la boleta, el que se abrirá en una nueva pestaña y puede ser descargado (no editable).

Andes

Archivo

Edición

Ver

Desplazarse

Consulta

Herramientas

Ayuda

Cuenta:128171724

Cuenta:128171724

Bal de cliente:187501

Factura

Página principal

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Direcciones

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Estado

1 de más de 1+

Cuenta

128171724

Principales

Nombre

MARIO ENRIQUE DOMINGO

Cuenta de facturación

1887601

Método de pago

Método Pago no C

Comentarios

Tipo de factura

Simple

Soporte de factura

Electrónica

Estado del perfil de facturación

Activo

Resumen del saldo

Saldo

\$0

Vence ahora

\$0

Ajustes/pagos no aplicados

\$0

Disputas no resueltas

\$0

Movimientos no facturados

\$3,285

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Facturas

Refrescar

Generar NC Ayuda

Generar Ajuste Dirección Cliente

1 - 10 de más de 10+

Numero de factu/Periodo de f.	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pag	Tipo de docum	Url, Factura	Estado de pago	Estado de emiso	Valor del docum	Boleta id
157480391	15/01/2019	\$0	07/03/2019	\$0	\$48.952	\$54.400	27/02/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$48.952
157178118	15/12/2018	\$0	04/02/2019	\$0	\$52.910	\$58.922	01/02/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$52.910
156779527	15/11/2018	\$0	04/01/2019	\$0	\$1.001	\$148.918	03/01/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$1.001
156490824	15/10/2018	\$0	05/12/2018	\$0	\$53.246	\$54.772	20/11/2018	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246

Andes

Archivo

Edición

Ver

Desplazarse

Consulta

Herramientas

Ayuda

Cuenta:128171724

Cuenta:128171724

Bal de cliente:187501

Factura

Página principal

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Direcciones

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Estado

1 de más de 1+

Cuenta

128171724

Principales

Nombre

MARIO ENRIQUE DOMINGO

Cuenta de facturación

1887601

Método de pago

Método Pago no C

Comentarios

Tipo de factura

Simple

Soporte de factura

Electrónica

Estado del perfil de facturación

Activo

Resumen del saldo

Saldo

\$0

Vence ahora

\$0

Ajustes/pagos no aplicados

\$0

Disputas no resueltas

\$0

Movimientos no facturados

\$3,285

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Facturas

Refrescar

Generar NC Ayuda

Generar Ajuste Dirección Cliente

1 - 10 de más de 10+

Numero de factu/Periodo de f.	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pag	Tipo de docum	Url, Factura	Estado de pago	Estado de emiso	Valor del docum	Boleta id
157480391	15/01/2019	\$0	07/03/2019	\$0	\$48.952	\$54.400	27/02/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$48.952
157178118	15/12/2018	\$0	04/02/2019	\$0	\$52.910	\$58.922	01/02/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$52.910
156779527	15/11/2018	\$0	04/01/2019	\$0	\$1.001	\$148.918	03/01/2019	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$1.001
156490824	15/10/2018	\$0	05/12/2018	\$0	\$53.246	\$54.772	20/11/2018	Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246
156219832	15/09/2018	\$0	04/11/2018	\$0	\$53.246	\$53.246		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246
156994472	15/08/2018	\$0	05/10/2018	\$0	\$53.246	\$53.246		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246
157768357	13/07/2018	\$0	05/09/2018	\$0	\$53.246	\$53.246		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246
156186487	13/06/2018	\$0	05/08/2018	\$0	\$53.246	\$53.246		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$53.246
156836729	13/05/2018	\$0	05/07/2018	\$0	\$56.175	\$56.175		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$56.175
152945019	13/04/2018	\$0	05/06/2018	\$0	\$52.430	\$52.430		Buena Electrón.	http://candor.v	Sin Deuda	Emtido	\$52.430



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de atender a un cliente por inconvenientes de internet, si no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.

☐

Falso

☐

Verdadero

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para Call center voz y no voz
- Botón Rojo: Solo atiende clientes sin factibilidad, clientes con productos FINIX y planes antiguos a la oferta vigente
- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles.**
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal.**
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
 - **Call center:** Deriva de forma asistida a Botón Rojo
 - **Sucursales:** Deben completar el Formulario Web que se encuentra en este mismo procedimiento en la sección SUCURSALES.
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES "** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos, si no aparecerá el siguiente mensaje que se muestra más abajo.
 - **Para estos casos, si eres de Call Center, debes transferir a Botón Rojo**

- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de ROBO DE EQUIPO FIJO
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico
- **En caso que el cliente cuente con tecnología VP se debe realizar un cambio de número**, ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalara una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.

Importante: asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*

IMPORTANTE

El cliente deberá cambiar su promoción a la oferta comercial vigente antes de hacer un traslado, de lo contrario, no se podrá efectuar el traslado y aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]Error al ejecutar el subprocesso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)

[3]Error en elegibilidad de la orden: Pack Vive Mas Residencial 0920i: Este producto no se vende a: **Localidad** = PALT. (SBL-BPR-00131)

CALL CENTER

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

PASO 6

P

1. Antes de realizar cualquier gestión, revisa los datos del cliente en sistema y corroborar que son los correctos, si necesitas modificar alguno puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Revisar en los productos instalados del cliente si tiene productos FINIX o planes antiguos a la oferta vigente.

a) Si es así, transfiere a Botón Rojo de forma Asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#), para que, si es necesario, actualizar el plan y poder realizar el traslado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX según sus productos instalados, es necesario que lo derive con un ejecutivo especialista que realizará su solicitud"

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Producto▲▼	Descripción del Producto	Estado	Identificador
☐ Doble Pack Finix 0322hd	Doble Pack Finix	Activo	
▶ Banda Ancha		Activo	
▶ Television		Activo	
☐ Equipo	Caja MTA / CM	Activo	
☐ Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio	Activo	

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

PASO 6

P

3. Si el cliente tiene en sus productos instalados el plan correspondiente a la oferta vigente, continúa revisando si tiene deudas desde la cuenta de facturación del cliente

a) Si es así, revisa la fecha de instalación de los servicios en la vista 360 del cliente en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**

i. Debes revisar si su antigüedad en la compañía es MAYOR a 1 mes, si es así puede realizar el traslado. Si es necesario, puedes realizar una prórroga o inhibición según corresponda, revisa la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).

ii. Si su antigüedad es MENOR a 1 mes en la compañía, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos te los tiene que enviar el cliente a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

Si es necesario, puedes realizar una prórroga o inhibición según corresponda, revisa la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Tipo de servicio▲	Estado	Producto	Fecha de instalación	Descripción
o	Activo	Pack Vive Pro HD Residencial 0620	10/08/2021	Pack V
▶	Activo	Banda Ancha	13/02/2013	
o	Activo	Asistencia VTR	11/02/2013	Asister
▶	Activo	Television	13/02/2013	
▶	Activo	Telefonia Fija	13/02/2013	

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	PASO 6	P
4. Revisar si la dirección del nuevo domicilio, si tiene un tipo de red diferente a la dirección actual. a) Si el tipo de red del nuevo domicilio es distinta al de la dirección actual, transfiere a la plataforma de retención según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR, dado que no se puede realizar el traslado. Caso contrario continua con el procedimiento 5. Verifica si la comuna de traslado es digital o análoga, en la publicación PLAZAS ANÁLOGAS – DIGITALES – FULL DIGITALES. a) Si la nueva dirección es digital y la actual es análoga, explica al cliente que necesitará un decodificador, lo cual le permitirá ampliar su parrilla de programación y ver canales HD, sin costo de instalación ni mensual ya que será su Dbox principal. b) Si el cliente posee más bocas adicionales, se les tendrá que entregar un Dbox por cada una, estos no tienen costo de instalación, solo se le cobrará la mensualidad. INFORMA <i>"Sr(a) XXX, el traslado de su servicio de Televisión implica la instalación de equipo(s) D-BOX ya que el nuevo domicilio pertenece a un sector con mayor tecnología. Esta mejora le permitirá ampliar su parrilla de programación y ver canales HD y VOD, si bien tiene costo de instalación, al ser esto un traslado, le entregaremos el costo de instalación \$0, solo tendrá que cancelar la mensualidad de los DBOX adicionales por un valor de \$XXXX, ya que entregamos 1 Dbox HD sin costo mensual"</i>				

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	PASO 6	P
6. En caso de clientes con telefonía, revisa en BEC si tiene tecnología VP. Si es así, realiza un cambio de número ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalará una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.3. Apóyate con el procedimiento CAMBIO DE NÚMERO FIJO Y MÓVIL				



Telefonía Pack Vive Pro HD Residencial 0620

▼ Información básica

Nº de teléfono:	342290450
Marca / Modelo:	ARRIS - TG2492LG
MAC Cable Modem:	48D3436331DB
MAC MTA:	48D3436331DC
Tipo del equipo:	MTA
Tecnología:	D 3.0
tocepName:	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
tossName:	SS-2
tosva:	
toGwcCode:	GWC-15-SS_2
todom:	LAND.VTR.NET
toptos:	1
line:	1

Realizar ping

▼ Niveles

Ahora



Ayer



Semana



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

PASO 6

P

7. Revisa la factibilidad de la nueva dirección. Para esto, revisa en pestaña VALIDACIONES VENTA en clave

8. Si la dirección no tiene factibilidad, debes transferir a Botón Rojo según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Informa al cliente con el siguiente script:

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y validar la dirección. Por favor espere en línea".

Si la dirección del cliente es factible, debes continuar con el INGRESO DE TRASLADO

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below this is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Validaciones venta (highlighted with a red box and number 1), Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The main content area is titled 'Validaciones previas a la venta' and contains a section for 'Direcciones'. This section has a table with columns: Dirección, Comuna, Código postal, Ciudad, and Región. The first row shows: AV LAS TORRES 128, QUILICURA, 8721313, SANTIAGO, REGION METROPOLITANA. Below the table, there are two forms. The first form, titled 'Búsqueda Dirección' (highlighted with a red box and number 2), has input fields for 'Dirección' (containing 'AV LAS TORRES 128') and 'Comuna' (containing 'QUILICURA'), and a 'Buscar' button (highlighted with a red box and number 3). The second form, titled 'Disponibilidad de servicio VTR en domicilio' (highlighted with a red box and number 4), lists services and their availability: Televisión (Digital Con Retorno), Internet (Disponible), and Telefonía (Disponible).

INGRESO TRASLADO

DOMICILIO FACTIBLE

INFORMA

REGISTRA

1. En Jerarquía de cuentas, **crear una nueva cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.
2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.
3. Pinchar **GUARDAR**.
4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.
5. Se realiza el **cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección**.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva** y hacer clic en **ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ Andes enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón **TSQ** y revisar que quede en estado **APROBADO**.

En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a BOTÓN ROJO

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a **Jerarquía de Cuentas** y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la **Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada** para el Traslado.

- **Nota:** El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedido de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. **Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR**

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 962306213 | Perfil de cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido paterno: RUJZ e-mail: mruizruiz@gmail.com Fallas masivas: 0 Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: 0

Apellido materno: RUJZ Edad: 55 Referidos: 0 Fecha última encuesta NPS: 0

Segmento valor: Cuenta Migrada: 0

Más información Resumen del cliente Saldo total: Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades 1 - 5 de más de 5

ID Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario
1-5DTHDVZ	Nombre MARLENE INES RUJZ // Rut 6.Llamada - Saliente	Finalizada	YJARA	
1-5DTH94Z	Baja Traslado	Termino	Agendada	SADMIN
1-5DTH94Z	Alta Traslado	Termino	Agendada	EVANEZ
1-5DTH94Z	[992180471] SMS [VTR Informa De acuerdo] - Saliente	Finalizada	YJARA	
1-5DTH94Z	Softphone E Contact	Llamada Entrante - Pendiente	JORODRIGUEZL	

Pedidos 1 - 2 de 2

Nº de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
111713796534	Abierto		19/12/2018 15:17:56	Traslado

Productos Instalados 1 - 5 de 6

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

DOMICILIO FACTIBLE

INFORMA

REGISTRA

- Fecha de cuando se realizará el traslado del servicio
- Cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual
- Recordar que tiene que haber un mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado

VOZ:

"Sr(a) XXX, el traslado de sus servicios queda programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentren en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (D-Box, Modem, etc.) al nuevo domicilio"

DOMICILIO FACTIBLE

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Const. estado pedido cliente → Traslado (fact/ estado / incump)

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](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



REVERSA DE PAGO

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#)

c) **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

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes Subclase Móvil Cambio de Titularidad L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Saldo	668,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Disputas no resueltas:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

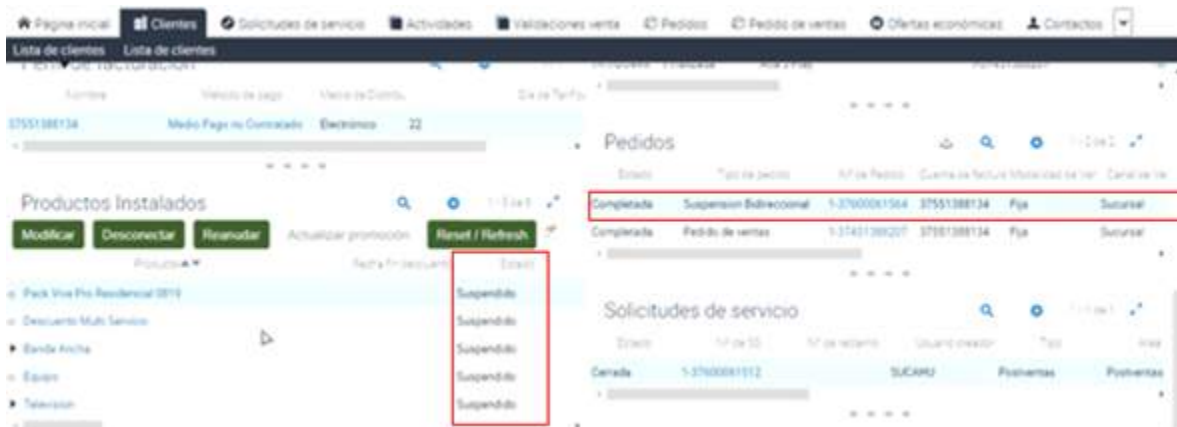
Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7641774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7641774	0	0		SERVIPAG

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar"

INFORMA

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

REVERSA DE PAGOS

PAGOS

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor	informavtr@vtr.cl
Asunto	Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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

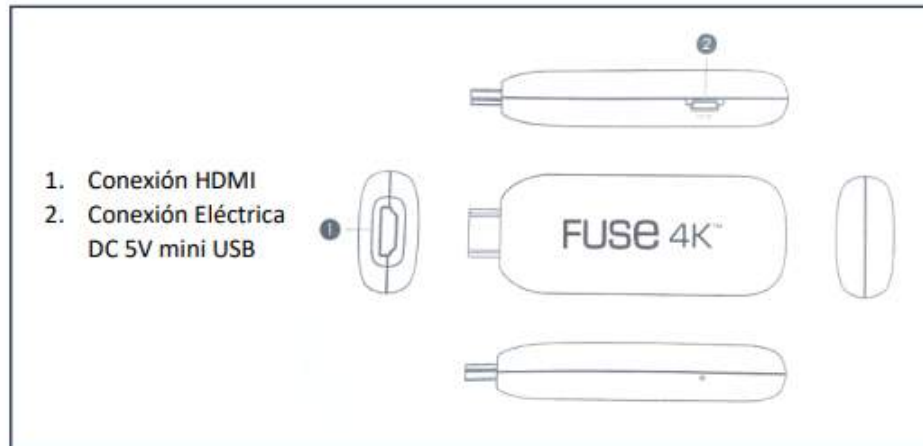


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



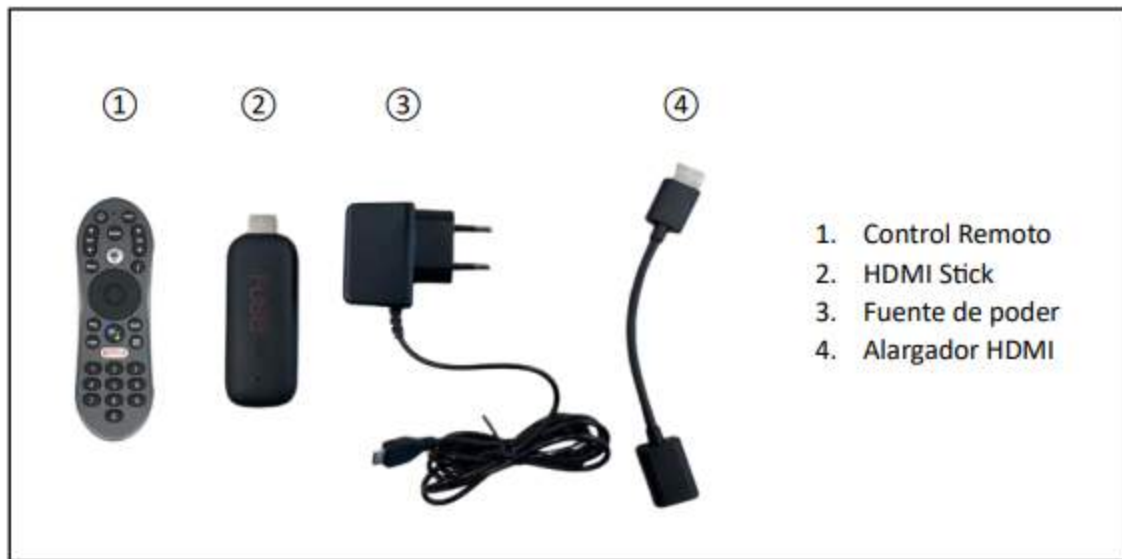
DISEÑO

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



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 12!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR