



VTR - DESAFÍO N° 12 - Venta Remota - Servicios Móviles

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 04 AL 22 DE DICIEMBRE



PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICA

**INGRESO DE
DESCUENTO**

- Aplica para Sucursales, Plataforma Streaming, y plataforma Móvil VOZ y no VOZ
- Las aplicaciones que VTR móvil ofrece incluidas en sus planes son **MAX y PARAMOUNT+**
 - *En caso de MAX este contiene anuncios.
- Revisa el detalle del plan incluido, apóyate en la publicación [PLAN COMERCIAL](#)

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
• Aplica para venta (con o sin portabilidad) y cambios de plan • Planes tienen reajuste IPC. • El plan viene incluido con las aplicaciones, estas no se venden por separado. • Para ingresar a la app, es necesario el uso de credenciales de Sucursal Virtual • El nombre del plan en el catálogo es Plan Móvil Play 400 (MMLL0022)			

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
1. Verifica que el servicio se encuentre activo, para ello, revisa Estado del Servicio 2. Revisa que el cliente tenga el Plan Móvil Play 400. Si es otro plan, informa que puede hacer un cambio de plan. Revisa la publicación ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL			

3. Valida que la promoción se encuentre ACTIVA en sistema.
- Si el servicio se encuentra suspendido, explica al cliente que, para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.
4. Si el descuento, ofrecido no esta ingresado, procede a regularizar según el paso siguiente.

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto	Descripción del Producto	Marca	Categoría de
Plan MMLL0022	04-2024 Móvil 400	VTR	Promocione
Servicio Móvil		VTR	Producto Cu
Paramount Plus Móvil	Paramount+	VTR	OTT Móvil
Simcard	Simcard	VTR	Simcard
Max Móvil	Max	VTR	OTT Móvil

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICA	INGRESO DE DESCUENTO
1. Para ingresar la venta, debes guiarte por la publicación VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO 2. Una vez ingresado el plan, debes dirigirte a la pestaña DETALLES y posicionándote en el ítem SERVICIO MÓVIL, debes PERSONALIZAR el pedido 3. Ir a la pestaña DETALLES y luego seleccionar el descuento correspondiente. 4. Posteriormente debes continuar con el ingreso de la venta (Punto 1.6 del procedimiento de VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO) Una vez realizada las validaciones comerciales, debes transferir de manera asistida hacia plataforma streaming, para ello, apóyate del Protocolo de Transferencia			

Cuenta 0000000000 | Portal de venta 00000000 | Pedido 1.000000000000

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Validaciones venta | Pedido | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Contactos

Lista

\$11.990

Detalles

1. Movil Postpago | 2. Servicio | **3. Descuento** | 4. Bloqueo Carriers

Descuento Adquisición

Item

Descuento 3.000 a 8 meses móvil

Precio de lista | Su precio | Promoción

\$3.000 | \$3.000

Explicación | Personalizar

Item

Cart

Agregar item

Plataforma Streaming

ALCANCE

Aplica a la plataforma de streaming voz y no voz, ejecutivos sucursales.

LOGIN DE APPS

APP 1

MAX



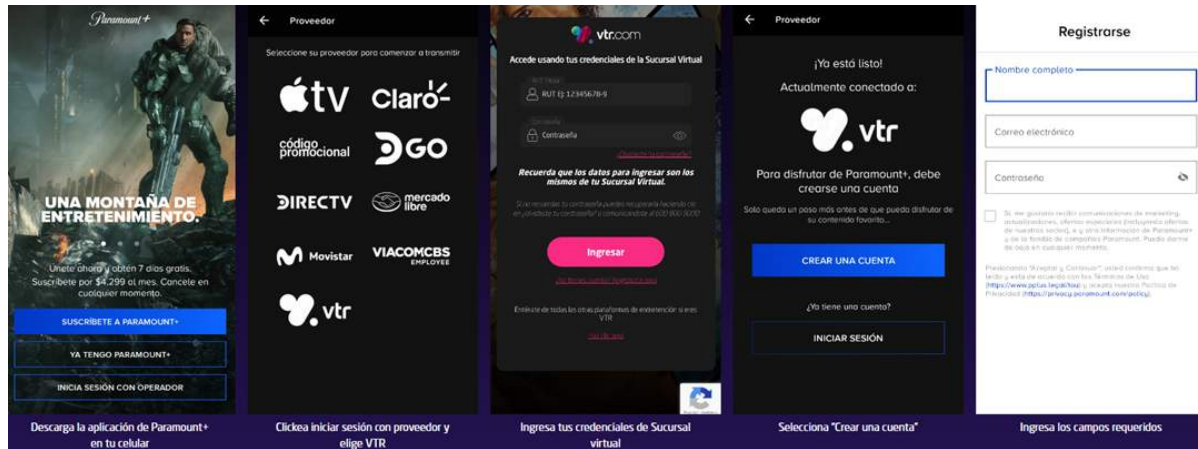
Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

APP 2

PARAMOUNT +



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 2 dispositivos a la vez.

Para revisar cómo loguearse con la app en otros dispositivos, revisa la publicación

[APLICACIONES DE STREAMING](#)

Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, y cuál es el inconveniente.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

En la observación: Deja el registro en la descripción de la actividad, en base a lo siguiente:

- Consulta por una sola OTT: Usa el #Max; #Paramount
- Consulta por más de una OTT: Usa #apps

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

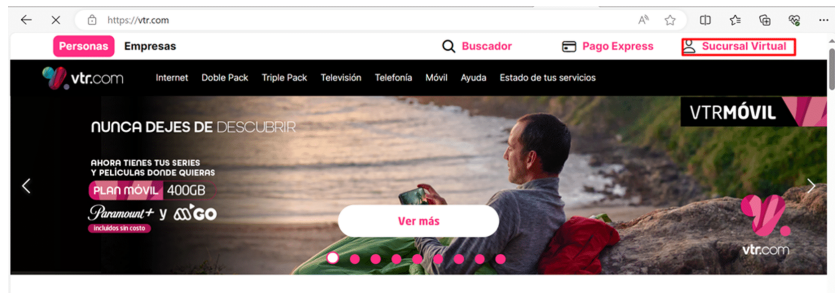
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

vtr.com

Ingresar a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **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. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este 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.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Consulta al cliente si está conectando a través de WIFI o datos móviles.

- **WIFI:** Consulta al cliente si el wifi es de VTR o de otra compañía, solicita desactivar el wifi y conectarse con los datos del plan contratado
- **DATOS**
 - **a)** Descarta que el cliente tenga inconvenientes con su plan. Apóyate con la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#)
 - **b)** Si aún no logra el ingreso, o en caso de intentar ingresar en otros navegadores, registra el caso en la web de escalamiento <http://172.17.102.170/escalamientos/ingreso.php> para que el equipo BackOffice Especialista (N2) revise el caso y le contacte posteriormente. Selecciona el tipo de escalamiento APP MÓVIL

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los Planes móviles con aplicaciones de streaming NO tienen reajuste IPC

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º12!

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

FINALIZAR