

VTR - DESAFÍO N° 03 - Venta Remota - Servicios Fijos

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 05 AL 23 DE MARZO



PLAN COMERCIAL FIJO



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PLAN COMERCIAL FIJO



NUEVOS NOMBRES PRODUCTOS INTERNET



Dada la Ley de velocidad mínima, los nombres de nuestros productos de internet y empaquetados fueron modificados

Nombre actual		Nuevo Nombre
500 MEGAS	➔	INTERNET HOGAR
600 MEGAS	➔	FIBRA HOGAR
800 MEGAS	➔	FIBRA AVANZADO
940 MEGAS	➔	FIBRA EXPERTO

**PLANES SOLO INTERNET Y PLANES INTERNET +
TNT SPORT**

RED HFC	INTERNET HOGAR
	FIBRA HOGAR
RED FTTH	FIBRA AVANZADO
	FIBRA EXPERTO

PLANES SOLO INTERNET

RED HFC	INTERNET HOGAR SPORT
	FIBRA HOGAR SPORT
RED FTTH	FIBRA AVANZADO SPORT
	FIBRA EXPERTO SPORT

INTERNET + TNT SPORT

EL ACCESO A LA SUSCRIPCIÓN DE TNT SPORT ES A TRAVÉS DE LA APP DE MAX

1

El plan Internet Hogar **tiene velocidad de subida de 10 Mbps**

2

Los planes en Fibra **tienen velocidades simétricas**

3

El plan Fibra Experto **incluye un Extensor Wifi gratis**, si el técnico lo sugiere por necesidad del domicilio

4

Planes de internet con Fibra **FTTH ofrecen tecnología Wifi 6**, mientras que los planes con red **HFC mantienen Wifi mesh**



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



Debes ver todo el contenido para continuar

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.

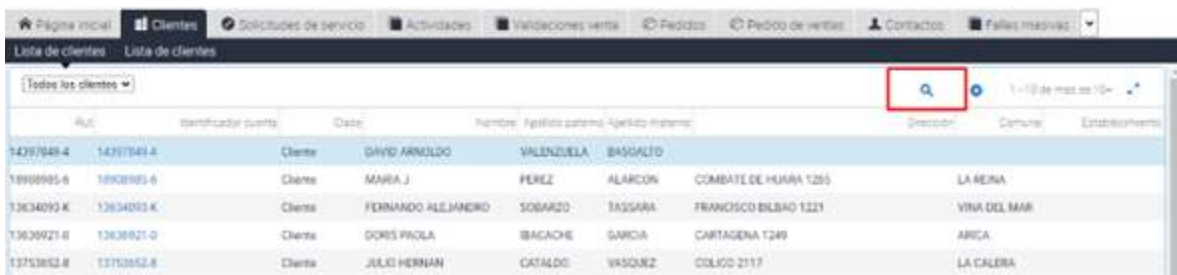
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN

- Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



Lista de clientes									
Todos los clientes									
RUT	Identificador puerta	Categoría	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Ciudad	Establecimiento	
14297049-4	14297049-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASALTO				
18908895-6	18908895-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1285	LA REINA		
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	BASSARA	FRANCISCO BILBAO 1221	VINA DEL MAR		
13630921-0	13630921-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBACACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249	ARICA		
13753852-8	13753852-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLICO 2117	LA CALERA		

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19930840								

3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cui	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
16694338-8	16694338-8	Cliente	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	193369968250	Facturación	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ISLA NEGRA 8119	LA GRANJA	

16694338-8

4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”

16694338-8

Ir a BEC

Rut	16694338-8	Dirección	ANDROMEDA	Teléfono principal	963507781	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	FRANCISCO JAVIER	Comuna	MAIPÚ	Detalles del cliente Applet de Formulario		Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	QUIJÓN	Correo electrónico	francisco.quijon	Fallas inspección		Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	RIVAS	Edad	35	Releados		Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor		Nacionalidad	CHILENO	Cuenta Migrada		SI Terrier	
Tipo de documento	Cédula	Estado vital	Pendiente validación	Tipo	Residencial	Género	
Profesión		Región	REGION METROPOLITANA	Clase	Cliente	Fecha de nacimiento	27/06/1987
Marcas	VTR	Código postal		Subtipo	Con Función	Estado	Activo

5. Selecciona dirección (1° línea) e Ingresa la dirección exacta que buscas.

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

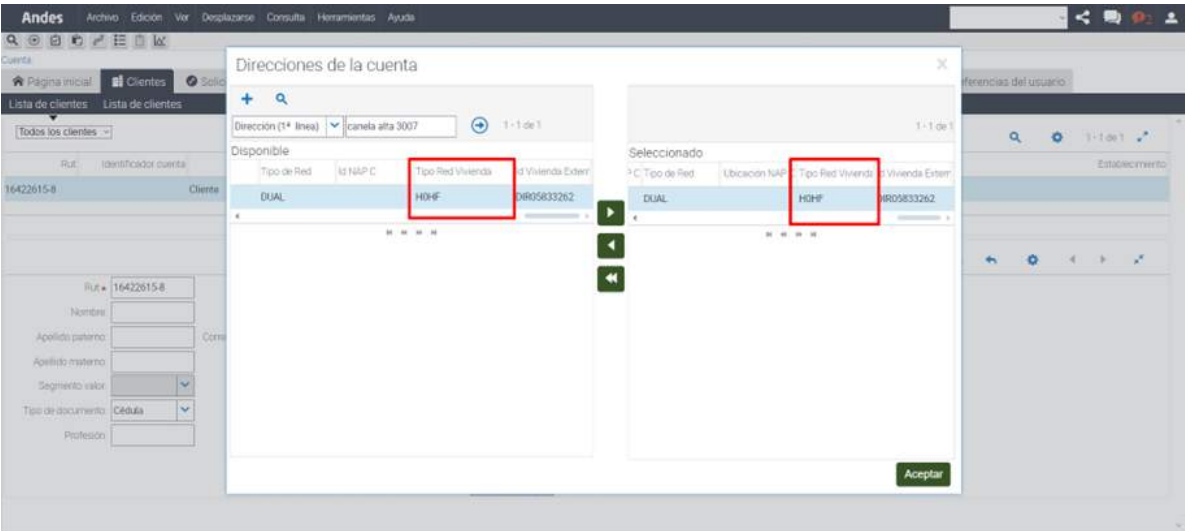
Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
Sin registros			

Aceptar

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica**.

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LAS CONDES			

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

111 - 120 de más de 120+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
VALDIVIA	HFC		CHFC

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

569 - 578 de más de 580+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red	
Red	Resultado mostrado en Andes
HFC	HFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	NFTT

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
11 - 20 de más de 20+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LAS CONDES HFC HFC

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
191 - 200 de más de 200+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
LEBU FTTH FTTH

Direcciones de la cuenta
+ 🔍
Dirección (1ª línea)
71 - 80 de más de 80+
Disponibles
Comuna Tipo de Red Id NAP C Tipo Red Vivienda Id V
HUECHURABA FTTH NFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

- IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red**, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

O: Sin factibilidad

IMPORTANTE: Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

EJEMPLOS

CONTEXTO

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

EJEMPLO 1

EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

14 - 23 de más de 24+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PENALOLEN	DUAL		H00F

1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 2

EJEMPLO 2

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

27 - 36 de más de 36+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LA FLORIDA	DUAL		H0HF

2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 3

EJEMPLO 3

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN RAMON	DUAL		0FH0	

3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

126 - 135 de más de 136+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
MACHALI	HFC		H0H0	

4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 5

EJEMPLO 5

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

139 - 148 de más de 148+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
TALCA	DUAL		00HF	DI

5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 6

EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea)

▼

➔

168 - 177 de más de 178+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN BERNARDO	DUAL	SBER-005-024	H0F0	

6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea)

171 - 180 de más de 180+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
LA SERENA	DUAL		HFH0	

7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 8

EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

+

Q

Dirección (1ª línea) ▼

➔

254 - 263 de más de 264+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	0FF0	

8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º03!

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

FINALIZAR