

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 16 - Soporte Móvil

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 08 AL 21 DE SEPTIEMBRE



MODIFICACIÓN DE DATOS



SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE





DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
- El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. - El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta - Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. - Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Perfil de cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9	Dirección: APOQUINDO A	Teléfono principal: 963715034	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: PATRICIA DE LOS	Comuna: LAS CONDES	En cobranza:	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: RAMIREZ	e-mail:	Fallas masivas:	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: QUEZADA	Educación: 30	Retirados:	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor:	Nacionalidad: CHILENA	Tipo: Empresarial	Id Twitter: @ursulaogera
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validación	Categoría: Empresarial	Genero: Femenino
Profesión: PROFESORA	Región: REGION METROPOLITANA	Subtipo: Residencial	Fecha de nacimiento: 01/06/1987
Código postal:	Subclase: Sin Servicios	Estado: Prospecto	

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría	Referencia	Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos Instalados

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5XFJRX	La actividad ID '1-5HA18X' asignada a usuario 'CGOPFTE' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXPNO	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA15X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTER' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-50YTER	Genera Requerimiento	Derivada

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

Andes

Todas |

🔍

🔄

✅

📁

🔗

☰

📄

📈

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente:

🏠 Página inicial

👤 Clientes

📄 Solicitudes de servicio

📄 Actividades

📄 Validaciones venta

📄 Pedidos

📄 Pedido de ventas

Lista de clientes

Lista de clientes

7875886-4

📄

🔄

🔍

⚙️

◀ 1 de más de 1+ ▶

✖

Ir a BEC

Rut:★ 7875886-4

Dirección: APOQUIND

Teléfono principal: 979026424

Resultado última encuesta EPA:

Nombre: ARMANDO

Comuna: LAS CONDES

En cobranza: ☐

Fecha última encuesta EPA:

Apellido paterno: PUERTAS

e-mail:★ cristian.leon@e

Fallas masivas: ☐

Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: DE BAREQUE

Edad: 66

Reiterados: ☐

Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: BAJO

Nacionalidad: CHILENO

Cuenta Migrada: ☐

Id Twitter:

Tipo de documento: Cédula

Estado email: Pendiente Valid

Tipo:★ Residencia

Género: Masculino

Profesión:

Región: REGION METRC

Clase:★ Cliente

Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal:

Subtipo:

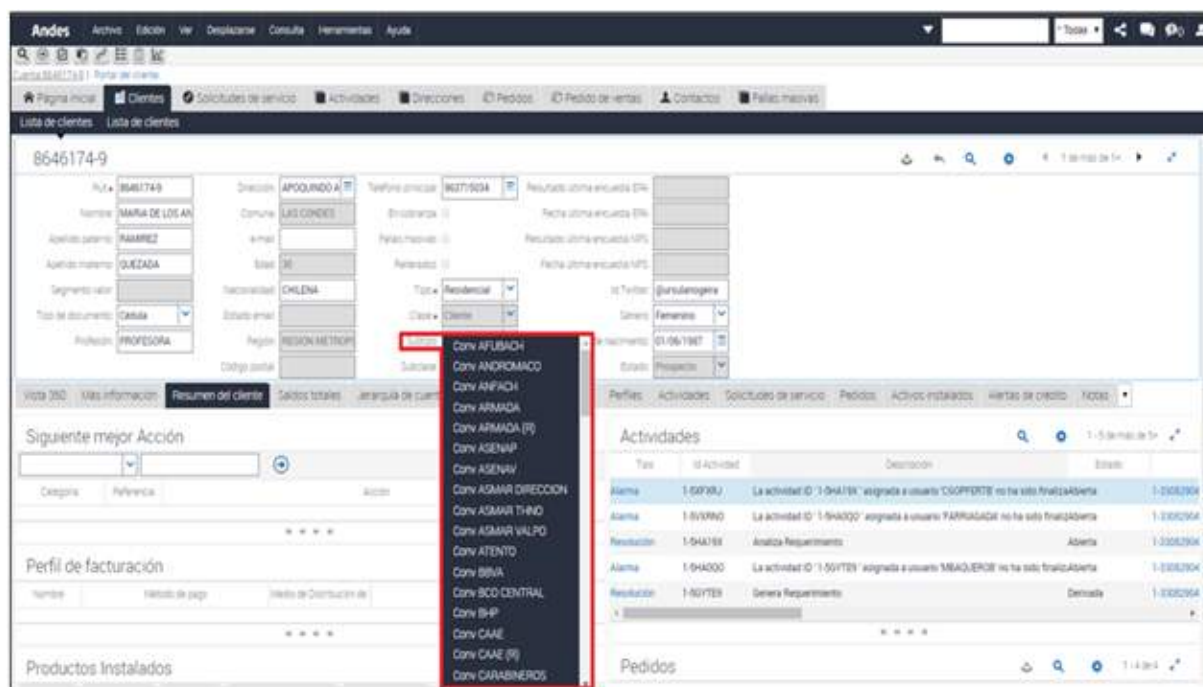
Subclase: Sin Servicio

Estado: Prospecto

Cambio de Titularidad: ☐

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

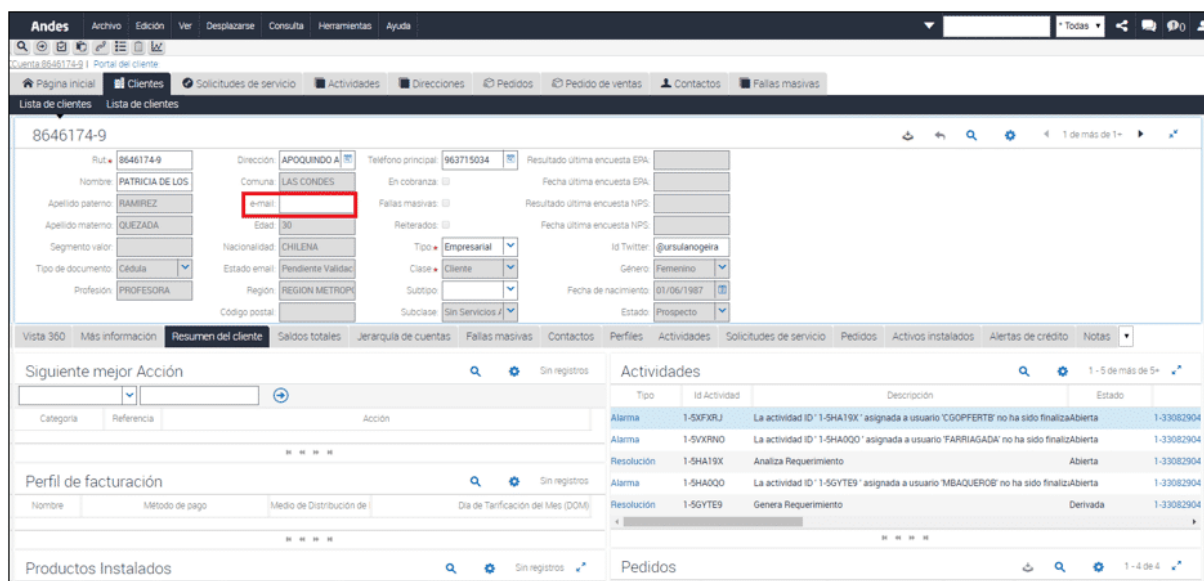
Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)



8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.

1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.

2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

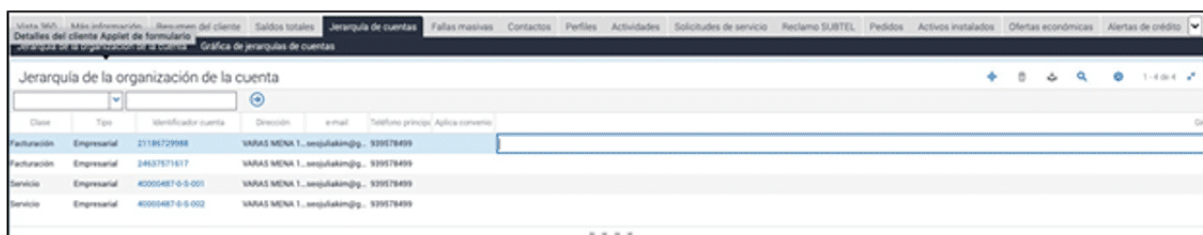
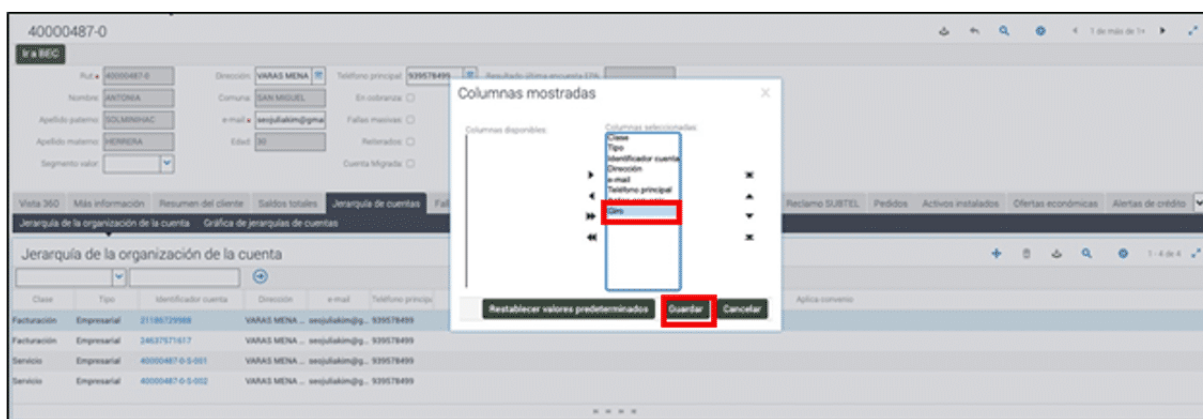
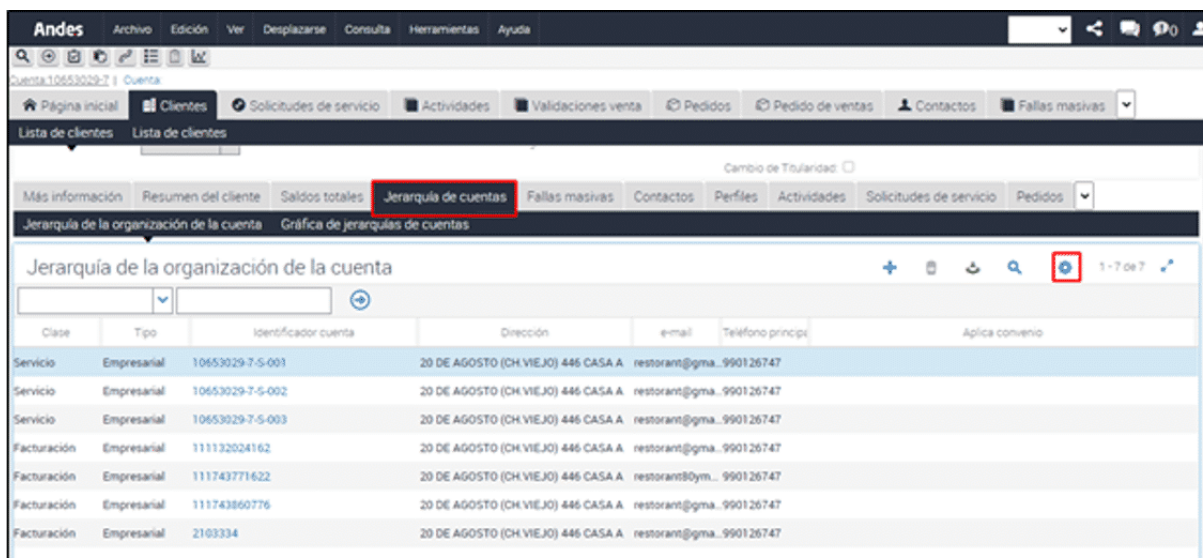
3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A modal titled 'Teléfonos' is open over the client details for '10502624-2'. The modal contains a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. A red box highlights the '+' icon in the 'Principal' column. A dropdown menu is open, showing options: 'Alternativo', 'Celular' (selected), 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Teléfono' field contains the number '209313'. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. A modal titled 'Teléfonos' is open over the client details for '8646174-9'. The modal contains a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. Two entries are visible: 'Celular 912345678' and 'Celular 963715034'. The first entry is highlighted with a red box. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer data. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled '13868236-6' and includes a green button 'Ir a BEC'. The form contains various fields for customer information: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'En cobranza' (checkbox), 'Fallas masivas' (checkbox), 'Reiterados' (checkbox), 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checkbox), and 'Cambio de Titularidad' (checkbox). Below the form, there is a tabbed interface with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Contactos' tab is selected and highlighted with a red box. It shows a table of contacts with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one contact with the following data: 'Principal' (checked), 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ... SAAVI), 'Apellido paterno' (ZARA...), 'Teléfono celular' (92209313), 'e-mail' (magalyt...), 'Dirección' (AV LAS TORRE...), and 'Establecimiento' (empty). The 'Teléfono celular' field is highlighted with a red box.

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
 - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
 - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

Teléfonos

+ ✎ 🗑️ 🔄 🔍 [] []

al **1** Tipo de teléfono **2** Teléfono

Celular 971609032

3 Aceptar

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 13868236-6 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

13868236-6

Ir a BEC

Rut: 13868236-6 Dirección: AV LAS TORRES Telefono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA:

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**

The screenshots illustrate the process of managing phone numbers in the 'Teléfonos' interface:

- Top Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Residencial' type, and a red arrow points to the '971609032' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Top Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



INGRESO Y SOLUCIÓN INCONVENIENTE

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes		

- Aplica para clientes con servicios **fijos y/o móviles**

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUCURSAL VIRTUAL		
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).	
¿En qué canales se atiende?	En todos los canales de atención.	
¿Aplica validación de identidad?	Sí aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .	
¿Qué es la Sucursal Virtual?	La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.	

OBJETIVO	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• No debes ingresar Solicitudes de Servicios para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE		

INCONVENIENTES.

- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente **debe ingresar a través del sitio web COM**. Se recomienda utilizar el **RUT como método de acceso principal** para mayor facilidad y seguridad.
- **Para Call Center Voz**, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#).
- **IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar.

INGRESO A SUCURSAL VIRTUAL

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

ACTIVACIÓN / RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

SUCURSAL VIRTUAL

- Si el cliente consulta por la activación / recuperación de sus credenciales de Sucursal Virtual debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que el cliente se autoatienda. Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) 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 o recuperación de tus credenciales de la Sucursal Virtual, 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]
- 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.*
- 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 ayudarlo paso a paso.* [Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]
- 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 ayudarlo directamente guiándolo paso a paso desde aquí...* [Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]

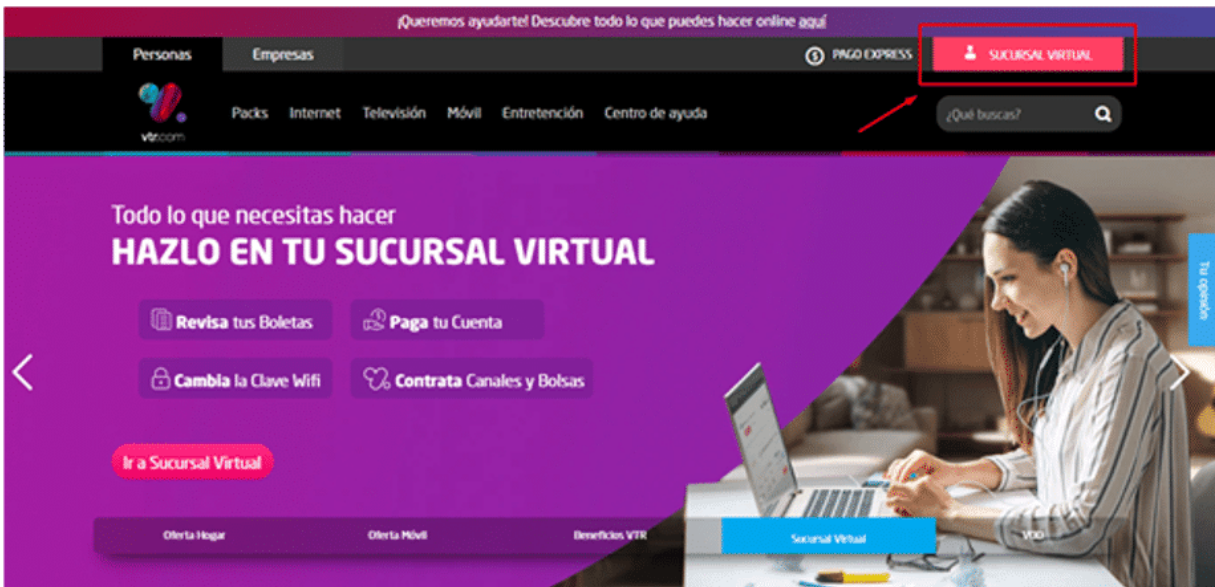
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual



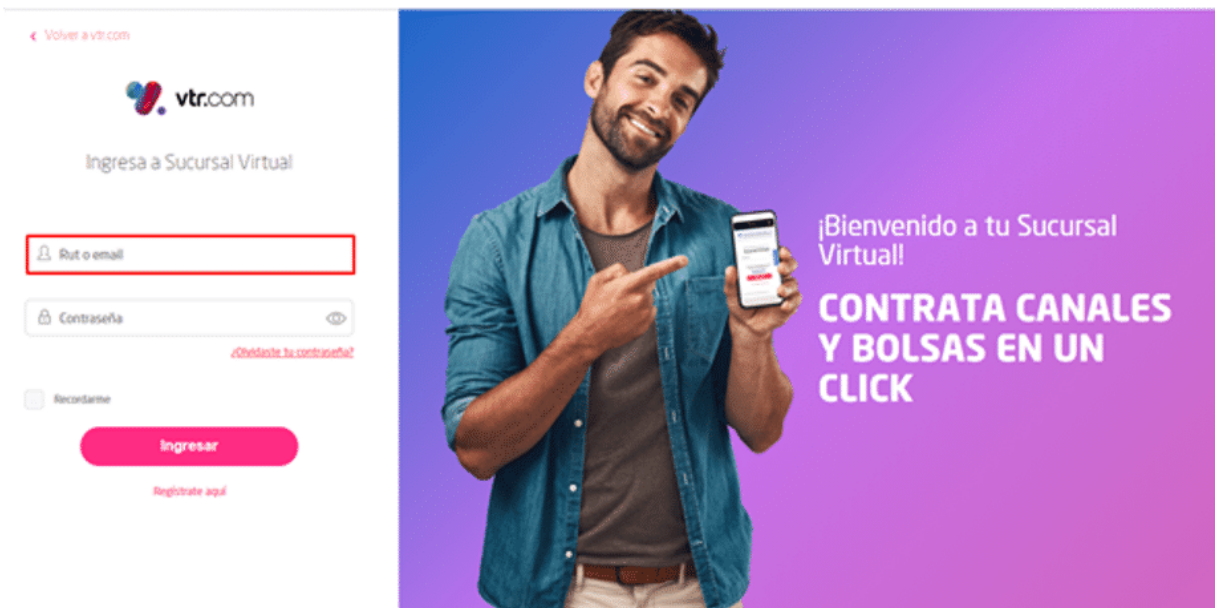
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
3. Solicita al cliente que presione ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?  				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
4. El cliente debe ingresar su Rut y luego hacer clic en CONTINUAR.				

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1

PASO 2

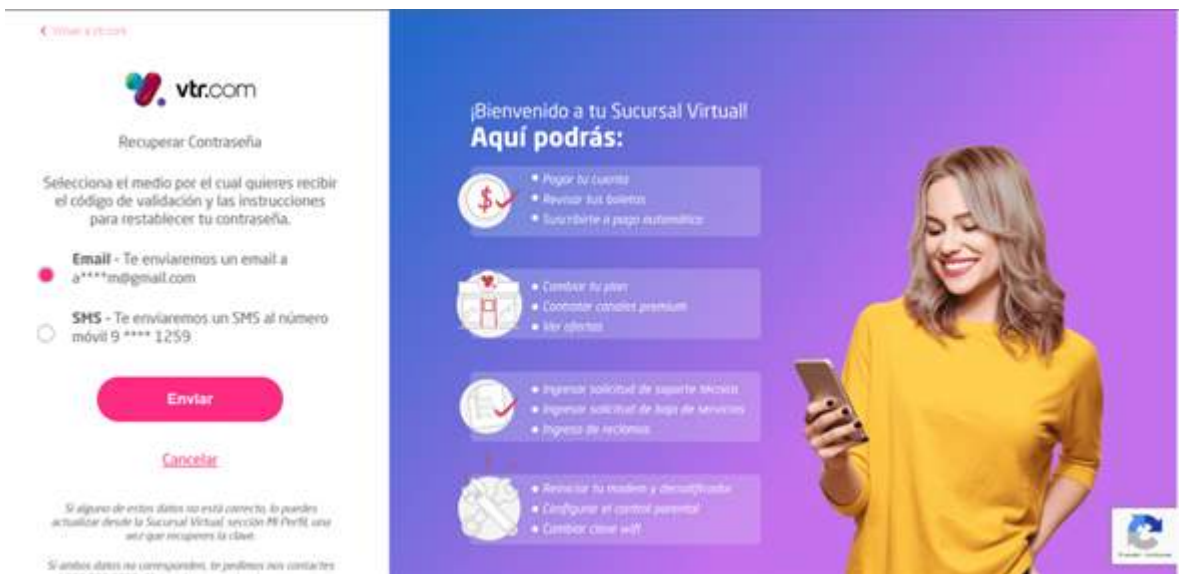
PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y 4 x 1 i n

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)



Recuperar Contraseña

Excediste el máximo de intentos diarios,
debes esperar 24 horas para poder recuperar
tu contraseña

Volver

Si necesitas comunicarte con nosotros contáctanos al 600 800 9000

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla

Recuerda que la contraseña debe cumplir los siguientes parámetros:

- Debe tener entre 8 y 10 caracteres.
- Al menos 1 carácter en mayúscula y en minúscula.
- Al menos 1 carácter numérico
- Al menos un carácter especial, excluyendo !@#\$\$%&



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un mensaje o correo electrónico de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:				

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a. m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

VERIFICACIONES PREVIAS

El cliente tiene **acceso a la sucursal virtual** a los **30 mins posterior a la instalación completa** de su servicio.

GESTIÓN

Ingresa el siguiente ticket en Portal Helpdesk:

- **Tipo de registro:** Aplicación Corporativa
- **Aplicación:** Sucursal Virtual
- **Categoría:** Incident
- **Tipo de solicitud:** PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL
- **Detalle Solicitud:** Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

INFORMA —

Informa al cliente que el **tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas**, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

VOZ Y SUCURSALES

Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta.

NO VOZ

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.

REGISTRA —

Atención Comercial→Info cuenta servic oferta plat→Sucursal Virtual / APP

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

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • Este cambio se relaciona con la fecha del dom. • Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios • Sugerir el uso de tutoriales que explican el detalle de la boleta/factura en http://centrodeayudaonline.vtr.com/		

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación. • Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes		

- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce? • ¿Cuál fue el servicio/producto contratado? • ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar? • ¿Cuál fue el plan al que se cambió? • ¿Cuándo realizó el cambio de plan? • ¿A qué canal se cambió?		

CALL CENTER: GESTIONA

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES

INFORMA

VOZ

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

NO VOZ

Actualización de promoción

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente **insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses** puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

NO VOZ

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice

(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

- **Ajusta el total del cobro generado.** Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)
 - Debes elegir el **submotivo** de ajuste **Promoción mal explicada**
 - En la **observación del Ajuste** registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

- Informa que dado que **se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.**
- Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión Realizada.

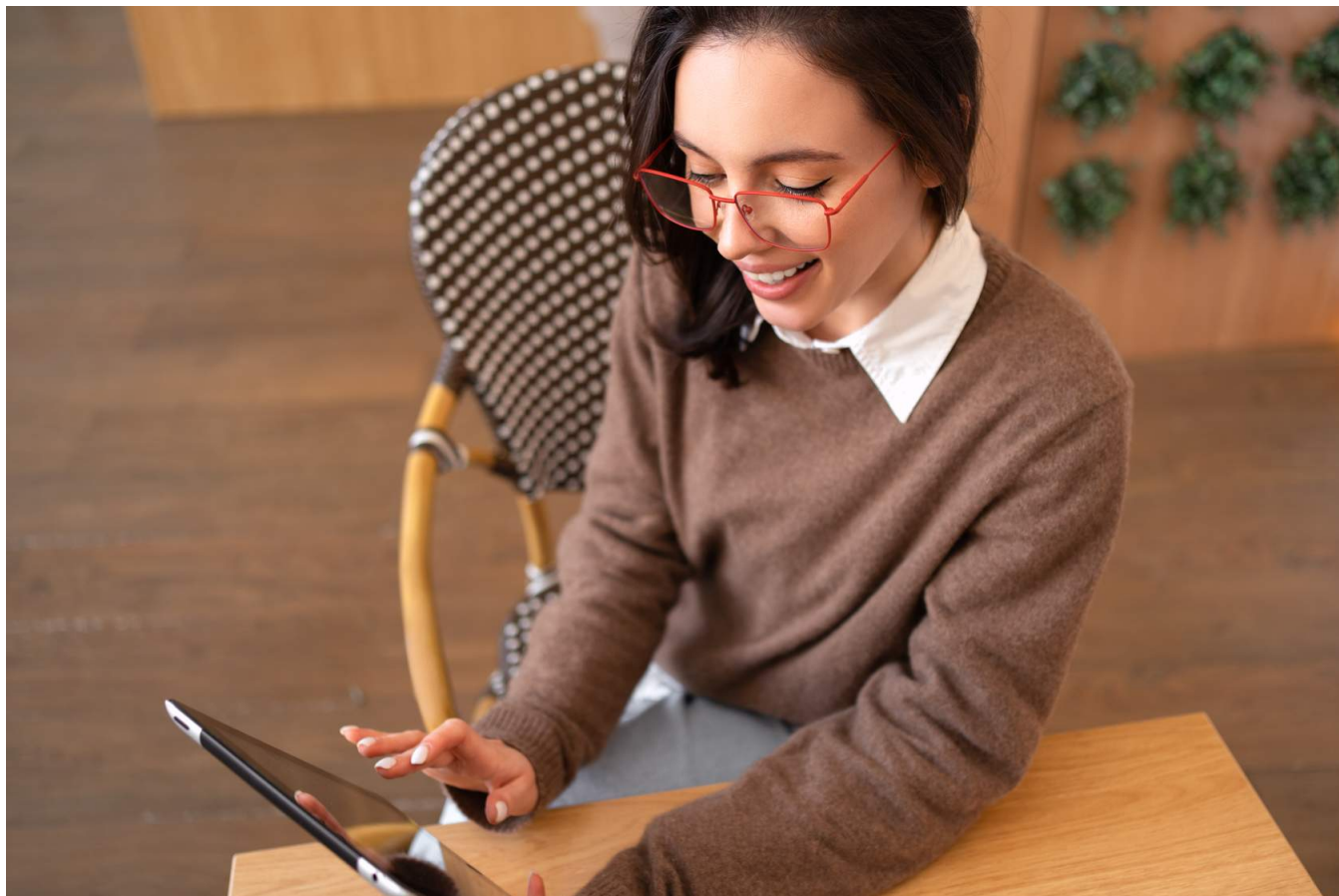


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

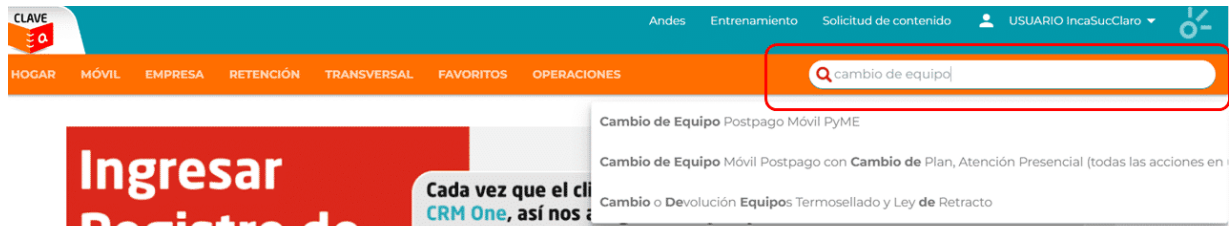
El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Cambio de Equipo**".



EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

BÚSQUEDA

Resultados para
'cambio de equipo'

- Cambio de Equipo Móvil
 - Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME
 - Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto
 - Activar Servicio Prepago (AOD)
 - Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil
- < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

USO DE FAVORITOS

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal **"Mis Favoritos"**. Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

AGREGA CONTENIDO A TUS
FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS
FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que deseas agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.

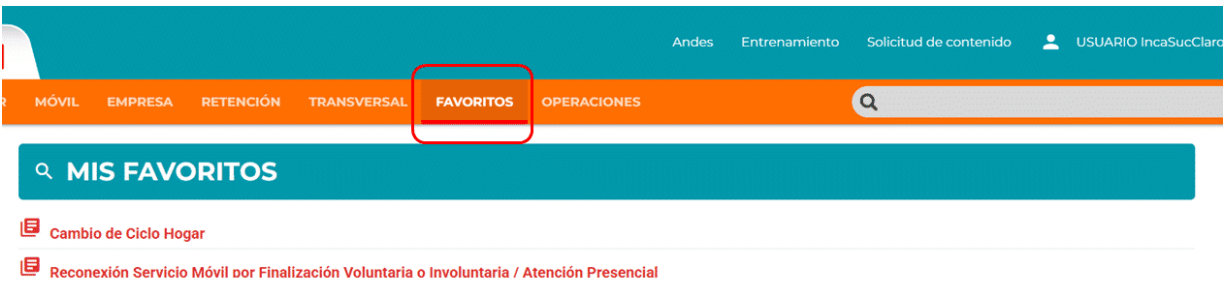


AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.



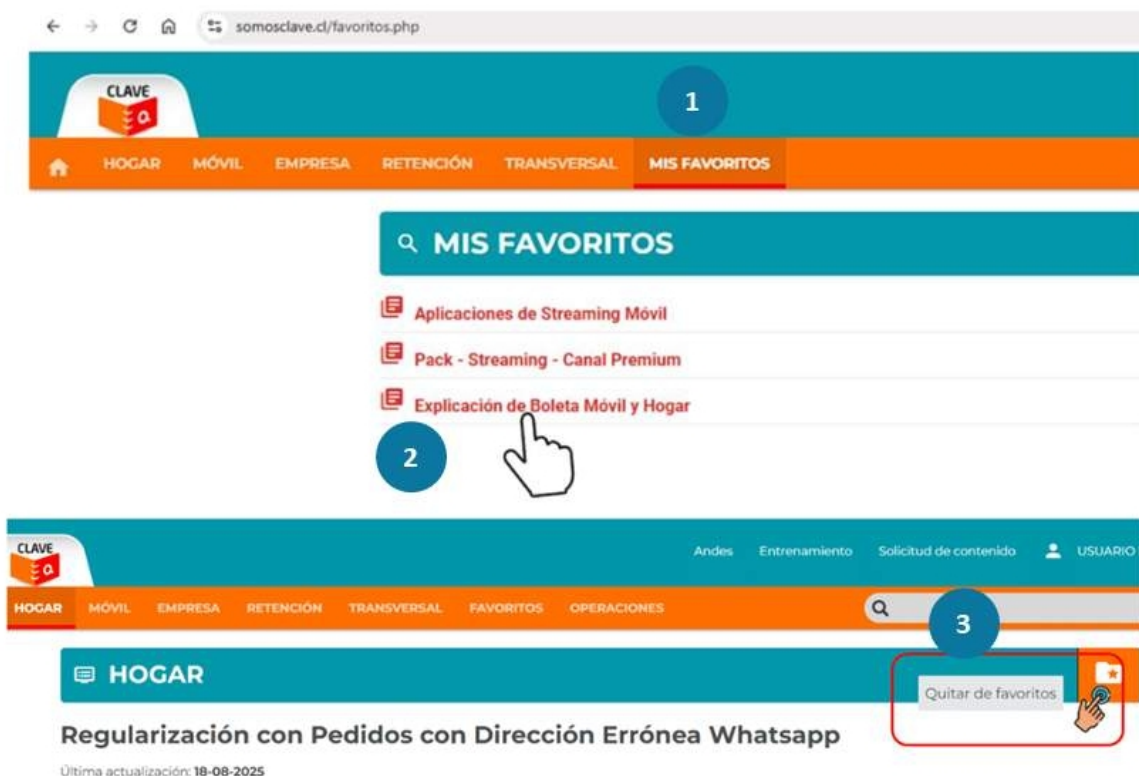
AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."

2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.
[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación
[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas *entre los canales* y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la *venta*.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR