

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 20 DE MAYO AL 02 DE JUNIO



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



CLAVE WIFI



SUCURSAL VIRTUAL





DESAFÍO TERMINADO

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

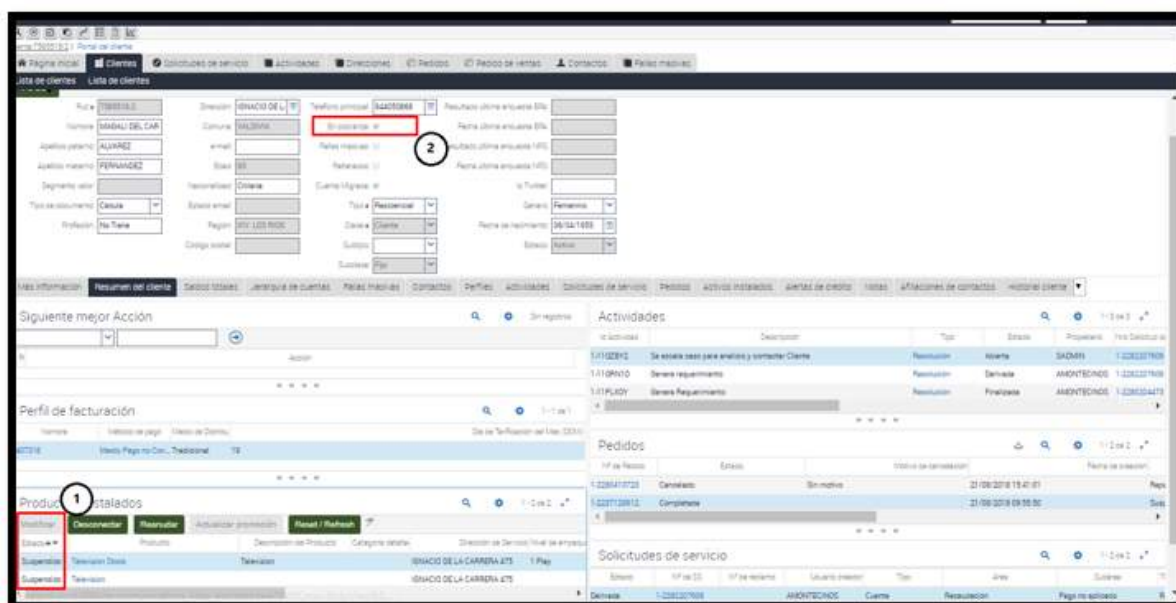
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

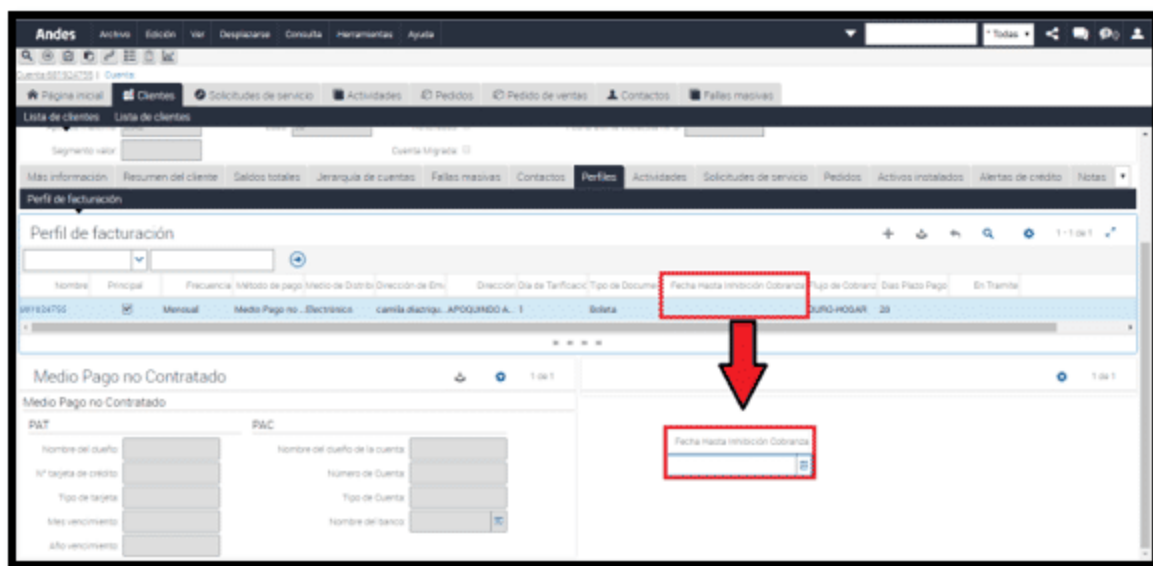
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

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

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- La **suspensión unidireccional** (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios **sólo aplica para boletas de servicios fijos**. Cortes de **servicio móvil no generan cargo en boleta**.

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 48 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590320 | Portal del cliente 78687590320 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.980	\$0	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			36.158
Descuento Multiservicio			-6.195

Total Rentas Servicios Principales

53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	5-Jun/4-Jul	3.990
48CX HD		
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio		-3.990
Descuento Desconector	5-Jun/4-Jul	

Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión

750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		2.500
Corte y Reposición de Servicio		

Total Consumos y Servicios Adicionales Internet

2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
5991474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-185636154019 | Cuenta: 168088957 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Nombre: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Apellido paterno: VIDELA e-mail: carolina.videla@... Fallas masivas: Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Emi Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

ago no Contratado Electrónico carolina.videla@... JOSE LOPEZ GO...15 Boleta DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2612281 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Nombre: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Apellido paterno: VASQUEZ e-mail: andrea.alejandra.v Fallas masivas: Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Emi Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

ago no Contratado Electrónico andrea.alejandra.v ELEUTERIO RA... 23 Boleta 15/04/2021 01:59:00 DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta 3097232 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos 6 - 10 de más de 10+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito							
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997	Salio de Cobranza.

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"XXX, tienes un plazo de 7 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"XXX, ya tuviste un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Ten presente que tienes un plazo de 5 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Ten presente que tienes un plazo de 7 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"XXX, te pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de tu boleta."



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios

☐

Falso

☐

Verdadero

CLAVE WIFI



PROCEDIMIENTO

- Esta atención puede ser entregada al titular (cliente residencial) y al representante legal (cliente empresa).

[POLÍTICA DE ATENCIÓN](#)

[VERIFICAR PRECONDICIONES](#)

- NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.
- Ejecutivo NO debe ver ni enviar clave WiFi.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que el estado de **los servicios del cliente se encuentre activo**. puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

- a) Si cliente tiene sus servicios activos, continuar con la sección **"GESTIÓN"** de la publicación.
- b) Si cliente tiene sus **servicios suspendidos se debe informar no es posible entregar soporte en estado**. De todos, indicar que puede visualizar su clave WiFi en la base del dispositivo de internet (Cablemódem o Gateway). Apóyate con el siguiente script:

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, le informo que su servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarle soporte. De todas formas, si usted nunca ha cambiado su clave WiFi puede revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar su contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

No Voz:

"XX, te informo que tu servicio se encuentra suspendido, en este estado no es posible entregarte soporte. De todas formas, si nunca has cambiado tu clave WiFi puedes revisarla en la base del cablemódem o bien, cambiar tu contraseña en la Sucursal Virtual de VTR."

2. Identifica el **tipo de red** que posee el cliente, revisa la publicación [ANDES - VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

GESTIÓN

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
1. Preguntar al cliente si ha realizado cambio de clave WiFi anteriormente o si mantiene la clave de fábrica. a) <u>Si mantiene clave de fábrica:</u> Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet (Cablemodem o Gateway). Apóyate con el siguiente script: <u>Call Center y Sucursales:</u> <i>"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>No Voz:</u> <i>"XX, como no has cambiado anteriormente tu clave WiFi puedes recuperarla revisando la parte inferior del cablemódem."</i> <u>Si cliente indica que presenta inconvenientes para acceder a su dispositivo de internet:</u> invita al cliente a ingresar a Sucursal Virtual para poder visualizar su clave de WiFi desde la sección "Configuraciones". Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación Sucursal Virtual, sección "Características" > "Clave WiFi".		

A	B	SI CLIENTE INSISTE EN RECUPERAR CLAVE EN LA ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO, INFORMA:
b) <u>Si cambió su clave WiFi y/o no recuerda si la cambió:</u> Informar que por motivos de seguridad no es posible visualizar clave WiFi en nuestro sistema, derivar a que se autogestione a través de la Sucursal Virtual de VTR. Apóyate con el siguiente script:		

Call Center y Sucursales:

"Sr(a) XX, por motivos de seguridad con su contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. La/o invitamos a recuperar su clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

No Voz:

"XX, por motivos de seguridad con tu contraseña, no tenemos acceso para revisarla en nuestro sistema. Te invitamos a recuperar tu clave ingresando a Sucursal Virtual de VTR, sección "Configuraciones".

Si cliente necesita apoyo, guíate con la publicación [Sucursal Virtual](#), sección "Características" > "Clave WiFi".

A**B**

**SI CLIENTE INSISTE EN
RECUPERAR CLAVE EN LA
ATENCIÓN CON EL EJECUTIVO,
INFORMA:**

Call Center y Sucursales:

"Sr (a) XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar su clave WiFi. Puedo restablecer su dispositivo a los valores de fábrica volviendo a su clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de su equipo de internet.

No Voz:

"XX, por motivos de confidencialidad no tenemos acceso para revisar y recuperar tu clave WiFi. Puedo restablecer tu dispositivo a los valores de fábrica volviendo a tu clave inicial la cual se encuentra configurada con altos estándares de seguridad. De este modo podrás revisarla cada vez que necesites en la base de tu equipo de internet."

• Cliente de acuerdo con realizar restablecimiento de fábrica:

Ir a sección "RESTABLECER CLAVE A VALORES DE FÁBRICA". de la publicación.

• Cliente insiste en recuperar clave WiFi:

Informar nuevamente que el sistema no permite revisar clave WiFi, sólo es posible realizar restablecimiento de fábrica. Indicar que sólo puede recuperarla a través de la Sucursal Virtual de VTR, apóyate con la publicación [AQUÍ](#).

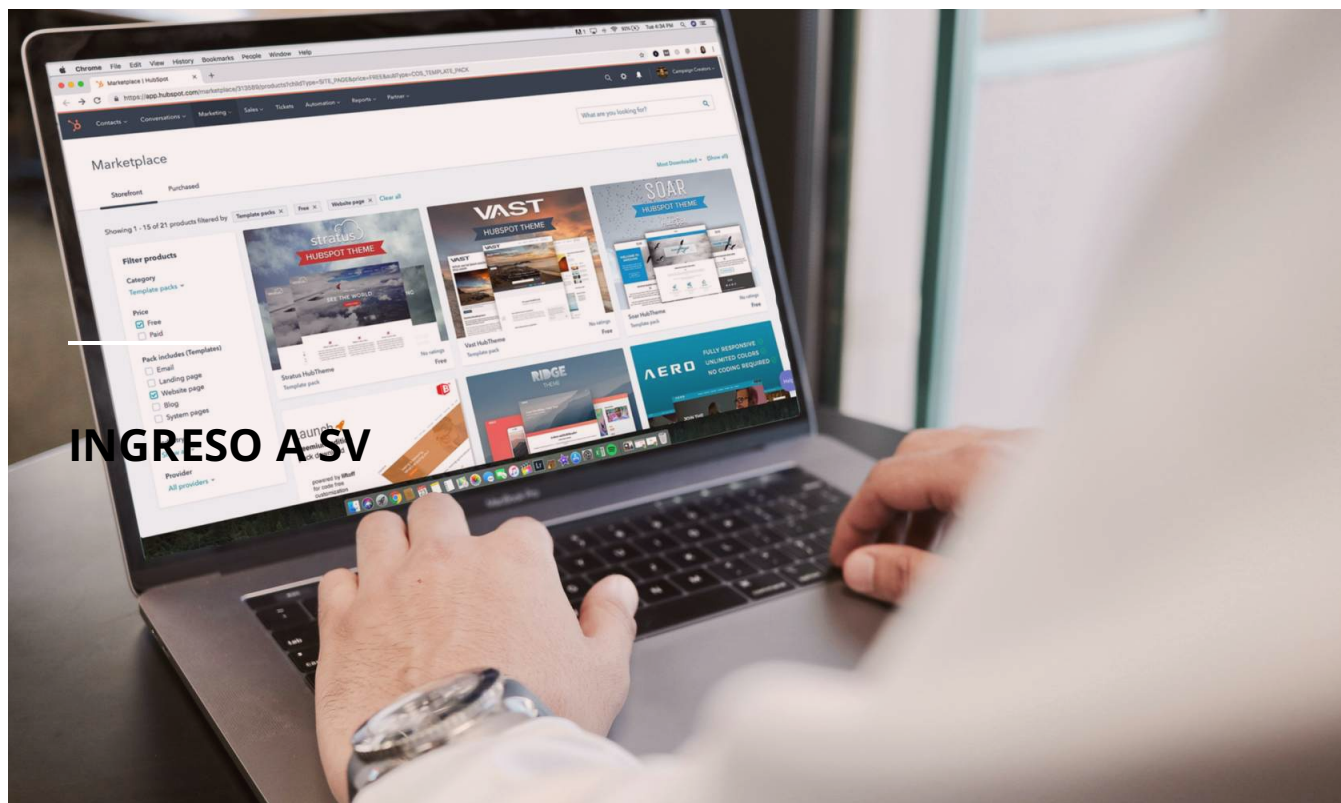


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **NO DEBES** ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

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

CREACIÓN DE USUARIO

SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación



Ingresar a Sucursal Virtual

☐ Recordarme

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE



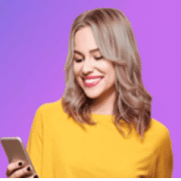


Registro Sucursal Virtual

[Ingresar a Sucursal Virtual](#)

¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE



Regístrate en Sucursal Virtual

☐ Quiero recibir información de VTR

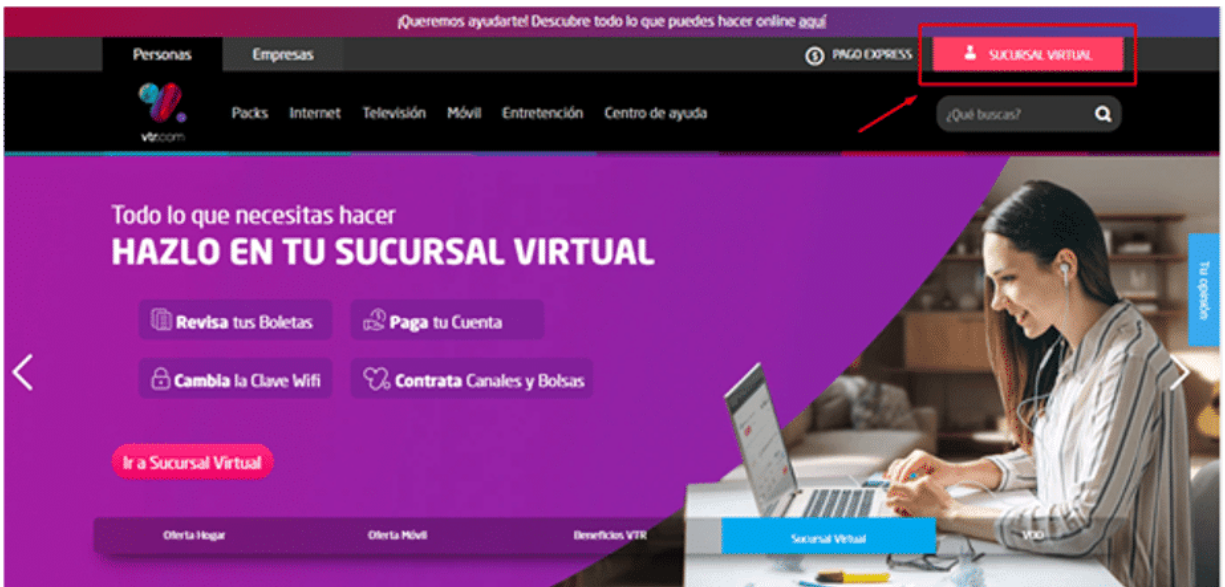
☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

Siempre en minúscula

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

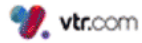
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual en la parte superior derecha				



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

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

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recuérdame

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



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

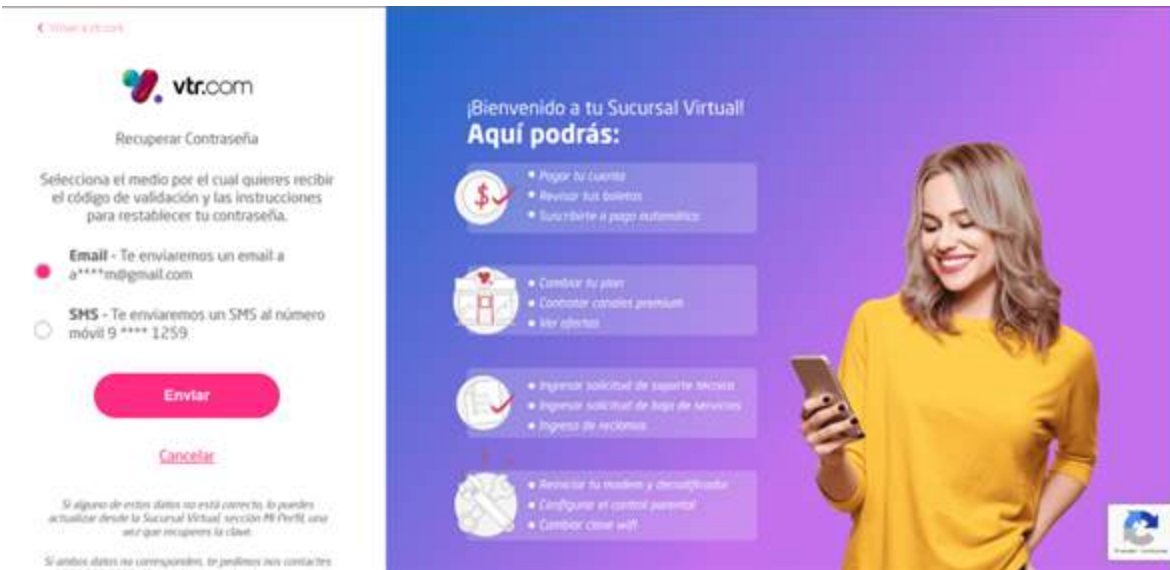
PASO 3

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](#)

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



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.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 11!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR