

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - 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 CLAVE.

DESDE EL 03 AL 16 DE JUNIO



REPARACIONES TÉCNICAS



D-BOX SMART - HDMI STICK - SE ENCIENDE SOLO



ACTIVIDAD



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



CONVENIOS





DESAFÍO TERMINADO

REPARACIONES TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.
- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el**

tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, **previamente se debe revisar si existe FEN en BEC**, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente:
 - *“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.*
- **Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención.**
Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES).
- Para casos que **no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana**, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad.
- **Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará**, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio
- Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser **“Reagendada”** a solicitud expresa del cliente.
- Si a causa del inconveniente técnico, el cliente **desea dejar un reclamo**, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo.
- Siempre se debe **respetar el agendamiento que entrega el sistema**, procurando que sea lo antes posible.
- Si **ya existe una SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad
- El servicio **Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales**. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- En caso que en el domicilio se encuentre una persona con síntomas de Covid, igualmente debes agendar la visita. El equipo de Confirmación de agendamiento validará esta información a través de un mensaje de whatsapp
- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Validar los datos del cliente: RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS "](#)

Para NO VOZ, si el cliente tiene sólo una dirección con servicios contratados, no es necesario realizar paso 1.

2. Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. Revisar si el cliente es un caso “reiterado”. Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo “REITERADO”.

ID Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Proveedor	Fecha Agend
1.2M4000	La actividad ID "1.2M400420" asignada como		Finalizada	GRUPUSUTZA	26/08/2023
1.2COTRMN	Integración de 1.27COMETEX Operación Revisión / Refresco		Finalizada	FFAZ	
1.264229Q	Integración de 1.27COMETEX Operación Revisión / Refresco		Finalizada	FFAZ	
1.2SLAZWU	Confirmación Voz	Llamada - Saliente	Finalizada	SMULLING	
1.2SIBFNU	Reagendamiento Voz	Llamada - Saliente	Finalizada	JFALACOS	
1.2523K2B	GNAT	Llamada - Saliente	Finalizada	MMAREJA	
1.280MAYN	Reparación 2 Play Sin Servicio	Reiterado	Agendada	GETLORES	14/07/2023
1.2825FPH	Reparación 2 Play Sin Servicio	Reiterado	Derivada	QUEJAMAM	14/06/2023
1.28W4BC2	Reparación 2 Play Sin Servicio	Reiterado	Derivada	BURBE	13/06/2023
1.28U2PLH	Reparación 2 Play Sin Servicio	Reiterado	Derivada	CCORRAV	07/06/2023
1.28072EX	WGC 4N1 AL FORO 963402901 A LA E Llamada - Saliente		Finalizada	EBLANDON	
1.280PVW17	WGC 4N1 4B 42046EVO2	Llamada - Saliente	Finalizada	EBLANDON	
1.280NATW	WGC 4N1 4B 42046EVO2	Llamada - Saliente	Finalizada	EBLANDON	

INDAGA

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

GESTIÓN: INGRESO REPARACIÓN TÉCNICA

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos. Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”**

2. En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado.

3. Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**

4. Una vez dentro del panel solicitudes se servicio presionar el **botón +**

5. En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

6. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

7. En **ÁREA** seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

8. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

9. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio
- Si posee Asistencia VTR

10. Una vez completados los campos, pinchar **botón guardar**

11. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.
- Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una **"ALARMA"** dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.

IMPORTANTE

Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá:

- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario
- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días.
- Pinchar el botón TERMINADO.
- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

"Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica."

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita.

"XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica"

SUCURSALES: Enviar correo a escalamientosoportea@clarovtr.cl con el siguiente detalle: RUT/Nº de pedido o SS/COMUNA/TIPO DE PEDIDO (VENTA, REPARACION, MODIFICACION, etc. Y adjuntar print del error

El cliente será contactado por el equipo de Operaciones con el nuevo agendamiento.

"Sr XXX. Le pido disculpas, pero por ahora no podré entregar el día y horario de su visita por un inconveniente en el sistema. En el plazo de 2 hrs. será contactado por un ejecutivo, quien le informará el día y hora de su visita."

El horario de respuesta del correo escalamientosoportea@clarovtr.cl es:

- Lunes a sábado de 9:00 a 19:00 hrs.
- Casos fuera de horario serán respondidos al día siguiente.
- Casos escalados el día domingo, serán respondidos el Lunes AM

INFORMA

Call Center NO VOZ

"XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DBOX SMART - HDMI STICK - SE ENCIENDE SOLO



NOTICIAS

CONTEXTO

- Te informamos que hemos detectado que **algunos DBOX SMART o HDMI STICK se encienden espontáneamente**. Para estos casos se debe **apagar el HDMI CEC**, el que es una tecnología que permite que el control remoto del dispositivo controle tanto la televisión, como el d-box Smart o el HDMI STICK.

- **IMPORTANTE:** No debes ingresar visitas técnicas.

GESTIÓN

Guía al cliente con el siguiente paso a paso para evitar el encendido espontáneo:

Paso 1

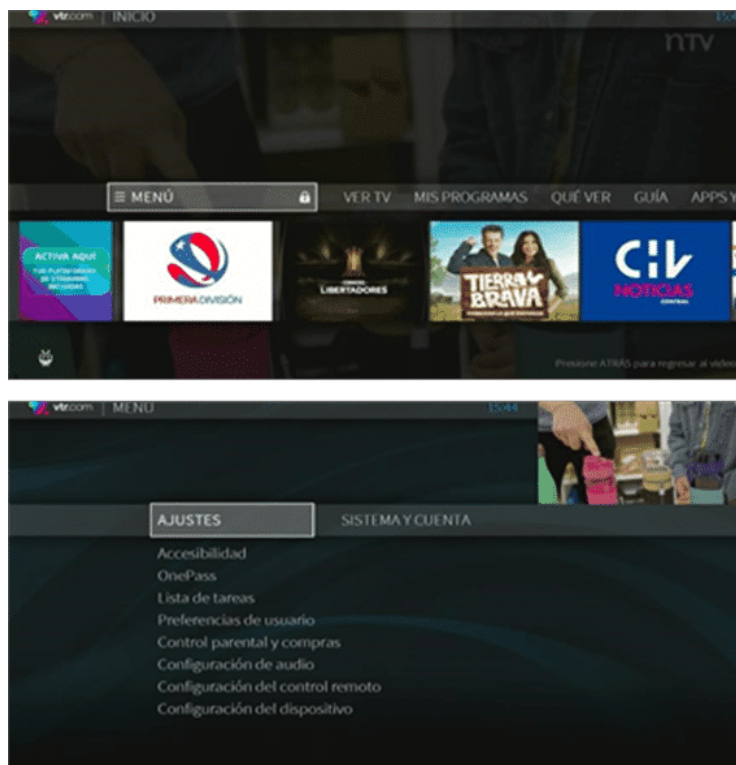
PASO 1



1. En el control remoto ir a **botón TIVO-Menu** a opción **“ajustes”** y luego **“Preferencias del dispositivo”**.

Paso 2

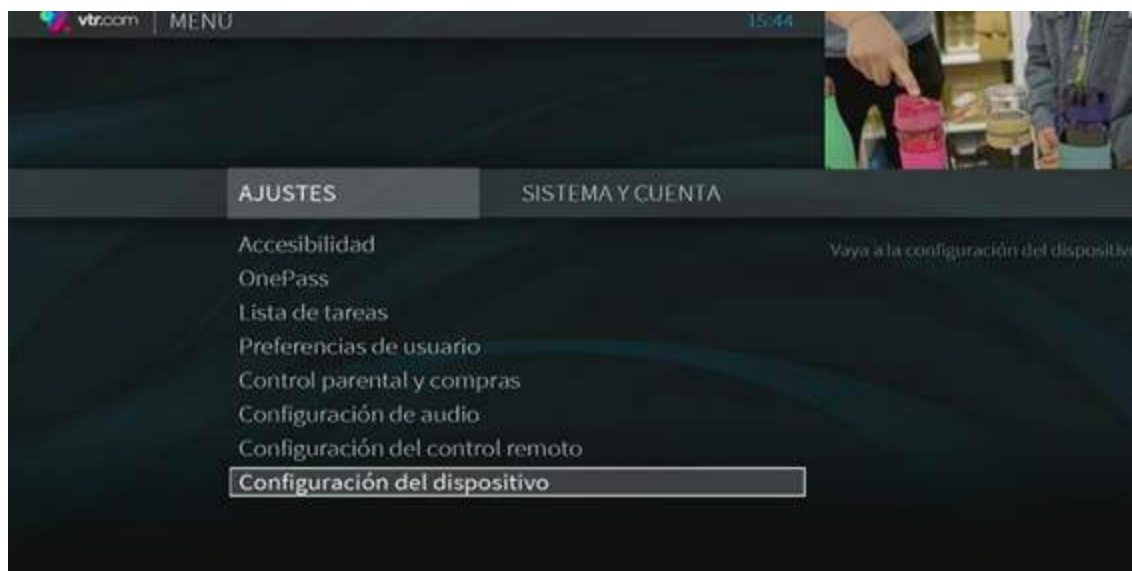
PASO 2



2. Buscar la Opción **“Menú”** de la barra principal, hacer clic en menú y para llegar a los ajustes.

Paso 3

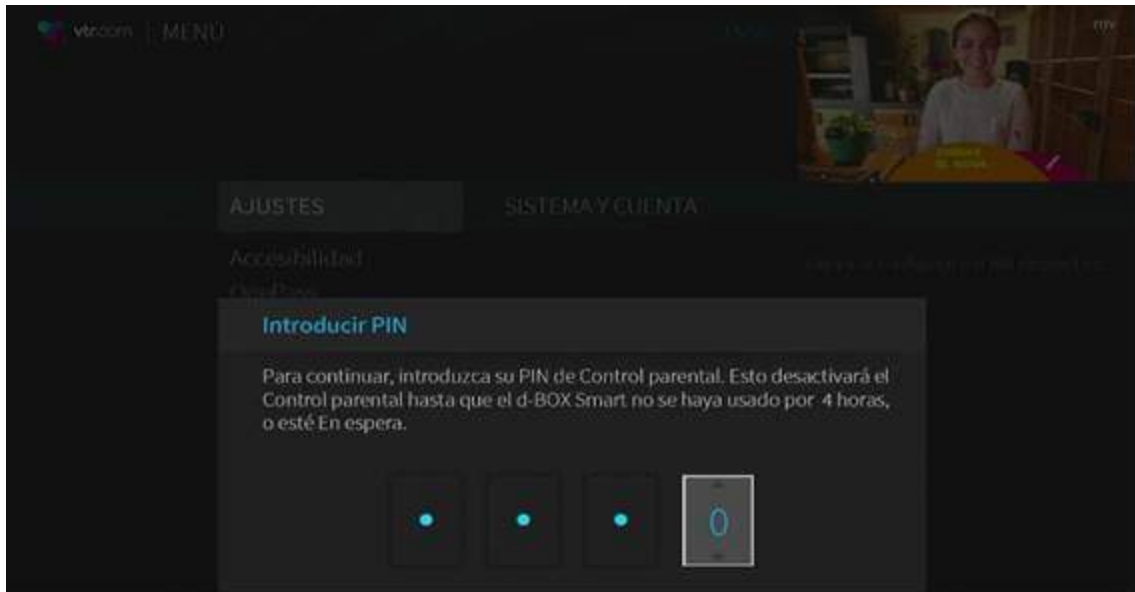
PASO 3



3. Una vez en ajustes, dirigirse a **“configuración del dispositivo”**

Paso 4

PASO 4

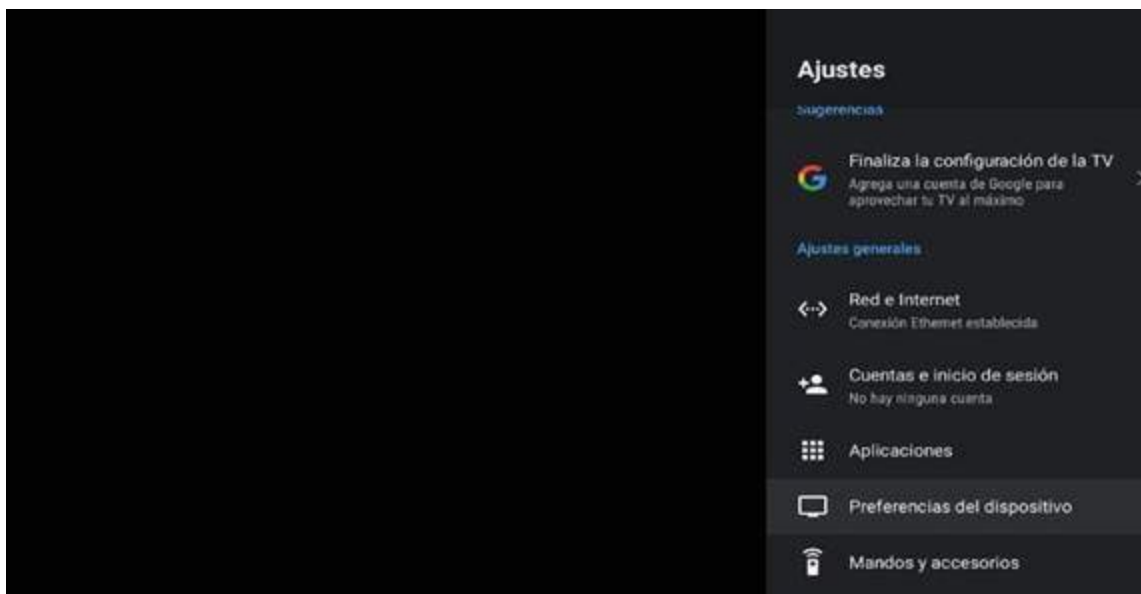


4. Ingresar el **PIN de control parental**. Si nunca ha sido creado, introduce 9999. De lo contrario, introduce el código que ya personalizaste.

Si el cliente lo olvidó, puedes ayudarlo a recuperar según la publicación Solución de Inconvenientes Dbox Smart, botón Funcionalidades

Paso 5

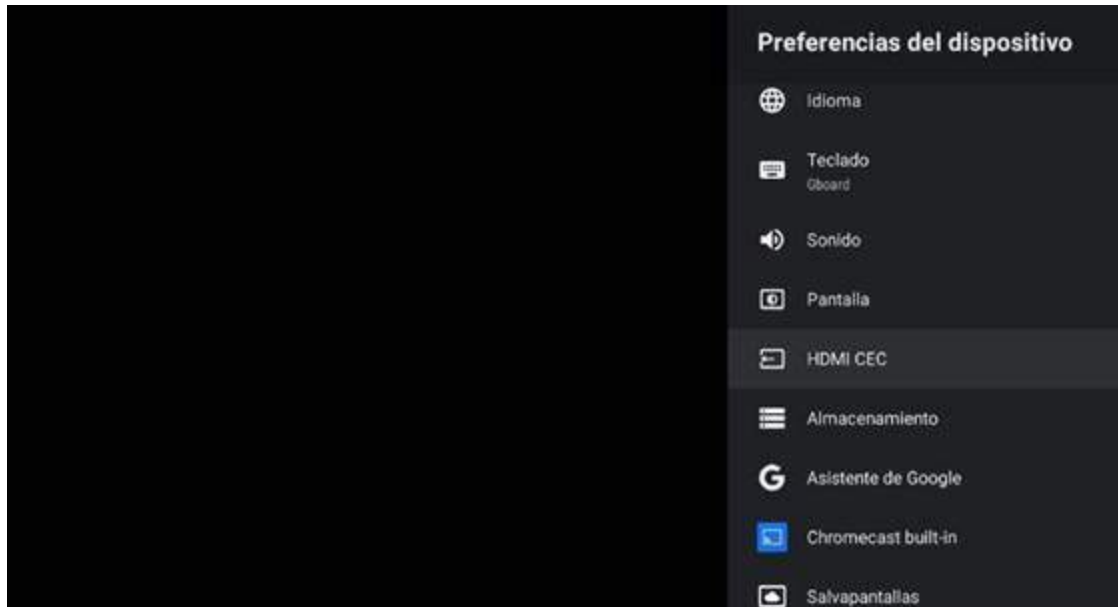
PASO 5



5. Dirigirse a “**Preferencias del dispositivo**”

Paso 6

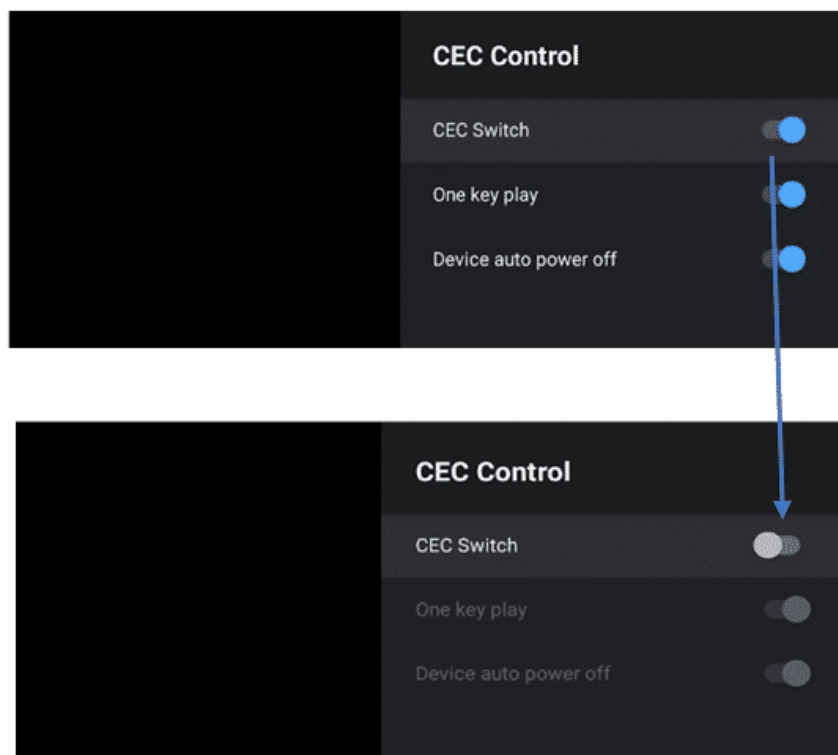
PASO 6



6. Seleccionar pestaña **"HDMI CEC"**

Paso 7

PASO 7



7. Finalmente deshabilite la opción **“CEC Control”**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de reparaciones, para casos que no son reiterados siempre debemos ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad

☐

Falso

☐

Verdadero

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

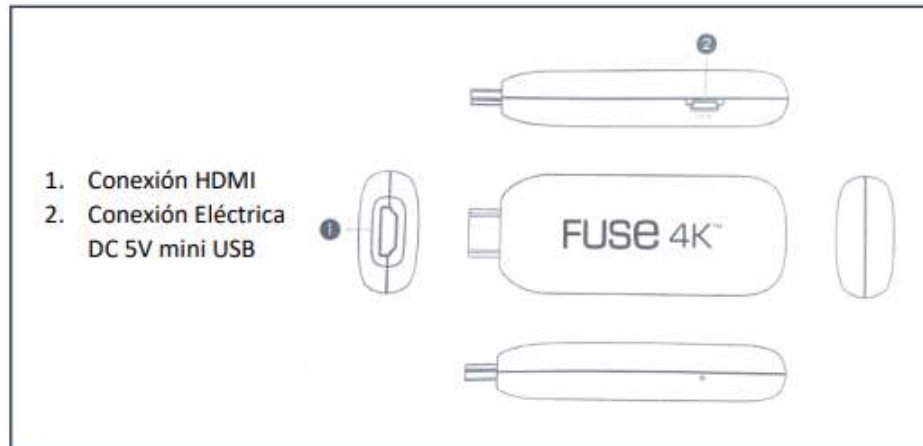


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



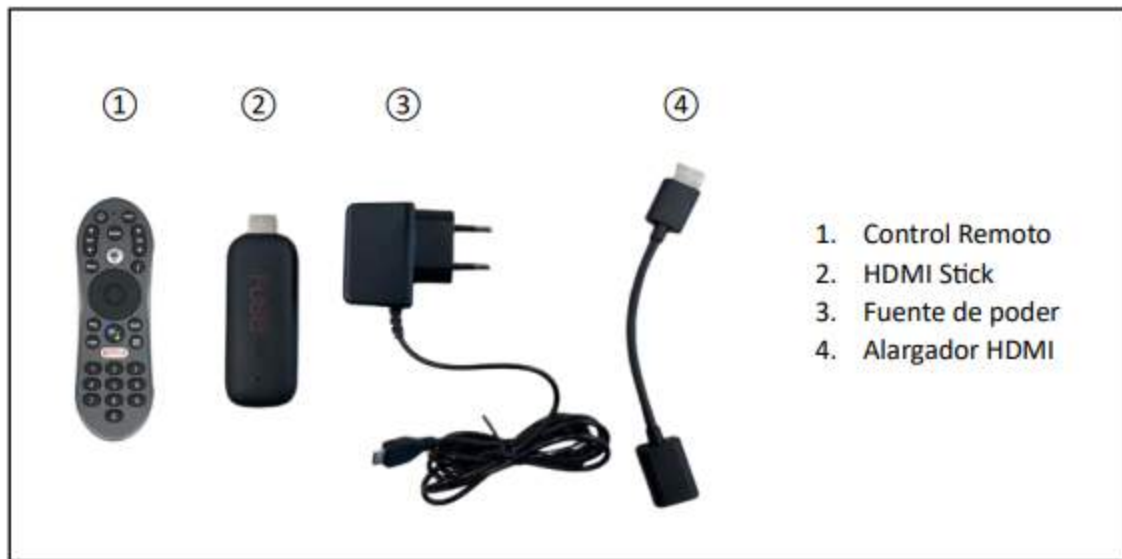
DISEÑO

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

CONVENIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- SIEMPRE debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio

- REvisa el cotizador [Aquí](#)

DEBES SABER

- Los siguientes descuentos no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2023, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.
- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente convenio sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

**FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH,
CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2°
Dbox adicional sin costo**

2° Equipo adicional

Descuento Andes

d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).
- No se aplicará alza de IPC hasta diciembre 2023.

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
CDF Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
CDF Premium SD (Básico)	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Con

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CLIENTE CONVENIO QUIERE
CAMBIAR SU PLAN

CLIENTE STOCK DESEA
CAMBIARSE A PLAN
CONVENIO

CLIENTE INDICA QUE NO
TIENE DESCUENTO

CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN

1. Revisa que el **servicio esté activo**. En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan
2. Confirma cuál es el **subtipo del cliente**. Este campo indica cuál es el convenio del cliente
 - A. En caso que el campo subtipo esté vacío pero el cliente indica que es convenio, ingresa a la web Convenio con tu usuario y contraseña.
 - B. Ingresa el rut del cliente. En la web se mostrará cuál es el convenio del cliente y la información propia del convenio
 - C. En caso que el cliente tampoco aparezca en la web, igualmente continúa con los pasos siguientes
3. Consulta al cliente cual es el **motivo del cambio**. Si corresponde a motivos económicos, guíate por el paso 2 de la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCION](#): Cliente indica que desea bajar costos de su boleta/desea pagar menos

4. Verifica con el cliente **cuál es el plan al que desea cambiarse**. Si este implica la desconexión de uno o más de sus servicios, transfiere de forma directa a la plataforma de retención. Para cualquier otro motivo, transfiere en forma asistida a BOTÓN ROJO.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The client profile for 'ANDRES ANTONIC' is displayed, with fields for 'Rut', 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'Nombre', 'Comuna', 'En cobranza', 'Fecha última encuesta EPA', 'Apellido paterno', 'e-mail', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta EPA', 'Apellido materno', 'Edad', 'Reiterados', 'Fecha última encuesta EPA', 'Segmento valor', 'Nacionalidad', 'Cuenta Migrada', 'Id Twitter', 'Tipo de documento', 'Estado email', 'Tipo', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Profesión', 'Región', 'Clase', 'Estado', and 'Código postal'. The 'Subtipo' field is highlighted with a red box, showing 'Conv COPEL'. Below the client profile is a 'Validador de ofertas por Convenio' section. It includes a table with columns: 'Ingreso RUT Cliente', 'Nombre del Convenio', 'Nombre Empresa Convenio', 'Estado del Convenio', 'Medio de Pago del Convenio', 'Ciclo de Facturación (DOM)', 'Domicilio en Convenio', 'Flujo de Cobranzas', and 'Beneficios del Convenio'. The 'Ingreso RUT Cliente' field is highlighted with a red box, showing '10000561-1'. The 'Nombre del Convenio' is 'Conv ARMADA', 'Nombre Empresa Convenio' is 'Funcionarios de Armada de Chile activos', 'Estado del Convenio' is 'ACTIVO', 'Medio de Pago del Convenio' is 'Descuento por planilla', 'Ciclo de Facturación (DOM)' is '19', 'Domicilio en Convenio' is 'Hasta 2 direcciones en Convenio', 'Flujo de Cobranzas' is 'SUAVE', and 'Beneficios del Convenio' is 'Tarifas Convenio Armada + 50% programación premium + 50% 2do DBOX + Asistencia VTR gratis'. A red banner at the bottom states: 'IMPORTANTE NO OLVIDAR: Todo cambio de promoción (cambio de plan) debe incorporarse el hashtag #CONVENIO'. To the right of the banner is a 'Glosario Flujo Cobranzas' table with columns: 'Duro', 'Corte al día 5 vencimiento boleto', 'En blanco', 'Suspensión después de 3 boletos', 'Suave', and 'Suspensión después de 3 boletos'.

CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

1. **Revisa que servicio esté activo.** En caso contrario debes informar al cliente que una vez regularizada la cuenta, puede volver a solicitar el cambio de plan.

2. **Informa al cliente que para gestionar su tarifa convenio, es necesario hacer una validación previa,** la que se realizará con el equipo especialista. **Transfiere en forma asistida a Botón Rojo**

CLIENTE CONVENIO QUIERE
CAMBIAR SU PLAN

CLIENTE STOCK DESEA
CAMBIARSE A PLAN
CONVENIO

CLIENTE INDICA QUE NO
TIENE DESCUENTO

CLIENTE INDICA QUE NO TIENE DESCUENTO PERMANENTE CONVENIO REFLEJADO EN CUENTA

1. Verifica el **subtipo del cliente**. Este campo indica cuál es el convenio del cliente
2. En caso que el **campo subtipo esté vacío pero el cliente indica que es convenio**, ingresa a la [web Convenio](#) con tu usuario y contraseña.
3. Ingresa el rut del cliente. En la **web se mostrará cuál es el convenio** del cliente y la información propia del convenio
4. En caso que el cliente tampoco aparezca en la web, informa al cliente que su caso se deberá revisar con el equipo especialista. Para esto **transfiere en forma asistida a BOTÓN ROJO**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



¡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