

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 02 - 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 19 DE ENERO AL 01 DE FEBRERO 2026



SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS



BAJA NO CURSADA



ACTIVIDAD



APP VTR PLAY TV



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA





DESAFÍO TERMINADO

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
• Aplica para clientes con servicios fijos.			

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUSPENSIÓN VOLUNTARIA			
¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o un tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).		
¿Aplica Validación de Identidad?	Si aplica validación de identidad. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u>		
¿En qué consiste?	La suspensión implica que, junto con desactivarse el servicio, no se aplicaran los cobros del total de lo contratado por el cliente, vale decir, aplica para el plan base y servicios adicionales.		
¿Quién debe ingresar la suspensión en sistema?	La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por: - Ejecutivos de Call Center Voz y No Voz. - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador.		
¿Qué se debe considerar para ingresar una suspensión?	1. Antigüedad: - Sucursales: La antigüedad del cliente debe ser de 6 meses o más. - Call Center Voz y No Voz: La antigüedad del cliente debe ser de 4 meses o más. 2. Precio: - Sucursales: El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción. - Call Center Voz y No Voz: El costo de la suspensión es \$0 (debes realizar un ajuste		

	por el monto del cargo de suspensión voluntaria). 3. Plazo: La suspensión se puede solicitar por un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones y renta de equipos por el periodo suspendido. Si el cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes ejecutar la suspensión.
Sobre el Servicio Móvil	Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente. Puedes apoyarte con el siguiente script: Voz y Sucursales Sr(a) XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado. No Voz XXX, te informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerda que si viaja fuera del país los precios se cobran por consumo y son adicionales al plan contratado. Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de BAJA DE SERVICIOS.

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
	- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. - Si el cliente solicita la suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. - La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado Finalizada, de lo contrario, el botón Reanudar no estará disponible. - La reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. - Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. - Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: -No uso del servicio (ej. periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.) -Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. - Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. - Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. - El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. - Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. - La suspensión NO SE DEBE INGRESAR como herramienta de retención.		

- El procedimiento de INGRESO DE PEDIDO ADICIONAL indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Puedes revisar el procedimiento en el apartado SUMAR - PAUSAR Y EDITAR.

ALCANCE	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS
1. Verifica que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS. IMPORTANTE: IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360°. Si necesitas buscar otro Rut, revisa el procedimiento BUSQUEDA DE CLIENTE. 2. Verifica que el cliente no tenga deuda, puedes revisar la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA 3. Revisa en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario. 4. Confirma en PRODUCTOS INSTALADOS que todos los servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación ESTADO DEL SERVICIO.			

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**
2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.
 - Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**
3. En **ACTIVIDADES completa:**
 - Motivo : Suspensión Voluntaria

- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center**: debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

IMPORTANTE: Si eres de CALL CENTER, debes ingresar la suspensión pero transferir a **SOPORTE DIFERIDO** mediante la siguiente [WEB DE ESCALAMIENTO](#) para el ingreso de la reanudación.

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura), realiza los siguientes pasos:

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BAJA NO CURSADA



ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA
• Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles. • Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.		

ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA
• Se considera una Baja no cursada cuando: ◦ Existe registro de atención de la plataforma de retención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. ◦ Existe registro de transferencia desde primera línea a plataforma de retención. ◦ Pedido de Desconexión se encuentra en cualquier estado distinto a “completado” o “pendiente (Desconexión futura)” ◦ Cliente manifieste que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.		

ALCANCE	PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA
	FIJO	MÓVIL
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).	
¿Dónde se puede solicitar?	Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.	
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.	
Validación de Identidad	"Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil	

	Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente"	
Deuda	- No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. - Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.	
Ingreso de Desconexión	La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata .	
Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días , sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

SERVICIO FIJO Y MÓVIL

MATRIZ DE LA ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN

CALL CENTER / CANALES DIGITALES	RETENCIÓN N1	SUCURSALES
1. Verifica si hay respaldo de una solicitud de baja en Andes: 1.1. Desde la pestaña actividades, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal. 1.2. Verifica en pedidos si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido. 1.3. Dentro del número de pedido revisa la fecha de creación del pedido de baja, desde cuando el servicio será cortado, comentario de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem detalles, verifica el producto a eliminar. 2. Si existe respaldo de la solicitud de baja: - Call Center: transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención. Apóyate de la publicación <u>Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor</u> - Canales Digitales: Deriva al cliente	1. Realiza la baja inmediata de los servicios. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 2. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - AJUSTE.</u>	1. Verifica si hay respaldo de una solicitud de baja en Andes: 1.1. Desde la pestaña actividades, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal. 1.2. Verifica en pedidos si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido. 1.3. Dentro del número de pedido revisa la fecha de creación del pedido de baja, desde cuando el servicio será cortado, comentario de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem detalles, verifica el producto a eliminar. 2. Si existe respaldo de la solicitud, realiza la baja inmediata de los servicios y ajusta el valor cobrado si procede. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 3. Si no existe respaldo de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate

que ingrese la solicitud por su Sucursal Virtual.

3. Si no existe

respaldo de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS**.

del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS**.

INFORMA —

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja:

Call Center

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Canales Digitales

XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que hayas solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarte en realizar tu solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja:

Call Center

Sr(a). XXXX, le pido las disculpas por las molestias causadas. Para resolver su solicitud lo transferiré con la plataforma especialista.

Canales Digitales

XXXX, lamentamos escuchar lo que nos comentas, voy a tomar tus datos para que un ejecutivo especialista se contacte contigo, puede demorarse hasta una hora donde intentará llamarte hasta 3 veces, si por algún motivo no pudimos contactarnos contigo te pedimos volver a comunicarte a través de WhatsApp para solicitar tu pedido de desconexión.

REGISTRA —

Atención comercial → Baja servicio → Baja no cursada

Incluir siempre en la observación #BAJANOCURSADA• Nombre del cliente.

- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En una suspensión voluntaria el fono quedará habilitado para discar cualquier número. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

APP VTR PLAY TV



DEBES SABER

- Recordar que actualmente no está disponible la versión web de VTR PLAY, actualmente estamos trabajando para que próximamente pueda estar disponible en esta nueva versión
- El pin parental por defecto es 9999.

- [Solo Backoffice técnico] Solo si pese a todas las indicaciones no fue posible que el cliente visualizara todos los canales, recordar que existen clientes que podrían presentar inconvenientes de visualización de grilla o programaciones premium, estamos trabajando para regularizar este inconveniente prontamente.
- TNT SPORT HD #855 es el único canal premium con derecho de transmisión en la App VTR Play. Recordar que en la antigua App no estaban disponibles los canales Premium por lo cual es un beneficio de la nueva App. Listado canales Premium haz clic [AQUÍ](#).
- Si a pesar de las indicaciones de acceso a la app, cliente no puede acceder, favor intentar con RUT de cliente y no con e-mail.
- La compra de contenido no está disponible en dispositivos móviles.
- Solo se podrá visualizar en la aplicación compras de contenidos realizadas a través de D-Smart
- Grabaciones solo están disponibles si cliente tiene d- box Smart
- Se puede acceder desde 3 dispositivos simultáneos. Excepción los canales de Discovery que solo puede ser reproducidos en 2 dispositivos simultáneos.

QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA APP

- **Los clientes que cumplen con las siguientes condiciones comerciales:**
 - > Ser cliente de TV digital de VTR activo.
 - > Estar con los pagos de boleta al día.

ANDES INCONVENIENTES TÉCNICOS

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta atención aplica para titular o usuario. En el caso de clientes de tipo empresarial, esta solicitud puede ser realizada por el titular, Representante Legal, Contacto o tercero usuario del servicio.
- Esta atención aplica para servicios residenciales o empresariales.
- Valida que no exista una dificultad de servicio detectada, te puedes apoyar en la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA\)](#).

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Cuál es el Inconveniente que presenta?
- ¿Qué inconveniente presentan los canales de la APP?
- ¿Le aparece algún mensaje de error en su pantalla?
- ¿Tiene inconvenientes para el logueo en la Aplicación?
- ¿Puede entrar sin inconvenientes en la Sucursal Virtual de vtr.com?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)

2. El estado de los servicios, si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS. Si tienes dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
3. Verificar que el servicio este activo hace más de 24 horas de lo contrario debes informar al cliente que su cuenta estará disponible al día siguiente para el ingreso en Sucursal Virtual y la App

GESTIÓN

CLIENTE NO PUEDE INGRESAR A LA APP

1. Verificar la fecha de instalación del servicio si esta mayor a 24 horas, Verificar el acceso a la Sucursal Virtual.

- Si la fecha de instalación es menor a 24 horas informa al cliente que su cuenta de Sucursal Virtual y App Vtr Play estará disponible al día siguiente para el ingreso
- Si cliente tiene algún inconveniente con la Sucursal Virtual puedes apoyarte en la Publicación SUCURSAL VIRTUAL.

2. Luego de verificar el acceso a la Sucursal Virtual y cliente si puede ingresar, pero no a la App, guiar el acceso a la app con RUT de cliente.

3. Una vez resuelto el inconveniente debes indicar al cliente que haga ingreso a la APP.

4. Si no se puede loguear a pesar de entrar a la sucursal:

CALL CENTER

Escalar por web de escalamiento. Es importante que confirmes el correo electrónico (de preferencia el que se registró sucursal virtual) y enviarlo en el escalamiento.

Ingreso a WEB Escalamiento Soporte

Atento:

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_atento.php

Konecta :

http://172.17.102.170/diferido/ingreso_konecta.php

- Rut Cliente: Se debe ingresar el Rut del cliente del caso que se necesita escalar.
- Proveedor: Asesor debe ingresar la opción del Call Center al cual pertenece
 - Atento Col
 - Atento Chile
 - Tp Chile
 - Tp Col
- Plataforma: Ingresar el CRM al cual pertenece el cliente
- Servicio: Seleccionar TV
- Casuística: VTR PLAY
- Observación: Nombre de cliente atendido, correo electrónico, n° de celular, inconveniente que cliente presenta, pruebas realizadas.

Para terminar, pinchar Guardar Registro.

Registro de Atencion

Rut Cliente

Ingrese Rut

Proveedor

Seleccione una opción

Plataforma

Seleccione una opción

Localidad

Seleccione una opción

Nodo

Ingrese Nodo

Subnodo

Ingrese Subnodo

Servicio

Tv

Casuistica

Vtr Play

Observaciones

Guardar Registro

APP NO MUESTRA LOGIN

1. Verifica si cliente está conectado a una red con salida a Internet, haz pruebas si puede navegar en otros sitios.
2. Si la respuesta es NOK, solicita al cliente que regularice su conexión a Internet
3. Si la respuesta es OK, debes consultar a cliente en qué país se encuentra, en el caso de no estar en Chile, debes informar que la aplicación solo puede ser usada dentro del territorio de Chile

4. Si cliente se encuentra en Chile, debes solicitar al cliente que verifique la hora y fecha de su dispositivo, el cual debe estar correcta en el huso horario de Chile.



NO PUEDE HACER REPLAY EN EL CANAL

1. Confirmar con cliente si el contenido con inconvenientes tiene marca de replay. Si no lo tiene la marca, informar que no está disponible el replay para ver el contenido.

2. Consultar al cliente el canal que tiene el inconveniente y revisar si se encuentra en el listado de derechos de Replay.

- Canal sin derechos, informar que No todos los canales dispuestos en la guía tienen los derechos para Replay en dispositivos móviles.
- Canal con derechos y sin marca de replay, informar que No puede ver por definición del canal.
- Si canal tiene la marca de replay, debes escalar.

CALL CENTER VÍA WEB DE ESCALAMIENTO

Ingreso a WEB Escalamiento Soporte

Cientes: Link <http://172.17.102.170/diferido/nivel2.php>

Rut Cliente: Se debe ingresar el Rut del cliente del caso que se necesita escalar.

Proveedor: Asesor debe ingresar la opción del Call Center al cual pertenece

Atento Col

Atento Chile

Tp Chile

Tp Col

Plataforma: Ingresar el CRM al cual pertenece el cliente

Servicio: Seleccionar TV.

Casística: VTR Play.

Observación: Nombre de cliente atendido, n° de celular, inconveniente que cliente presenta, pruebas realizadas.

Para terminar, pinchar Guardar Registro.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, hemos derivado su caso al área especialista, para contactarnos con usted con la solución.

Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar. Nos comunicaremos con usted en las próximas 2 horas para confirmar que su servicio esté ok".

Registro de Atencion

Rut Cliente

Ingrese Rut

Proveedor

Seleccione una opción

Plataforma

Seleccione una opción

Localidad

Seleccione una opción

Nodo

Ingrese Nodo

Subnodo

Ingrese Subnodo

Servicio

Tv

Casística

Vtr Play

Observaciones

Guardar Registro

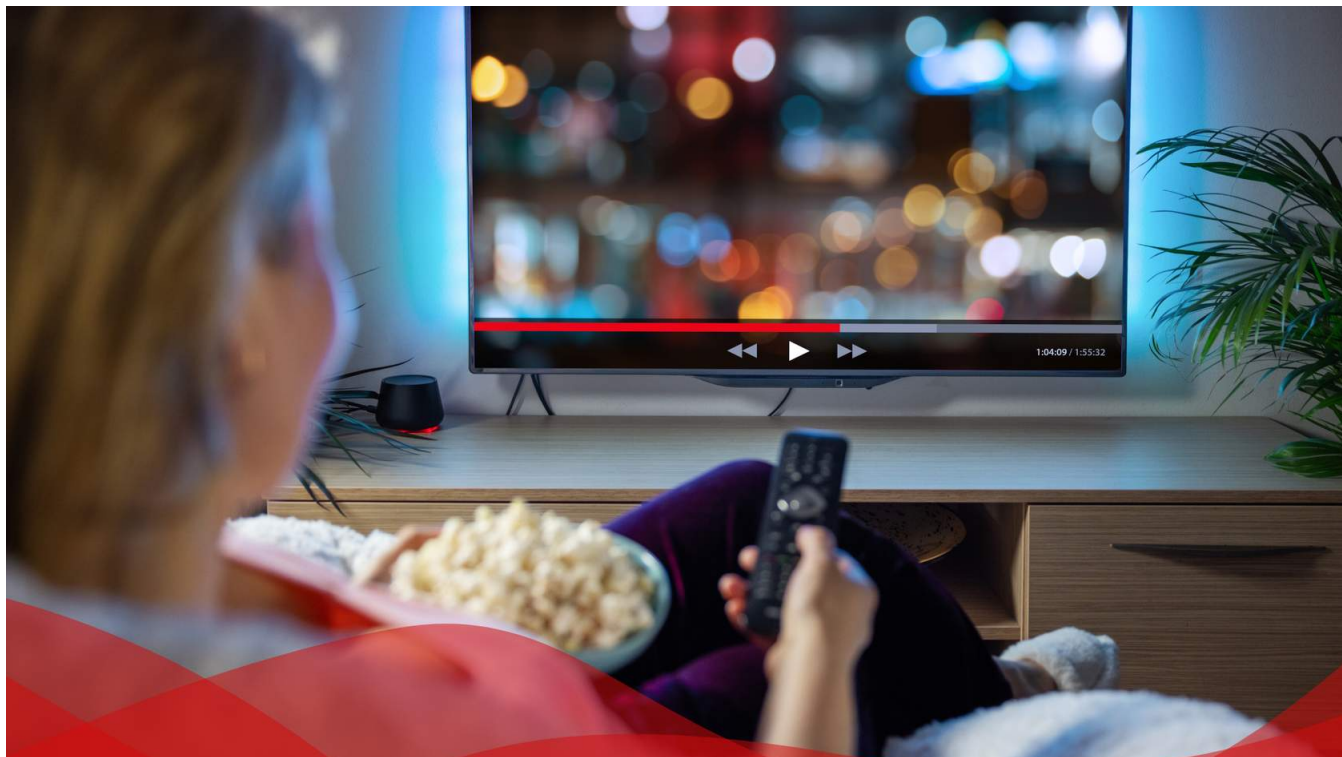


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Debes ver todo el contenido para continuar

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.

- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**
 - Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.
 - Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.
 - Cliente HFC que necesita una reparación técnica.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el**

cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones. Puedes en Clave

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.
3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posicónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** *No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.*

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** *Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.*

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** *Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.*

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.*

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.*

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Apóyate con el siguiente script:

"Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave

SOLUCIÓN DE ERRORES

! Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra

http://172.17.102.170/error_migraciones.

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA

MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra

"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra.
No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornerstone (VP o MVP)	Cliente debe actualizar su tecnología para cambiarse a fibra. Atiende según el <u>Procedimiento Atención Clientes Cornerstone</u>

ERROR TSQ

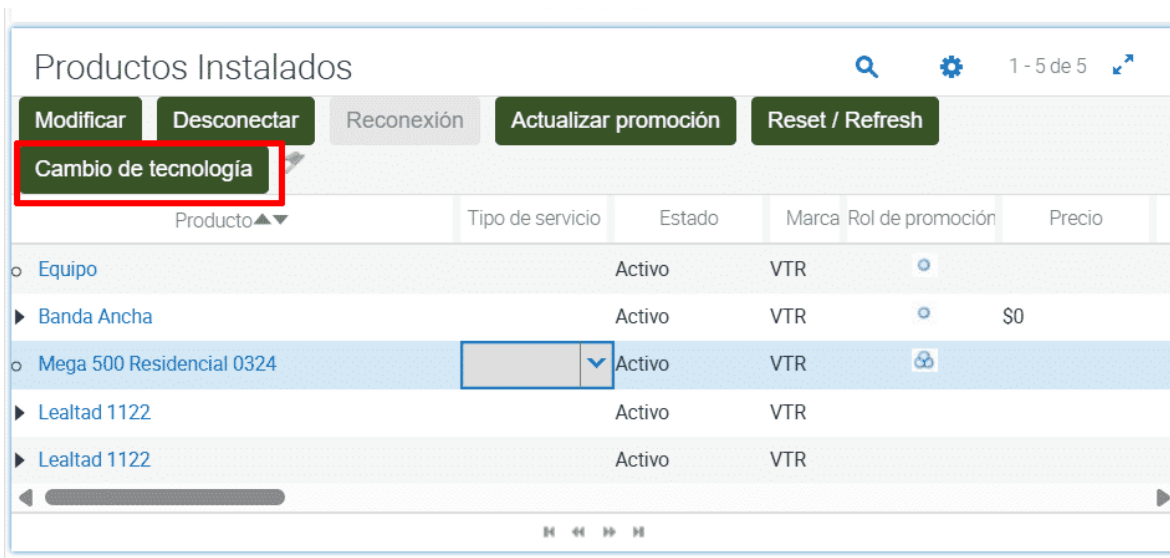
MENSAJE DE ANDES	SOLUCIÓN
RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad . Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	Ingresa un ticket en SDESK según la publicación <u>INGRESO DE TICKET SDESK</u>
RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a soporteonnet@clarovtr.cl	

RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET

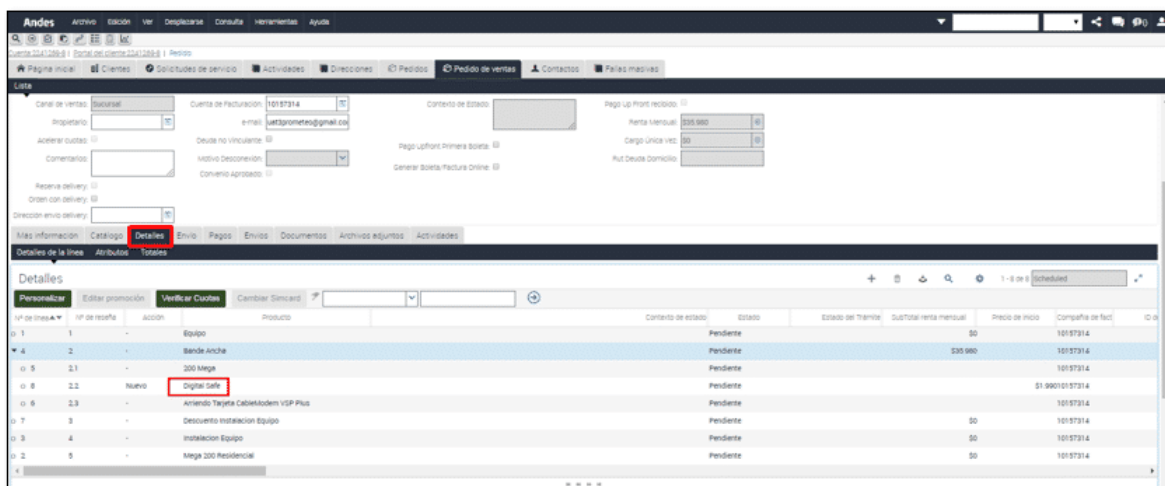
INGRESAR EL CAMBIO A FIBRA

Ingresa a la **cuenta de SERVICIO**

Presiona el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA**

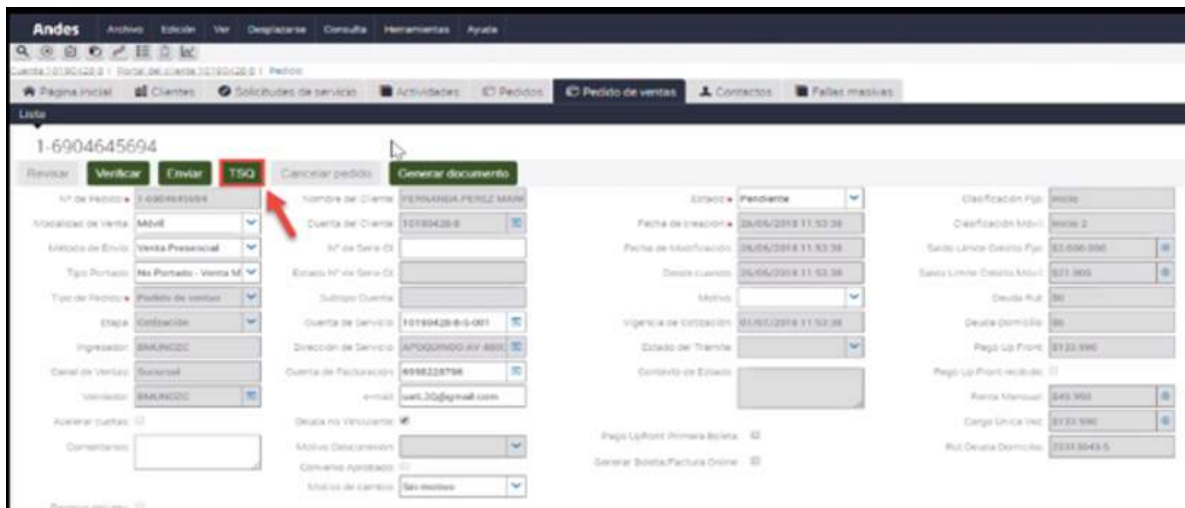


Valida que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.



Presiona sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- No presiones el botón "VERIFICAR"



Presiona el botón "ENVIAR"



Una vez **enviado el pedido**, automáticamente **agendará** a la fecha más próxima.

Cuenta: 9201054-s | Portal del cliente: 9201054-s | Pedido: 1-246807707891 | Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-350R3IAP | Estado: **Agendada** | Fecha inicio: 11/11/2024 19:00 | Descripción: Migración
 Tipo: Terreno | Creador: DRODRIGUEZ | Fecha Cierre: | Canal: Call Center
 Nombre Completo Cliente: IRMA DEL CARMEN | Propietario: DRODRIGUEZ | Fecha Comprometida: 13/11/2024 01:00:00 | Comentario:
 Rut del Cliente: 9201054-6 | Razón: | Código Cierre: | Área a Derivar:
 RUT Contacto: 9201054-6 | Detalle Razón: | Motivo:
 Nombre Completo Contacto: IRMA DEL CARMEN | Resolución:

[Más información](#) | [Seguimiento](#) | [Materiales Requeridos](#) | [Trazabilidad Interacción](#) | **Agendamiento** | [Pasos](#) | [Finalización](#)

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 120 | Fecha Agendamiento: **13/11/2024**
 Inicio más temprano: 11/11/2024 00:00:00 | Hora Desde: 13:00:00
 Inicio más tardío: 20/12/2024 03:00:00 | Hora Hasta: 16:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: | Notas: fc 999424986
 Id Técnico: | Marca Técnico:
 Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RUE 2 (POB. BUERAS) 1257 | Bucket: D0023 | Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: VALDIVIA | Código postal: | Territorio: SUR AUSTRAL | Clase vivienda:
 Región: | Fecha certificada: 01/01/1990 00:00:00 | Zona: ZONA SUR

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña **"Agendamiento"** agregar en Notas según corresponda a cómo el cliente acepta la actualización a Fibra:

- **CAMPAÑA PROACTIVA:** CLIENTES MARCADOS EN SMA
- **CAMBIO DE TECNOLOGÍA A SOLICITUD DE CLIENTE:** INDICAR QUE CLIENTE SOLICITÓ CAMBIO A FIBRA

[Más información](#) | [Seguimiento](#) | [Materiales Requeridos](#) | [Trazabilidad Interacción](#) | **Agendamiento** | [Pasos](#) | [Finalización](#)

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 00 | Fecha Agendamiento: 26/08/2023
 Inicio más temprano: 26/08/2023 00:00:00 | Hora Desde: 10:00:00
 Inicio más tardío: 13/10/2023 00:00:00 | Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: | Notas:
 Id Técnico: | Marca Técnico:
 Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PALMADO DE MALDONADO 415 | Bucket: D0025 | Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Ciudad: SANTIAGO | Código postal: | Territorio: SUR ORIENTE | Clase vivienda:
 Región: | Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00 | Zona: ZONA METROPOLITANA

INFORMA

Para CASO 1 Y 2:

VOZ

- *"Sr./a XXX le comento entonces que ud mantendrá el mismo plan que tiene contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tenga presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*

NO VOZ

- *"XXX te comento entonces que mantendrás el mismo plan que tienes contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tengas presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es tu caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le 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."*

INFORMA

Para CASO 3:

VOZ

"Dn. Sra: como le comenté, la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones.

NO VOZ

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le 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."

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación

Cliente acepta el cambio: @aceptafibra

Cliente rechaza el cambio: @rechazamigraRegistrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
02!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR