

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - 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 11 AL 24 DE MARZO

≡ CAMBIO DE MARCA FOX SPORT A ESPN PREMIUM

≡ REVISIÓN Y CAMBIO DE RESPONSABLES DE SOLICITUD DE SERVICIO

☐ ACTIVIDAD

≡ PILOTO - COMPARACIÓN DE BOLETAS

≡ PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE MARCA FOX SPORT A ESPN PREMIUM

A partir del 15 de febrero 2024 por decisión del proveedor TFCF International Channels Chile Limitada, **tu paquete Fox Sports Premium pasará a llamarse ESPN Premium.**

Este cambio se verá reflejado sólo en el nombre y logo de los canales, pero NO AFECTARÁ la programación actual del canal ni la ubicación de los canales ni tampoco cambiará el valor del canal o pack Premium.

Este cambio de marca aplicará para todos los clientes Hogar.

SCRIPT

PREGUNTAS FRECUENTES

Ante consultas apóyate en el siguiente script:
XXXX, te informo que a contar del 15 de febrero 2024 por decisión del proveedor TFCF International Channels Chile Limitada, tu paquete Fox Sports Premium pasará a llamarse ESPN Premium.

SCRIPT

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tengo que contactar a mi operador por este cambio?

- No es necesario, el cambio es automático a contar del 15 de febrero 2024

¿El cambio de canal cambiará el cobro en mi cuenta?

- NO, el valor actual se mantiene

¿Este cambio modificara numeración?

- Se mantiene la numeración actual.

¿Puedo seguir viendo el contenido de la programación?

- Si, se mantiene toda la programación actual



SEÑALES BÁSICAS

Canal Actual	Nuevo nombre	Numeración
ESPN Extra	ESPN 4	HD: 840
ESPN 4	ESPN 5	SD: 45
		HD:859
Fox Sports 3	ESPN 6	SD: 151

SEÑALES PREMIUM

Canal Actual	Nuevo nombre	Numeración
Fox Sports 1	ESPN Premium	SD: 166
		HD: 860
Fox Sports 2	ESPN 7	SD: 167
		HD:861
Fox Sports 3	ESPN 6	HD: 862



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REVISIÓN Y CAMBIO DE RESPONSABLES DE SOLICITUD DE SERVICIO



PROCEDIMIENTO

CAMBIAR RESPONSABLE DE SS

DEBES SABER

- Cualquier ejecutivo puede asignarse a sí mismo una actividad.

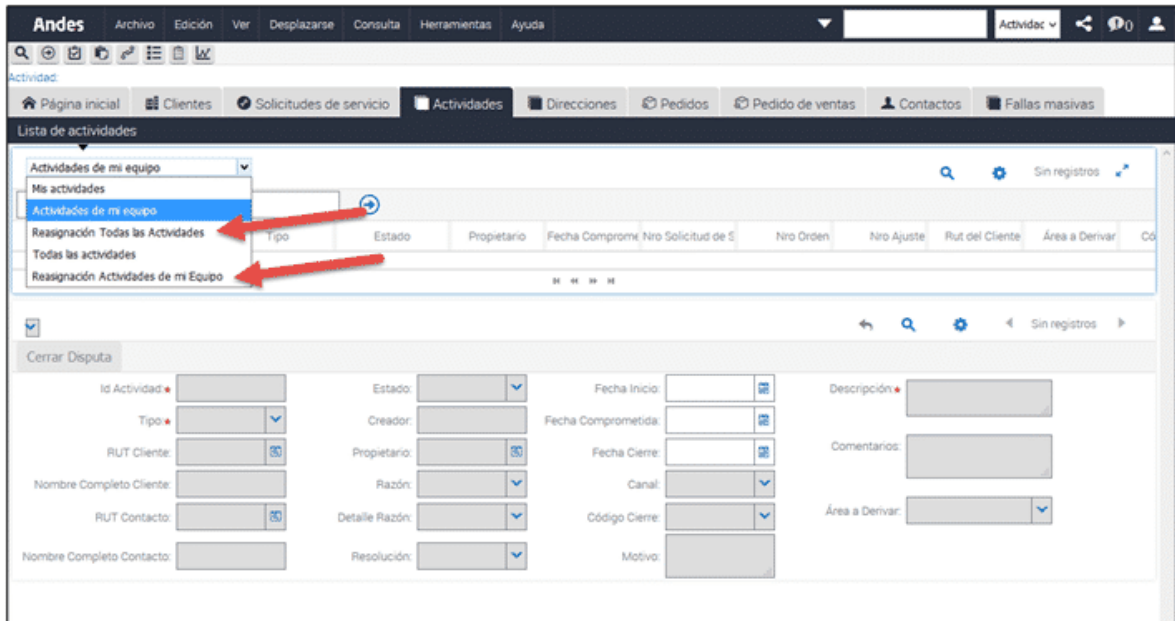
- Se puede cambiar el responsable de la Solicitud de Servicio cuando el estado es Abierta y la actividad pendiente de finalizar. Si no tienes la atribución de realizar cambio de responsable, solicita ayuda a tu Supervisor.
- Se puede cambiar el responsable de una Solicitud de Servicio, ya sea para gestionarla o cancelarla sólo si se requiere, en el caso de tener que ingresar otra del mismo tipo.
El nuevo usuario que se asigne a una Solicitud se puede escribir en mayúscula o minúscula.
- SIEMPRE reforzar con los equipos de trabajo que NO se debe ingresar ticket a Mesa de Ayuda para cambiar el responsable
No se debe ingresar ticket a Mesa de Ayuda para solicitar cancelar una actividad
- ! Si una vez efectuado el cambio de propietario de la SS, e intentas cancelar la SS y esta queda CANCELADA, pero en la vista 360 del cliente aún registra en estado ABIERTA, es necesario ingresar un ticket a la mesa de ayuda para poder solucionar.

GESTIÓN

REASIGNACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO

Paso 1

PASO 1



Dentro de la pestaña de **ACTIVIDADES**, en la parte superior se debe pinchar el botón de **MIS ACTIVIDADES** y luego seleccionar **REASIGNACIÓN TODAS LAS ACTIVIDADES**.

Paso 2

PASO 2

Andes

Actividad

Lista de actividades

Reasignación Todas las Actividades

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Compromiso	Nro Solicitud de S.	Nro Orden	Nro Ajuste	Rut del Cliente	Área a Derivar
1-A42A9	GSA analiza requerim#resolución		Abierta	SAADMIN	23/05/2017 17...	1-14980998			15483648-7	
1-VZHB	Genera requerimiento#resolución		Abierta	CABARCAG	30/06/2017 08...	1-53723319			8678535-8	
1-VJZPW	Genera Requerimiento#resolución		Abierta	CABARCAG	17/06/2017 15...	1-52779728			13490287-6	
1-6TZJN5	Genera Requerimiento#resolución		Abierta	MBAQUEROB	14/06/2017 15...	1-413164268			7873453-1	
1-UDMAG	Paso 1 Formulario re#resolución		Abierta	SAADMIN	27/06/2017 16...	1-51068332			10000962-5	
1-V5ISH	Genera requerimiento#resolución		Abierta	MACUNA	28/06/2017 12...	1-52318257			6558059-4	
1-VSPM4	Paso 1 Ingresar requere#resolución		Abierta	MACUNA	28/06/2017 13...	1-52325800			6558059-4	
1-EB2T6	Se escala caso para #resolución		Abierta	SUCAHU	32/06/2017 09...	1-24031232			10016947-9	
1-0XPT2	Genera Requerimiento#resolución		Abierta	CABARCAG	13/06/2017 09...	1-41883718			13488256-5	
1-PAN71	Se escala caso para #resolución		Abierta	PANDUGAA	13/06/2017 15...	1-41693464			8698000-2	

Resolución

Id Actividad: 1-VZHB

Tipo: Resolución

Nombre Completo Cliente: MARIO EDUARDO A

Rut del Cliente: 8678535-8

Nombre Completo Contacto: MARIO EDUARDO A

Fecha Inicio: 29/06/2017 18:39:00

Estado: Abierta

Fecha Compromiso: 30/06/2017 08:39:00

Descripción: Genera requerimiento

Comentarios:

Área a Derivar:

Una vez que encuentres la actividad, ya sea por ID o Rut del cliente, puedes reasignar la actividad, en la columna **"Propietario"**, se debe hacer clic en el ícono "Lupa"

Paso 3

PASO 3

Seleccionar asignado a X

Apellidos	Nombre	Puesto de trabajo	Organización	ID de usuario	Nº de teléfono
CICCONE	MARIA IRENE	Ejecutivo de Ret...	Default Organiz...	MCICCONE	

Aceptar **Cancelar**

En la ventana emergente que se despliega, debes pinchar el botón de búsqueda, luego en ID de usuario ingresar tu usuario, presionar la flecha para ir y luego presionar el botón **ACEPTAR**.

Paso 4

PASO 4

Actividad									
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas									
Lista de actividades									
Reasignación Todas las Actividades									
Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Compromiso	Nro Solicitud de	Nro Orden	Nro Ajuste	
1-2DRY4LHV	FIDEMÓVIL C EQUIPO oferta SMA	Finalizada	SGARZON						16
1-2EHDESJQ	Se ingresa Requerimiento Resolución	Derivada	EARROYO	15/10/2021 10:...	1-188253730998				16
1-2EHDESK6	Analiza Requerimiento Resolución	Abierta	MCICCONI	02/11/2021 09:...	1-188253730998				16
1-2DVUFVN0	CONFIRMA-AGENDA Llamada - Saliente	Finalizada	MMUOZH						16
1-2DRY4LHN	DERIVO OTRA PLATA Llamada - Saliente	Finalizada	SGARZON						16
1-2DXB8Q18	@REAGENDAMIENTO Llamada - Saliente	Finalizada	NGILA						16
1-2EHEJQJK	Genera Requerimiento Resolución	Finalizada	EARROYO	19/10/2021 14:...	1-188255453518				16
1-2EHEJQOG	Reparación 2 Play Se Terreno	Agendada	MCICCONI		1-188255453518	1-188255641299			16
1-2DRY9FC6	SOPORTE TECNICO Llamada - Saliente	Finalizada	LVARGASL						16
1-2DVWRZZV	[963403587] SMS [V SMS - Saliente	Finalizada	SADMIN				1-186796534452		16

La actividad queda asignada al nuevo propietario, **quien queda como responsable** de continuar con la gestión de la actividad.

ESCALA

Si una vez efectuado el cambio de propietario de la SS, e intentas cancelar la SS y esta queda **CANCELADA**, pero en la vista 360 del cliente aún registra en estado **ABIERTA**, es necesario ingresar un ticket a la mesa de ayuda para poder solucionar.



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No se debe ingresar ticket a Mesa de Ayuda para solicitar cancelar una actividad.

☐

Falso

☐

Verdadero

PILOTO - COMPARACIÓN DE BOLETAS



NOTICIAS

Desde el 5 de febrero, se enviará por correo electrónico, un piloto de herramienta que permite a nuestros clientes revisar las variaciones entre su boleta anterior y la actual.

DEBES SABER

- El correo solo es enviado a **clientes del servicio Fijo**.

- Ésta herramienta de comparación de boletas **solo se puede usar dentro del correo** que le llega al cliente.
- Dentro del cuerpo del correo, el cliente podrá revisar el detalle de lo que tiene que pagar y puede hacer clic en el botón **¿POR QUÉ VARIÓ MI BOLETA?**



vtr.com

Hola MARIA

¡Tu boleta de [Mes] asociada a tu cuenta [xxxxxxxxxx] ya está disponible!
Recuerda pagar antes del [Fecha de corte] para evitar el corte de tu servicio

Total a pagar	Fecha de vencimiento	Días Facturados
\$ 48.480	31/05/2023	Desde: 11/05/2023 Hasta: 11/06/2023

PAGAR

[Descargar PDF](#)

Resumen de tus cobros	
Servicios principales contratados	16.500
Pack vive residencial	20.000
Descuento Promocional	-3.500
Consumos y servicios adicionales	26.990
Contratación de canales TV	6.500
Arriendo de equipos	15.000
Asistencia VTR	2.990
Corte y reposición	2.500
Monto total a Pagar	48.480

PAGAR AQUÍ

[¿Por qué varió mi boleta?](#)

*IMAGEN DE REFERENCIA

- Al hacer clic en dicho botón, se abrirá la siguiente ventana. En ella, podrá visualizar un mensaje con un resumen de las razones por las cuales el monto de tu boleta ha

variado, por ejemplo: Vencimientos de descuentos, contrataciones de servicios adicionales o como muestra en la siguiente imagen, el cobro por la reposición del servicio.

Total a pagar	Fecha de vencimiento	Período Facturación
\$18.283	23-11-2023	Desde: 03 noviembre Hasta: 03 diciembre

PAGAR

[Ver detalle de boleta](#)

¿Por qué cambió el monto a pagar de tu boleta?

El valor de tu boleta es de \$18.283, la cual varió en \$2.500 respecto del mes anterior. Esto se debe a 1 factores:

1. Cobro por el reposición de tus servicios de \$2.500. Este cobro ocurre cuando pagas después de la fecha de corte de tus servicios, que en esta boleta fue el día [fechaDeCorte] (Recuerda que esta fecha de corte es similar en todos los meses).

*IMAGEN DE REFERENCIA



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL - OFERTA MULTILÍNEAS



OFERTA MULTILÍNEAS

OFERTA MULTILÍNEAS

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL 300 GB
400 GB	300 GB
\$7.995 Mensual x 6 meses	\$7.495 Mensual x 6 meses
\$15.990 normal	\$14.990 normal

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL 300 GB
Inclutye: Paramount+ y Mega GO	

CONDICIONES GENERALES OFERTA MULTILÍNEAS

• Vigencia: 01 al 31 de Marzo, ambas fechas inclusive.	• Descuento es exclusivo para PORTABILIDAD (de prepago a postpago y de postpago a postpago) con un mínimo de 2 y hasta 6 líneas contratadas.	• Oferta aplica para planes Móvil 300 (Plan MMLL0020) y Móvil Play 400 (Plan MMLL0021).
• Oferta consiste en un 50% de descuento durante 6 meses sobre el cargo fijo normal del plan.		• Para mantener los descuentos, el cliente debe mantener al menos 2 de las líneas que dieron origen a la promoción.
• Valores sujetos a reajuste de IPC.	• PROMOCIÓN SUJETA A EVALUACIÓN COMERCIAL. El límite de crédito indicará si el cliente califica al Plan y el máximo de líneas a contratar.	• OTTs Plan Móvil Play 400: Las plataformas están asociadas al RUT titular de las líneas. Por lo tanto, se tiene acceso a 1 cuenta por plataforma. Paramount+ Paramount se podrá reproducir hasta 2 dispositivos de cualquier índole, en forma simultánea. Mega GO se podrá visualizar hasta en 5 dispositivos simultáneos, sólo móviles.

*Recuerda verificar precios políticas vigentes en el plan comercial.

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- **Descuento por cargar en Andes:** Descuento venta 50% x 6 meses móvil.
- El descuento debes **ser ingresado por el ejecutivo para cada línea**. No se ingresa automáticamente

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- El descuento debe ser ingresado para cada línea el mismo día del ingreso de la venta. En caso contrario, **la venta será descomisionada**.
- Las ventas en donde se ingrese el descuento a una sola línea **serán descomisionadas**.
- **El descuento debe ser ingresado para cada línea con el mismo plan**. En caso contrario, planes mixtos, la venta será descomisionada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR