

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 15 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 15 AL 28 DE JULIO

CONTENIDO CALL CENTER



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



ACTIVIDAD



APLICACIONES DE STREAMING



REAJUSTE IPC HOGAR



VISADO DE CONTRATOS



INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



ACTIVIDAD



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" "Señora" y/o "Don" "Doña". Señor o Señora va acompañado del apellido y el Don o Doña va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER.

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

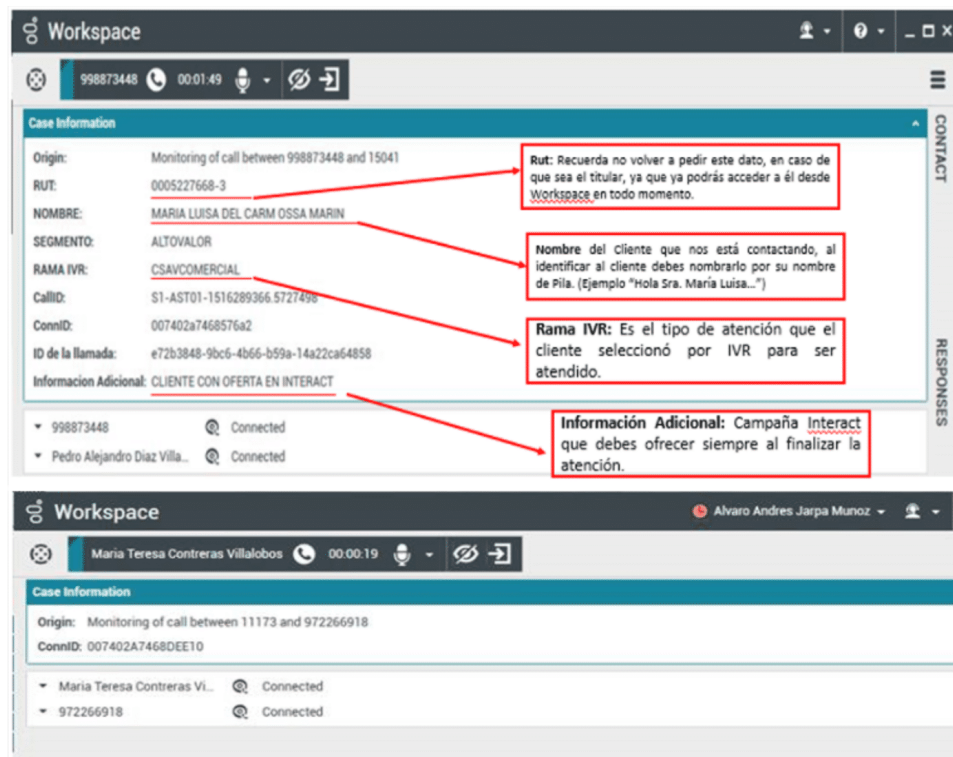
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **"por favor" y "agradecer" al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ —

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

INFORMA:

Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir **supera el umbral establecido** (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Category	Interactions
Larga Distancia	0 interaction(s) waiting
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting
Reclamos Móvil	0 interaction(s) waiting
Retención Premium	0 interaction(s) waiting
Refenciones	0 interaction(s) waiting
Soporte BAM	0 interaction(s) waiting
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting
Soporte Comercial Móvil	0 interaction(s) waiting
Soporte Internet	0 interaction(s) waiting
Soporte Técnico Móvil	0 interaction(s) waiting
Soporte Telefonía	0 interaction(s) waiting
Soporte Televisión	0 interaction(s) waiting
Ventas Fijas	0 interaction(s) waiting
Ventas Móvil	0 interaction(s) waiting

RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISITIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP) —

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario

INFORMA

"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Revisa la publicación [HORARIO SUCURSALES](#)

Si está disponible

INFORMA

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cédula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN

Realiza la transferencia de forma asistida

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

A **B**

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

0 interaction(s) waiting.	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting.
Reclamos Movil	0 interaction(s) waiting.
Retenciones N1 AR	0 interaction(s) waiting.
Retenciones SSPP	0 interaction(s) waiting.
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente pudo ser solucionada en el primer contacto.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

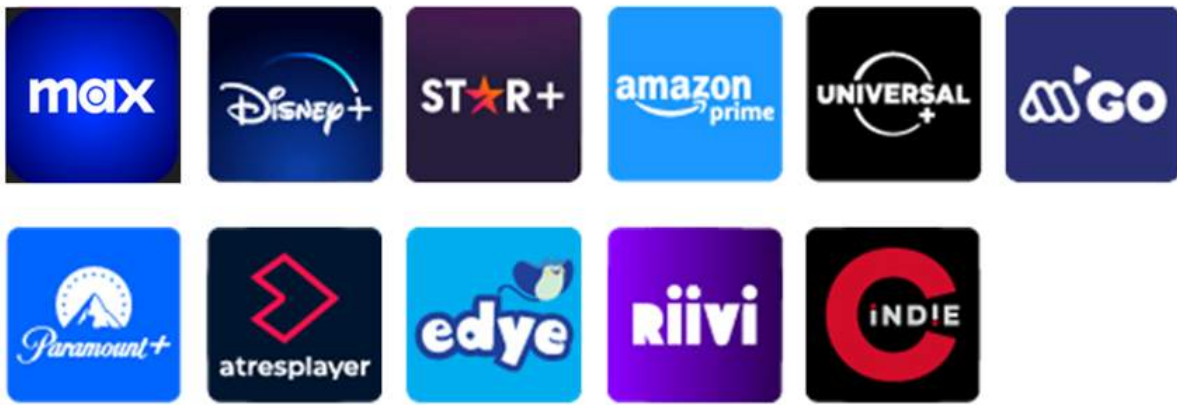
RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa la publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



DEBES SABER

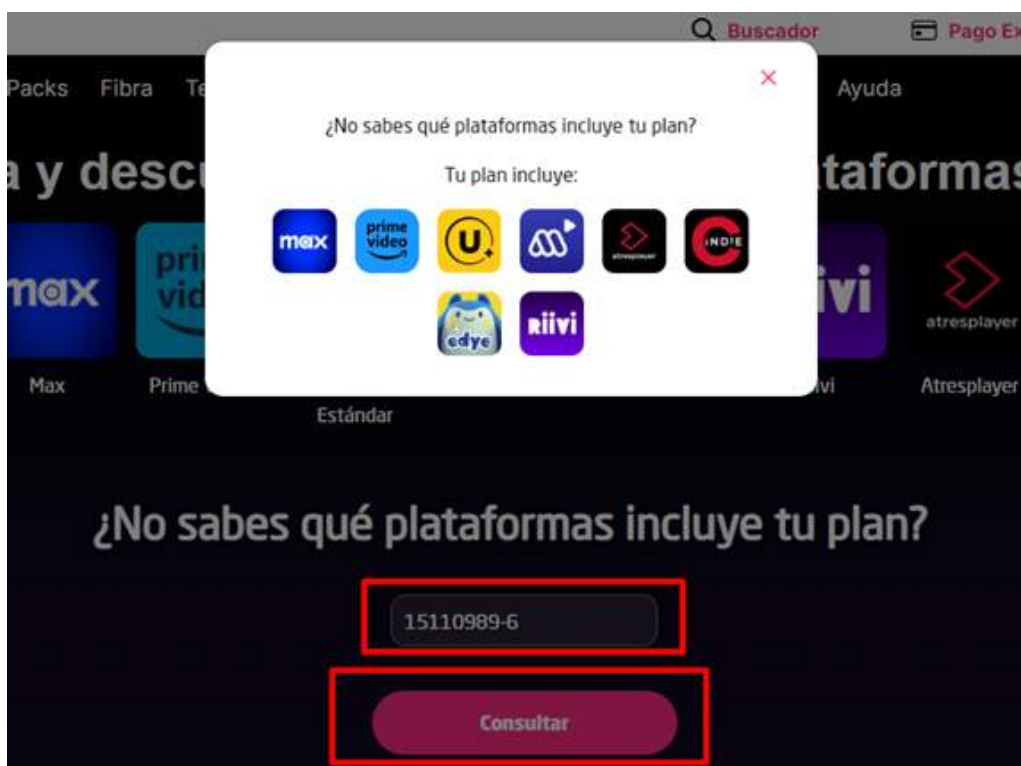
IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE:

En caso que el cliente no conozca las plataformas de streaming incluidas en su plan, guíalo hasta <https://vtr.com/streaming>, con la finalidad que digite su RUT, para luego presionar en Consultar, esto entregara como resultado todas las aplicaciones que incluye su Plan.



DEBES SABER

IMPORTANTE

LOGIN DE APPS

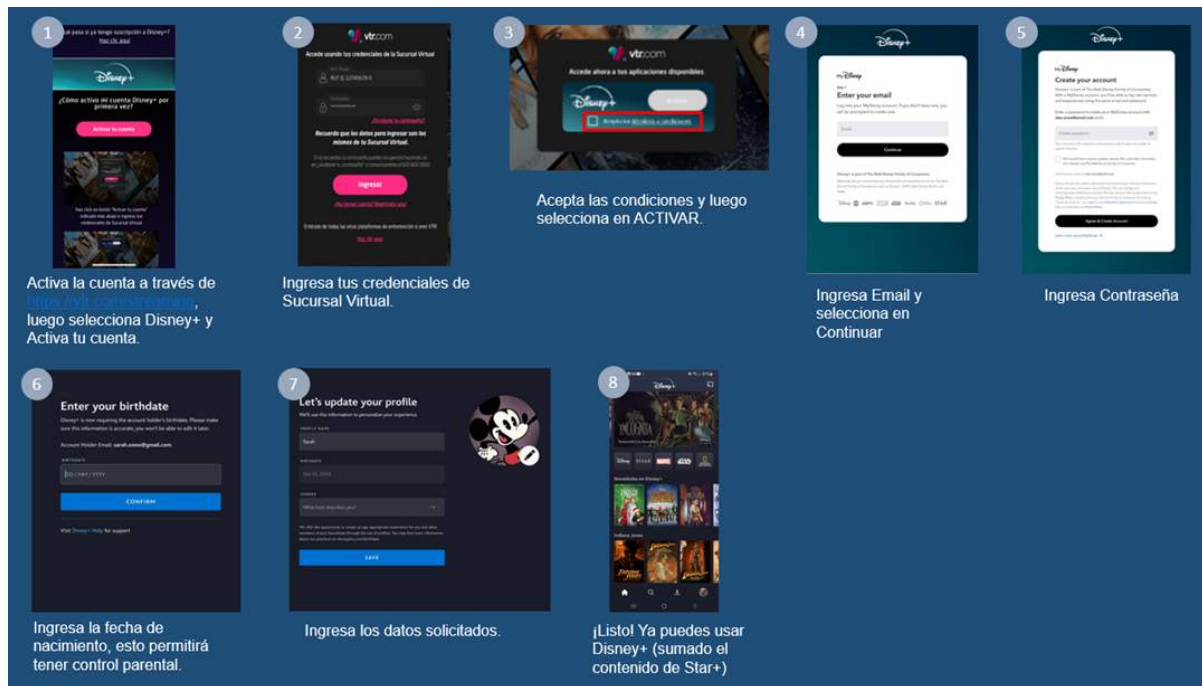
Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un **mail recibido**, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En **vtr.com**, desde el 1º de marzo
- **Videos tutoriales** de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las **aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART** previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, **visitar a través de su Dbox Smart** el video de activación de plataformas streaming.

Plataforma	Acceso
Disney+	https://vtr.com/disneyplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago
Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

APP 1

DISNEY +



A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que considere que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.

Recuerde que para acceder a Disney+ debe seguir utilizando sus credenciales de inicio de sesión ya existentes."

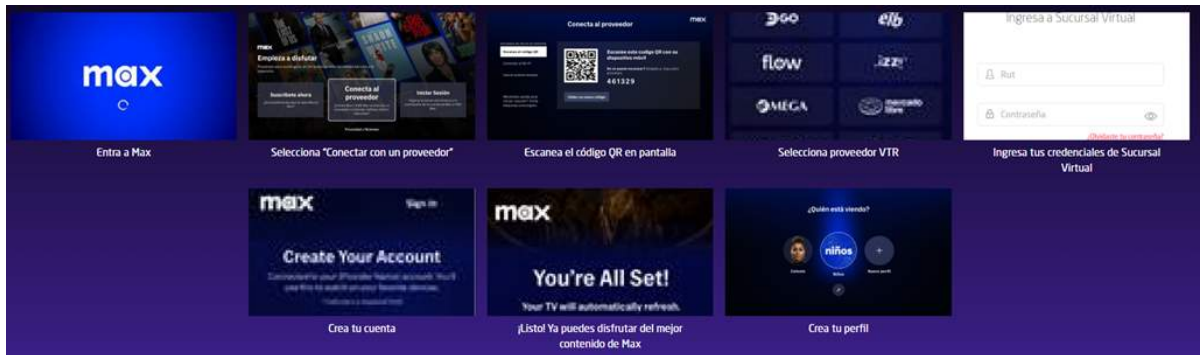
Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus>, y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar

del mejor contenido.

- Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

APP 2

MAX



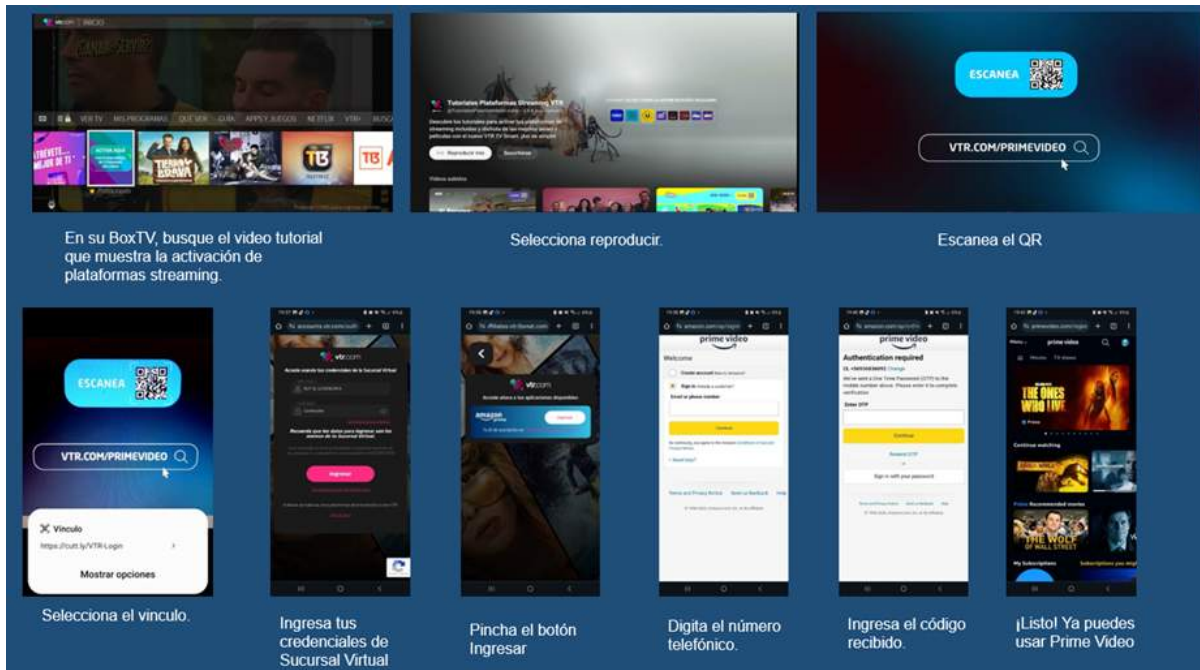
Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

APP 3

PRIME VIDEO

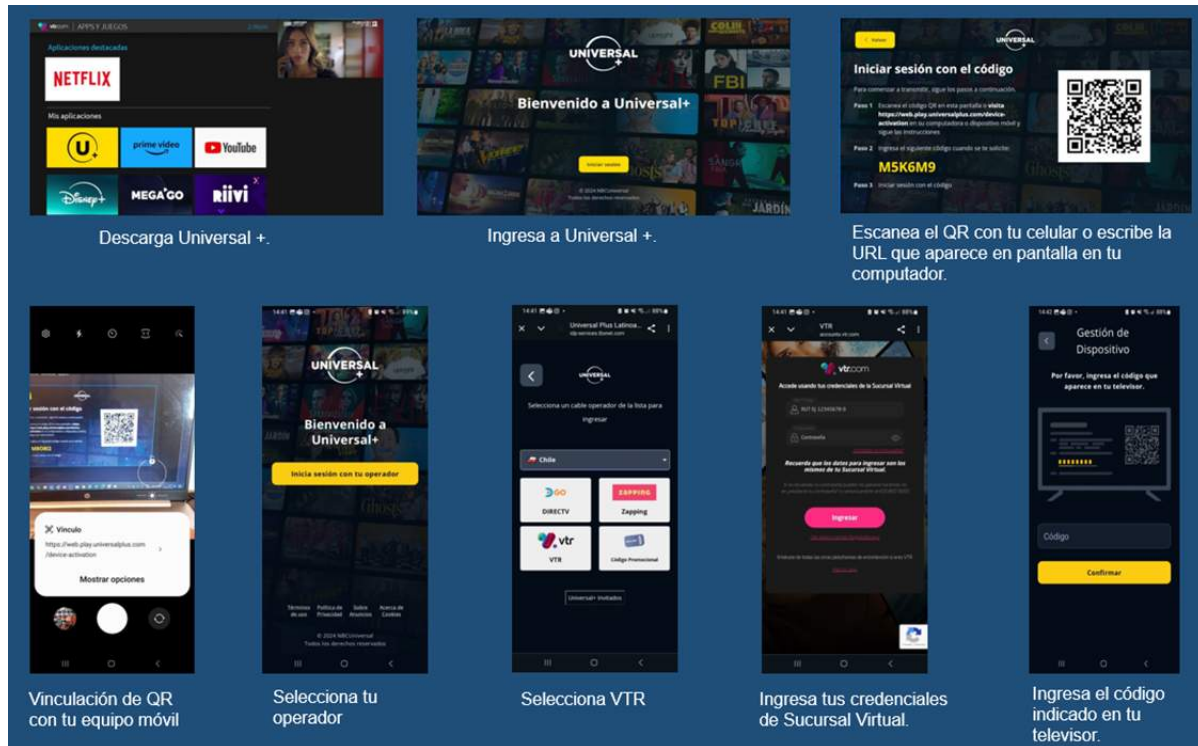


Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

En la imagen de ejemplo Asociación de cuenta Prime a beneficio VTR

APP 4

UNIVERSAL +



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

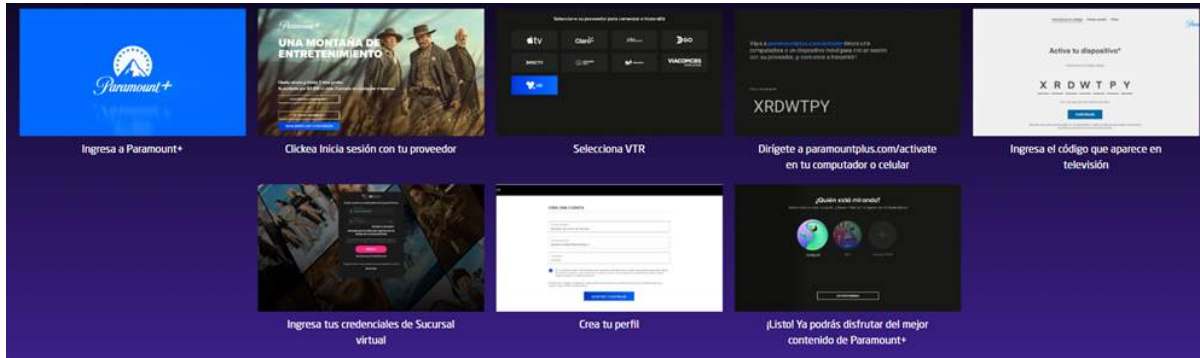
Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, Lamentamos informar que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión, una vez más lamentamos los inconvenientes que le podría causar".

En caso que cliente consulte, sobre la versión de Universal+ que tiene disponible, apóyate pinchando [aquí](#).

APP 5

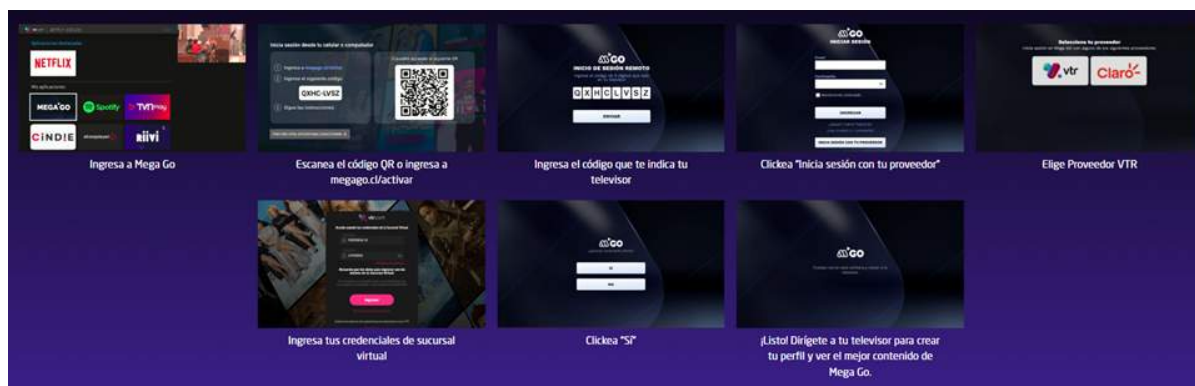
PARAMOUNT +



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 4 dispositivos a la vez.

APP 6

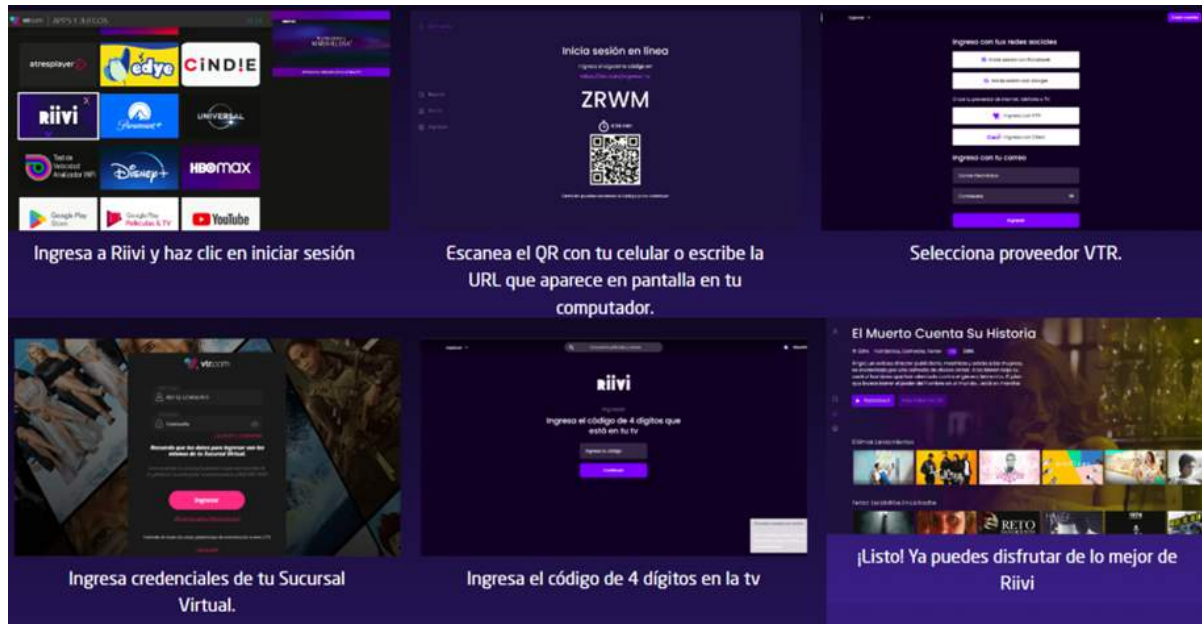
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

APP 7

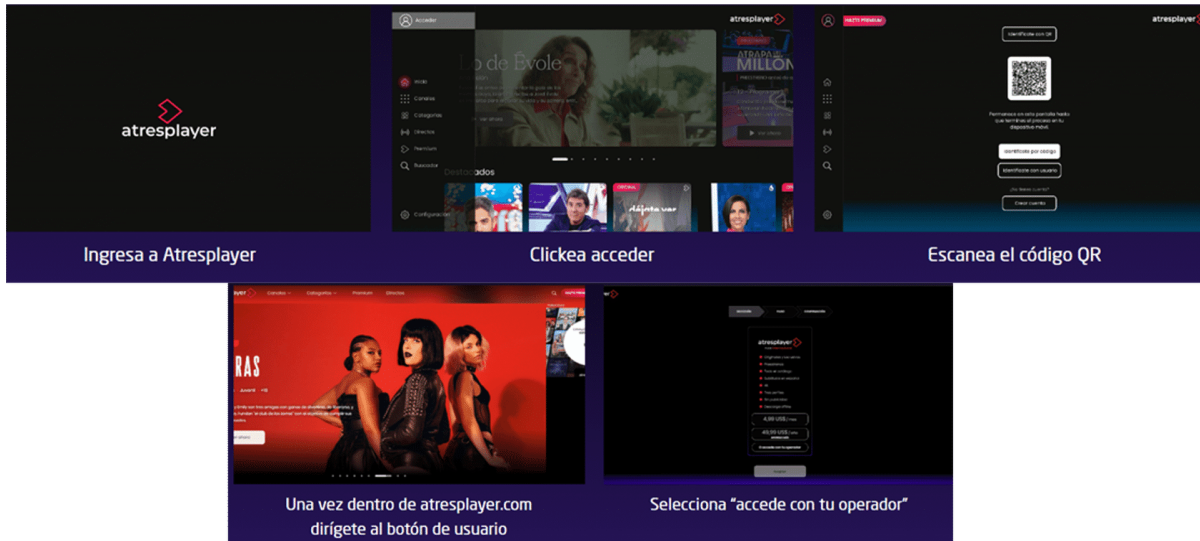
RIIVI



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- No disponible para sistema operativo iOS.
- Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 8

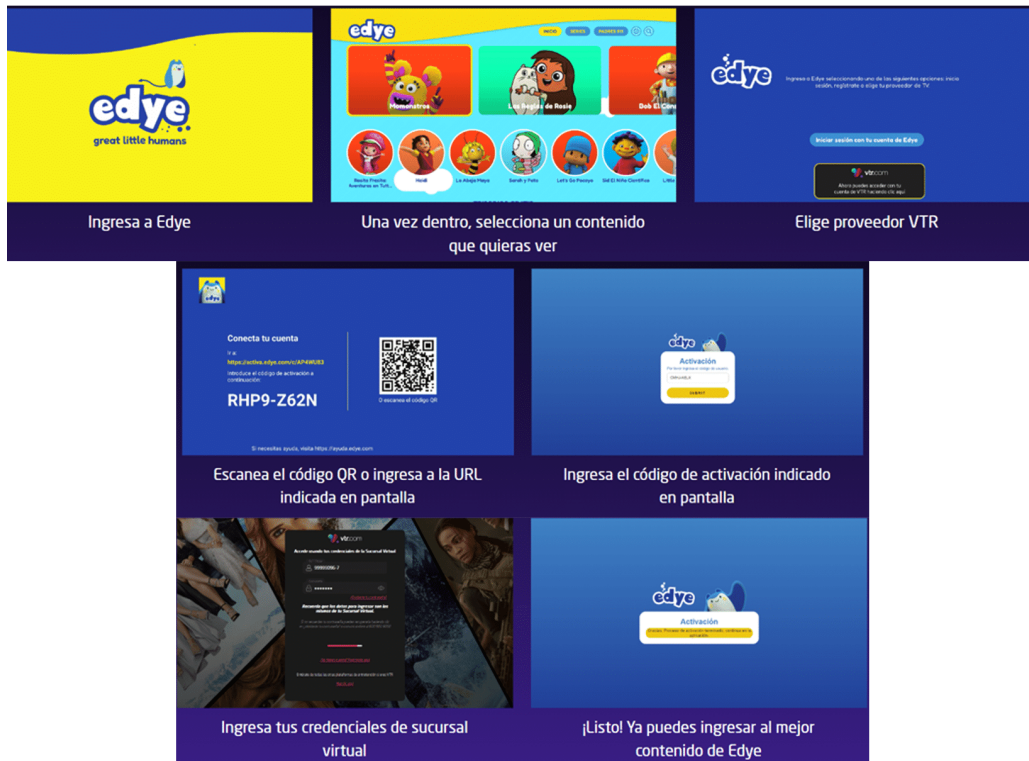
ATRESPAYER



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que ATRESPAYER le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

APP 9

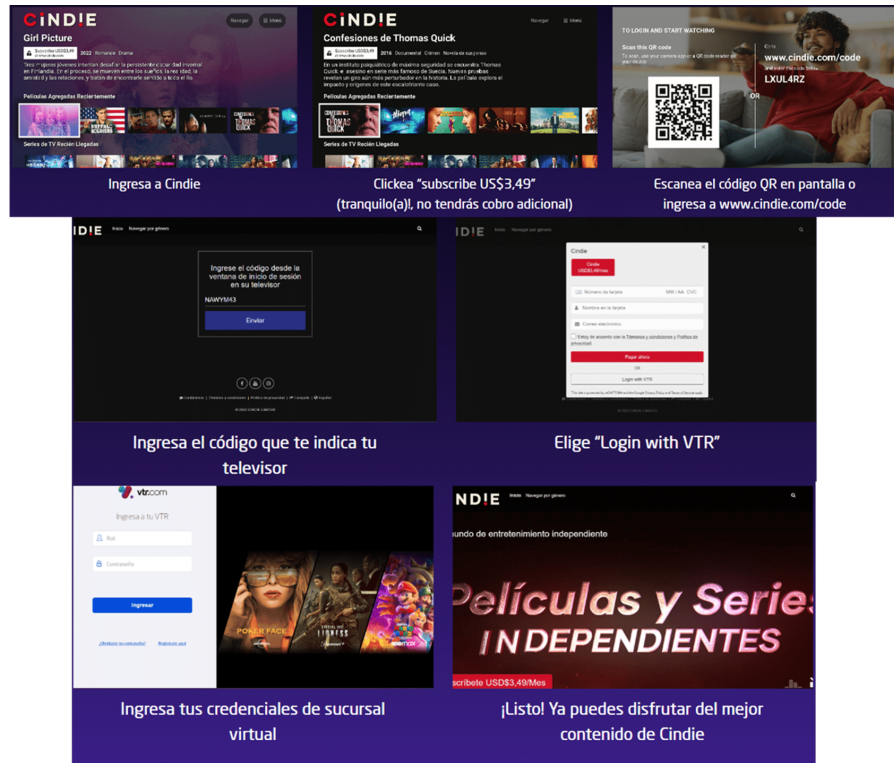
EDYE



- Solo disponible en DBOX SMART y WEB.
- Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

APP 10

CINDIE



Informa al cliente, que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

ALCANCE —

- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

GESTIÓN —

1. Verifica si la **promoción que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming**. Para ello, guíate de la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

- Si el **plan corresponde continúa revisando**, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.
- Si el **plan es análogo**, revisa la publicación [SALIDA CANALES EN GRILLA ANÁLOGA](#)

2. Revisa el **estado comercial del servicio**. Recuerda que una cuenta suspendida no tendrá acceso hasta regularizar.

- Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.
- Realiza la transferencia a Promoción IVR de Problemas OTT (anexo 3990)

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

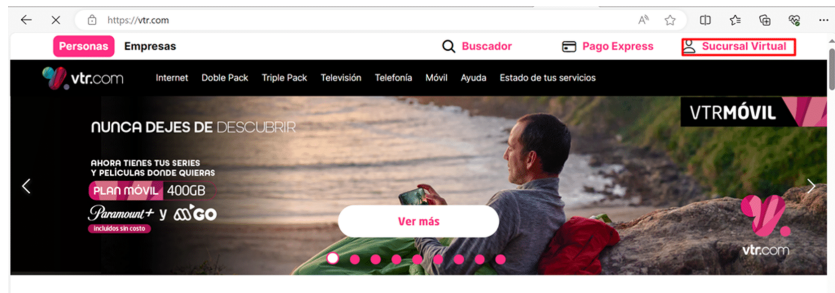
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en vtr.com

a) Sin credenciales sucursal virtual

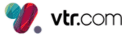
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#).
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

a) Si puede ingresar, continúa en el PUNTO 3

b) Si el cliente no puede ingresar a través de la aplicación, pese a haber recuperado o creado su contraseña, Ingresa los campos requeridos en la [WEB ESCALAMIENTO](#), **detallando el motivo de la llamada del cliente.**

- Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las **próximas 72 horas** para informar sobre el estado de su caso.
- Confirma los números de contacto con el titular para asegurar el llamado exitoso

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en Clave.

CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN

GESTIÓN

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

a) REPRODUCCIÓN EXITOSA

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

b) REPRODUCCIÓN FALLIDA

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

IMPORTANTE: Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE

GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)

- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de: ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
- Si cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

Informa lo siguiente:

"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"

Ingresar una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

Importante: Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.

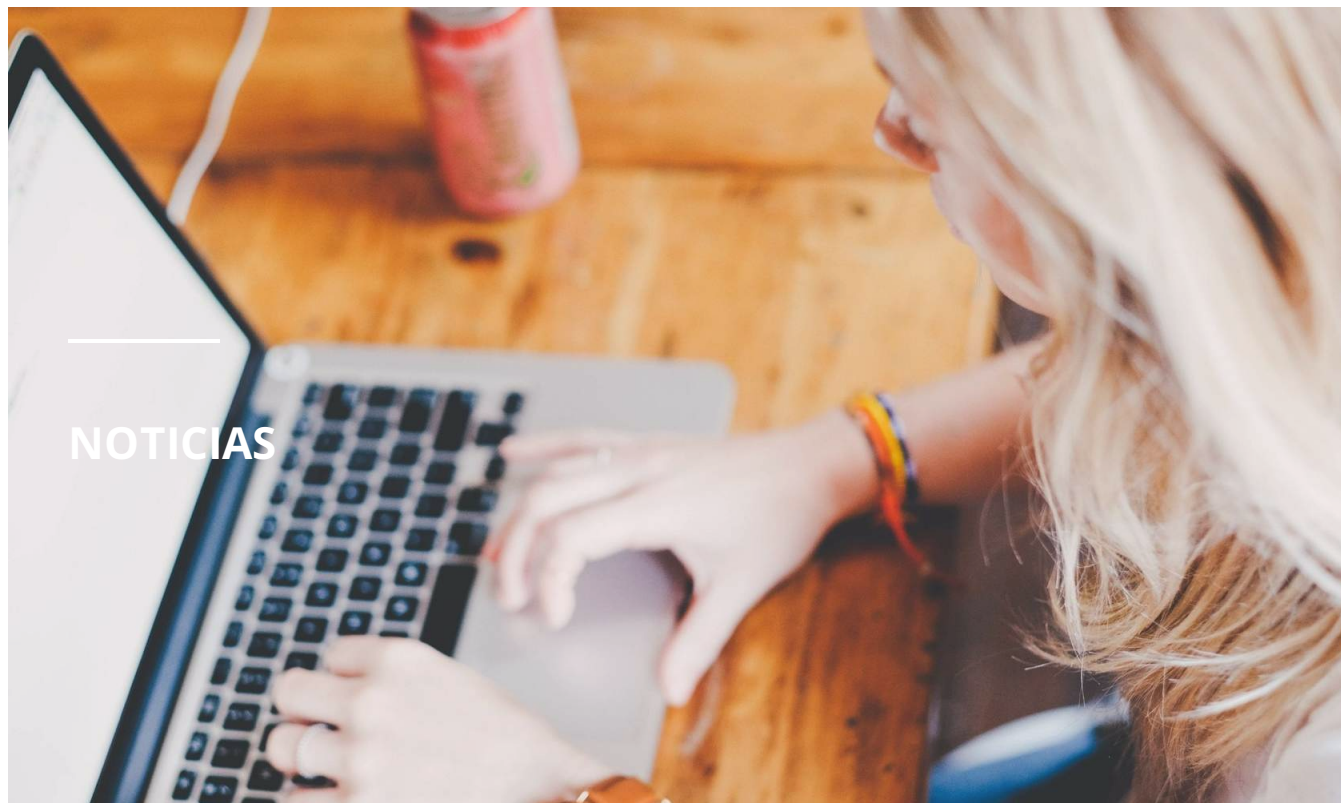


Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo fue de 2% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157560397909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152752876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540253	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:



Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

IMPORTANTE

Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Campo de facturación	Fecha de inicio	Fecha de fin	Estado	Producto
13853581	01/12/2021	Activo	VTR Plus 2 1122d	
13853581	16/10/2020	Activo	Español	
13853581	21/09/2011	Activo	Banda Ancha	Producto C
13853581	21/09/2011	Activo	Televisión	Producto C
13853581	20/09/2011	Activo	Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio

Actualización promoción o contrataciones entre Octubre y Diciembre (inclusive)

Andes

Clientes

Clientes con contrato

Clientes con contrato ARMADA- ARMADA RETIRO

PASO 2

2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en Diciembre y boleta actual:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.887
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.596
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.600
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.887
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.594
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.600
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
o-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 100	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
o-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	11.482
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Servicio Mega 100	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX —

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

OTROS SERVICIOS PRINCIPALES —

Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

¿QUÉ ES EL IPC?

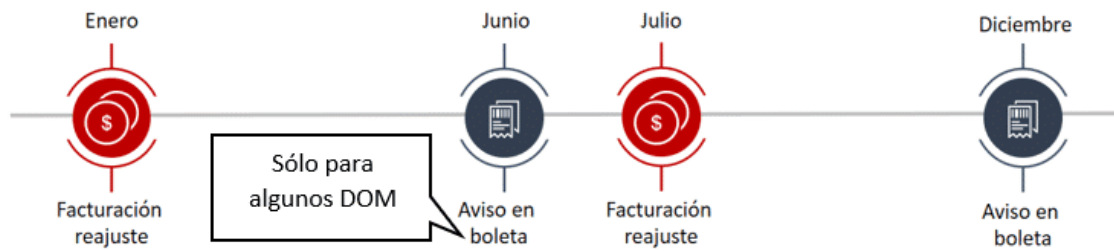
IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISADO DE CONTRATOS



RESUMEN DE POLÍTICA

POLÍTICA DE ACREDITACIÓN

Todos los documentos serán validados en el proceso de Visado.

ACREDITACIÓN BÁSICA - IDENTIDAD

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL	
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Acreditación básica	Acreditación de Identidad	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT < 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses. 3).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia de contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se exceptuó Cédula Temporal si siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente. 4).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años. 5).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple. - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT < 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses de Giros clasificados, No se permiten ventas de planes negocios a PNG con Giros que no sean clasificados previamente (N.C.P), es decir sólo con situación tributaria "OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES NCP" (código 960909) 3).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se exceptuó Cédula Temporal si siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente. 4).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años. 5).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple. - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.
			VENTA FIJO

ACREDITACIÓN BÁSICA - RENTA

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL	
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Acreditación básica	Acreditación Renta	No aplica	Solo una acreditación del siguiente listado: Persona Natural o Persona Natural con Giro PNG (RUT < 50 MM): 1).- Boleta o Factura Competencia: Copia de boleta o factura de telefonía móvil de la competencia del último mes, que incluya consumo/facturación de los últimos 3 meses, sin deuda ni saldos anteriores. Aplica solo para Venta Portada. 2).- Tarjeta de Crédito: Copia último estado del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos. 3).- Cuenta Corriente: Copia de Cartola mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, o cheque personalizado (con nombre). 4).- Tarjeta de Casa Comercial: Copia último estado de cuenta del mes en curso o del mes anterior a la fecha de contratación, sin saldos vencidos. Debe cumplir con cupo mínimo exigido. Las tarjetas Visa o Mastercard emitidas por Casas Comerciales también deben cumplir con el cupo mínimo exigido. 5).- Cotizaciones o Pensión: Certificado de cotizaciones 12 meses (vigente) o copia del último pago de Pensión. Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. 6).- Boletas de Honorarios: Copia Boletas honorarios (6 meses de antigüedad a partir de la fecha de contratación). Debe cumplir con mínimo de renta líquida exigida. <i>(mínimo renta líquida: \$150.000 promedio mensual)</i>
			No aplica

DEUDA VTR

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL	
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Deuda VTR	Deuda vencida con VTR	Sin deuda vencida con VTR (Fijo o Móvil) , para Empresas también aplica para los RRL.	
	Deuda domicilio > a \$5.000	No aplica	Se aceptará: 1)- Copia Contrato de arriendo notarial. Debe indicar que fue celebrado ante notario, para lo cual debe contener frases como: "firmaron ante mí", "Autorizo las firmas", "Comparecieron ante mí", etc. 2)- Copia Contrato arriendo de corredora de propiedades: BST realizará casa-bobo para verificar la administración de vivienda, si esta no se logra "NO" se acepta respaldo. 3)- Copia de Certificado o acta de entrega de casas fiscales. Debe venir firmado y timbrado por oficial a cargo de la unidad. 4)- Copia de Escritura de compra y venta notarial. 5)- Certificado con envase bienes raíces. 6)- Pago de Hipotecario. Dividendo con nombre titular, dirección y N° cuotas o fecha de inicio. 7)- Copia Certificado de defunción en caso de fallecimiento de deudor. No se aceptará: - Copias de Contratos de librería llenado a mano, contrato con timbre de fotocopia fiel del original, contrato solo con timbre de autorización de firmas. Nota: - La fecha de los documentos deben ser posterior a la deuda del domicilio. - En caso de que los documentos sean de tercero, solo se autorizarán los siguientes familiares directos: Cónyuge, hijos y/o padres y deberán demostrar vínculo.

OTROS

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL	
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Portabilidad	Formulario Portabilidad	En caso de venta portada, debe adjuntar los documentos de portabilidad firmados correctamente y sin enmendaduras, en caso que si realiza Upgrade (Móvil) este debe cumplir con la política de Upgrade.	
	Convenio	No aplica	Ventas de convenio deben ser validadas por el área comercial y se debe presentar documentación requerida por el "Cotizador" publicado en ISAC. Se debe ingresar a la Categoría del Convenio en Sistema.
Visado	Ingreso a sistema	Las promociones vigentes (según plan comercial) deben ser ingresadas correctamente en sistema, así como también los costos de incorporación, activación y validaciones tales como: Grupo tarifario, Lista de precios, Convenios R.R.H.H., Convenios PAC/PAT, etc.	
	Venta Terminal, costo de activación y Simcard	Tanto la venta (equipo), simcard, debe ser pagado al contado o con otros medios de pago, nunca cargado en boleta (Excepto delivery y según monto). Cliente portado NO paga costo de simcard.	No aplica
	Llenado y firma de contrato	Toda venta debe adjuntar contrato (completo y sin enmendaduras), firmado por cliente, sea este físico o digital, a excepción de Venta Remota (para fijo).	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET 7 PASOS



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

VERIFICA

ANALIZA

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- 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 - Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. - Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. - Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
- Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. - Cuál es el plan contratado por el cliente. - Confirma Números de contacto y mail del titular			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. Revisa las **actividades de “Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet”** desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de “Reiterados” en CLAVE para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

Realizar paso 1 completo

Explicar el estado del servicio:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

- 1.Revisar el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
3. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio
5. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora: Indicar que una vez que el servicio esté activo, de presentar aún inconvenientes, nos contacte para revisar. Al estar en sucursal, se puede ofrecer realizar el pago de inmediato (sin embargo, la activación del servicio no sería inmediata)

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: Dar opción de adelantar la activación del servicio,
Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a "Alertas de crédito"
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) Si no pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
 - b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).
 - El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.
 - Si el inconveniente **NO fue resuelto**, continuar con las revisiones del paso 2. FALLA MASIVA.
 - Si el inconveniente **fue resuelto, finaliza la atención.**

PASO 2

FALLA MASIVA/SIX

Revisar si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC

1- Ingresar a **BEC a través del botón de Andes**

2- Revisar en BEC el Semáforo **"Dificultad de Servicio Detectada"**.

- Si está en color VERDE, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MÓDEM.
- Si está en color ROJO o Amarillo, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

FEN

- Revisar información de la columna **"Problema"**.
- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra **ESCALADO-RED** corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

"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. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"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 lo antes posible. Una vez solucionado este inconveniente, si continúa presentando dificultades, le pido por favor nos contacte".

The screenshot shows a table with the following columns: ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_DECLARACION_PROBLEMA, FECHA_POSSIBLE_SOLUCION, SUBSISTEMA, and SERVICIO. A callout 'Problema: comuna o trabajo realizado' points to the PROBLEMA column. A callout 'N° FEN (Servirá para indicar en contacto)' points to the ID_FEN column. A callout 'Hora - Fecha solución' points to the FECHA_POSSIBLE_SOLUCION column. A callout 'Servicios afectados' points to the SERVICIO column. The first row of data has the following values: 1628775, Condex_LICON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION, 10/07/2019 20:51:00, 11/07/2019 00:51:00, Amplificador BT, and T=Tele+Int.

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condex_LICON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	T=Tele+Int

Estado del servicio

Revisa en qué condición se encuentra

RUT Cliente

Ej. 12.345.678-9

Ver estado

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.

- En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

“Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas.”

REGISTRA

Atención técnica->Internet->Intermitencia Internet

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

Masivos

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
ID_FEN					
263	ESCALADO-RED (SMGL 011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar hora de inicio y término de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

Trabajo programado en ejecución. **El impacto será “Con pérdida”**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”

Semáforo en AMARILLO:

Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser “Sin pérdida”. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar horario de trabajos.

INFORMA

“Sr(a) XXX, hemos detectado inconvenientes en su servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar.”



Num SIX	Impacto	Fecha de Ini	Fecha de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
238380	Con Rendita	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

PASO 3

ESTADO DE CABLE MÓDEM —

Explicar la revisión sobre el estado del cablemodem:

Sr(a) XXX, ya descartamos que no hayan trabajos o eventos en su sector, por lo tanto ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

Realizar paso 3 completo.

1. Revisar el estado del cablemodem en BEC -> En la sección "Pasos Internet"

Una vez hecha la revisión, se debe hacer click sobre el botón **"enviar"** correspondiente a este paso.

2. CABLE MODEM OFFLINE

Preguntar al cliente si es posible comunicarse con alguien en el domicilio con quien se puedan hacer revisiones y algunas pruebas.

- **Si el cliente NO puede o no quiere comunicarse con nadie**, se debe indicar que nos contacte cuando esté en su casa y tenga tiempo (aprox 20 min) para hacer revisiones y pruebas: Sr(a) XXX, es vital poder hacer algunas revisiones con alguien en el domicilio. Le pido por favor que nos llame cuando esté usted y disponga de al menos 20 minutos para hacer una revisión completa de su servicio.
- **Si el cliente SÍ puede comunicarse con alguien**, pedir que revise que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, hacer pruebas probando con enchufes distintos (Si está conectado en una "zapatilla", verificar que este encendida (O enchufada).

Verificar en BEC el modelo de Cable modem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen y Compal, se puede revisar además, que el switch trasero on-off esté encendido (on):

Una vez hecha esta revisión, se debe presionar el botón "enviar"

- Equipo NextGen (Puede aparecer con los códigos TG2492LG, TG2492L2 o TG2482a)

Si las conexiones son correctas y el estado del Cablemodem sigue siendo Offline, se debe continuar las revisiones:

- No corresponde realizar reset sistémico a cablemodem que está OFFline

Pedir al cliente hacer un reset eléctrico, esto es: desconectar y volver a conectar el cablemodem de la energía eléctrica. El tiempo máximo de respuesta a esperar el cambio de estado de cablemodem es 5 minutos.

- Si el estado del cablemodem sigue siendo Offline post reset eléctrico, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación a terreno del tipo "Modem no enciende"

3. INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO MODEM NO ENCIENDE

IMPORTANTE: Cablemodem offline no corresponde Reset Sistemico

1. Ingresar Solicitud de Servicio de reparación: Cablemodem Offline

Recuerda: Incluir siempre en la observación: "CM Offline post reset eléctrico"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, su visita se realizará 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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

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.

4. CABLE MODEM ONLINE

a) En la sección "**PortalC4**" pinchar el botón "**Detalle Portal C4**"

b) Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de **IP o IP NULL**

c) Si el resultado **es IP NULL**, se debe realizar un **Reset/Refresh al Cable Modem**.

- Para ello, posicionarse sobre el equipo asociado al servicio TELEFONÍA FIJA y pinchar el botón **RESET/REFRESH**.

d) Una vez **realizado el reset**, se debe indicar al cliente que dentro de **5 minutos su inconveniente se solucionará**:

INFORMA

Sr(a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado.

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad mostrará un mensaje en el campo Comentarios

Se debe realizar un RESET ingresando al CM del cliente.

1. Volver a BEC, pinchar el botón "Activar" en el concepto "Activar Administración WiFi"
2. Pinchar sobre la IP del concepto en verde
3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"
4. Seleccionar opción Utilidades (1) y luego Reiniciar Dispositivo (2)
5. Seleccionar opción reiniciar

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

Revisar en BEC el estado del semáforo "Estado del Domicilio" en la sección "7 Pasos Internet".

Explicar la revisión sobre el estado de la instalación en el domicilio

Sr(a) XXX, ahora pasaremos a revisar alertas a nivel de su domicilio. Si hubiesen, será necesario enviar un técnico a su domicilio.

Realizar paso 5 completo

- Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

1- Si el color del **semáforo es ROJO**, se debe ingresar una **Solicitud de Servicio de Reparación** del tipo **"Niveles Fuera de Rango"** Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta paso 5: Estado de domicilio"

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"Sr(a) XXX, 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.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

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.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

- Si el botón "Estado de Domicilio" está en verde continuar con las revisiones



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si se ingresa una visita a terreno, siempre se debe indicar al cliente lo que el técnico hará en el domicilio.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

 Enviar	Para	
	CC	
Asun: Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)		

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la **cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

DATOS DE ENVÍO

8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se

encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

EXTENSOR WIFI

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Para la autoinstalación, guíate con la publicación [AUTOINSTALACIÓN EXTENSOR DESK](#)
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#). IMPORTANTE: Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la

GESTIÓN

1. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.
2. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.
3. Pinchar botón **EQUIPOS**.
4. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.
5. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.
6. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.
7. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.
8. Pinchar el botón **TERMINADO**
9. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).
 - Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.
10. Pinchar botón **EQUIPOS**.
11. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.
12. Pinchar botón **TERMINADO**.
13. Revisar **DETALLE** del pedido.
 - a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

- **Método de envío** → AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** → No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. Generar el contrato

15. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo"

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

CONTEXTO

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

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

Consideraciones —

A. **El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación**, de lunes a viernes sin considerar feriados. Para tango, servicios en estado activo; **para Andes, pedidos en estado completado**). Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

B. **Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: ventaentrecanales@vtr.cl**. Esto aplica solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Inbound TP e Inbound Fidelis)

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación se indican los responsables:

- Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota - Jefe de Operaciones del canal.
- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

C. **Una vez recibida la solicitud el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

D. **Visualización de Cambio de código:**

El ejecutivo final debe revisar sus ventas en las bases o reportes de venta oficiales.

E. **Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla** (imagen), llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

*Canal Terreno: las solicitudes se deben escalar al administrativo correspondiente según el operador.

Los datos requeridos son:

- Rut del cliente.
- Número de pedido de ventas completadas.
- Motivo del cambio
- Código de vendedor actual.
- Código de nuevo vendedor.
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código
- Fecha ingreso de la venta.

F. **Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar.** La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Resguardo de ventas —

Se define como resguardo de venta, una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen siete escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

- **Por el ejecutivo**, a través de Solicitudes de servicio (SS).
- **Por el sistema**, con la actividad de Comercial ventas.
- **Por el sistema**, con un pedido en estado Pendiente (habiendo sido enviado /submit previamente).

- **Al ingresar un Pedido de ventas.**
- **Canales Exclusivos:** Aperturas.
- **Ventas con Portabilidad.**
- **Ventas Convenio.**
- **Convivencia de Sistemas**

RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS

Comercial Ventas —

Se define como **“Comercial Ventas”** a un pedido que luego de ser enviado a terreno, se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios (el estado de este pedido es Abierto). Si pedido es derivado a área BackOffice, aplican las mismas políticas de “Comercial Venta”.

Para los casos anteriores se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a “Comercial Ventas”), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
- Toda venta que sea **cancelada desde “Comercial Ventas”**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) **será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario** perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
- Si se cancela una venta que estuvo en “Comercial Ventas”** (Máx. 2) 3 o más veces, por el mismo motivo; puede ser reingresada por otro vendedor sin esperar el plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) y no será respetada al vendedor inicial.

Si se realiza un cambio de dirección (informada parte del área técnica al momento de instalar) dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que el pedido es derivado a comerciales ventas con motivo dirección errónea, se respetará al ejecutivo inicial (sobre la nueva dirección). No se considerarán notas o comentarios que no sean derivados a comercial ventas.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS EN UNA VENTA CON ESTADO PENDIENTE

Ventas Pendientes

Para las ventas que se encuentren en estado "Pendiente" luego de haber sido enviadas (submit) a terreno (es decir, cuentan con una actividad de terreno), se debe considerar lo siguiente:

- a.** Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que la venta tomó el estado Pendiente) en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
- b.** Toda venta que sea cancelada, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
- c.** Si se cancela una venta que estuvo en estado "Pendiente" por más de 4 días de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día en que tomó ese estado, considerando lunes a sábado sin considerar feriados), puede ser reingresada por otro vendedor y no será respetada al vendedor inicial.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS

1. Estados del pedido que resguardan ventas

Toda venta en los **estados adjuntos**, que sea cancelada, tendrá un **plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados** (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación), antes que pueda ser reingresada por otro vendedor. Por este periodo se respetará al vendedor inicial, excepto si la anulación es realizada por él mismo o un usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En ese caso no se resguardará la venta.

Estados de un Pedido:

A. Abierto para cualquier escenario (excepto los casos descritos en punto 2).

B. Pendiente de envío, Enviada y Recibida en caso de Delivery.

C. Pendiente en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, sim, deuda al Rut, deuda al domicilio).

D. Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta. que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

2. Consideraciones para un Pedido de Ventas

A. El plazo de **pago Bloqueante es de 3 días corridos** y lo que resta del día de ingreso del pedido. Si este pago no se genera, el sistema cancelará en forma automática el pedido pudiendo ingresar la venta cualquier otro vendedor. O cualquier otro vendedor lo puede cancelar expirado el plazo.

B. En el caso que se requiera **modificar la promoción asociada a un pedido que se encuentre en estado Abierto**, se debe mantener la fecha de agendamiento para no perder la fecha de instalación y el pago de la comisión corresponde a cada ejecutivo que gestionó los servicios que corresponden.

C. Para los pedidos de venta donde **se hayan generado errores en TSQ y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **“Pendiente”** y el ejecutivo debe generar **ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 24 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (correo o print desde la página) como respaldo al correo de Venta Entre Canales (ventaentrecanales@vtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. En relación a las cotizaciones:

- Las cotizaciones no resguardan venta.
- Una cotización es un pedido de ventas que se le envía al cliente que no ha confirmado la contratación.
- Técnicamente es un pedido de ventas en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, es decir, no se ha ejecutado el TSQ. Este pedido queda en etapa “Cotización”, y se envía mediante correo electrónico al cliente, y tiene una vigencia de 7 días.
- Se envía para que el cliente tenga respaldo de la oferta entregada, para resguardar la promoción de cara al cliente (no al vendedor) y en el caso de que el cliente regrese, retomar la venta desde ésta.

Si la promoción está inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización, aun cuando esta sea de otro vendedor, por lo que mantendrá el código del vendedor que realizó la cotización en el sistema. En este caso, el Ejecutivo que ingresó la venta debe solicitar cambio de código, aludiendo esta causa, y se le asigna la venta.

- **Contexto:** La cotización puede ser transformada en venta por cualquier ejecutivo; pero quedara a nombre del ejecutivo inicial. Este caso aplica cuando se requiera respetar una oferta no vigente o una oferta de otro canal al cliente. En otros casos cualquier ejecutivo puede cancelar una cotización para ingresar un pedido nuevo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 15!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR