

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - Cornerstone



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 14 AL 27 DE JULIO



MODIFICACIÓN DE DATOS



EXPLICACIÓN BOLETA



ACTIVIDAD

 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE

 DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial. • En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial • Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados. • Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:				

- **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
- **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
- **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar**; estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA
PRECONDICIONES

- El **cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.**
- El **cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.**

- **Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular** (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta
- Se detecta que, ante **cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente**. Ten precaución en **NO modificar ningún dato de manera involuntaria**.
- Para **evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos**, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido. 2. Verificar que el EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado y sea el mismo que de la cuenta Cliente. 3. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO.				

4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

**Gestionar la MODIFICACIÓN DE DATOS, dependiendo del tipo de Cliente, es decir
RESIDENCIAL o EMPRESARIAL.**

1. TIPO DE CLIENTE —

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Clase: [] Subtipo: [] Subclase: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Estado: Prospecto

Vista 360 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos instalados

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTE' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VZRWQ	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTE9' asignada a usuario 'MBAQUEROE' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-50YTE9	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

Andes

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7875886-4

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO Teléfono principal: 979026424 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: ARMANDO Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: PUERTAS e-mail: cristian.leon@e Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: DE BAREQUE Edad: 66 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: [] Id Twitter: []

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Tipo: Residencia Género: Masculino

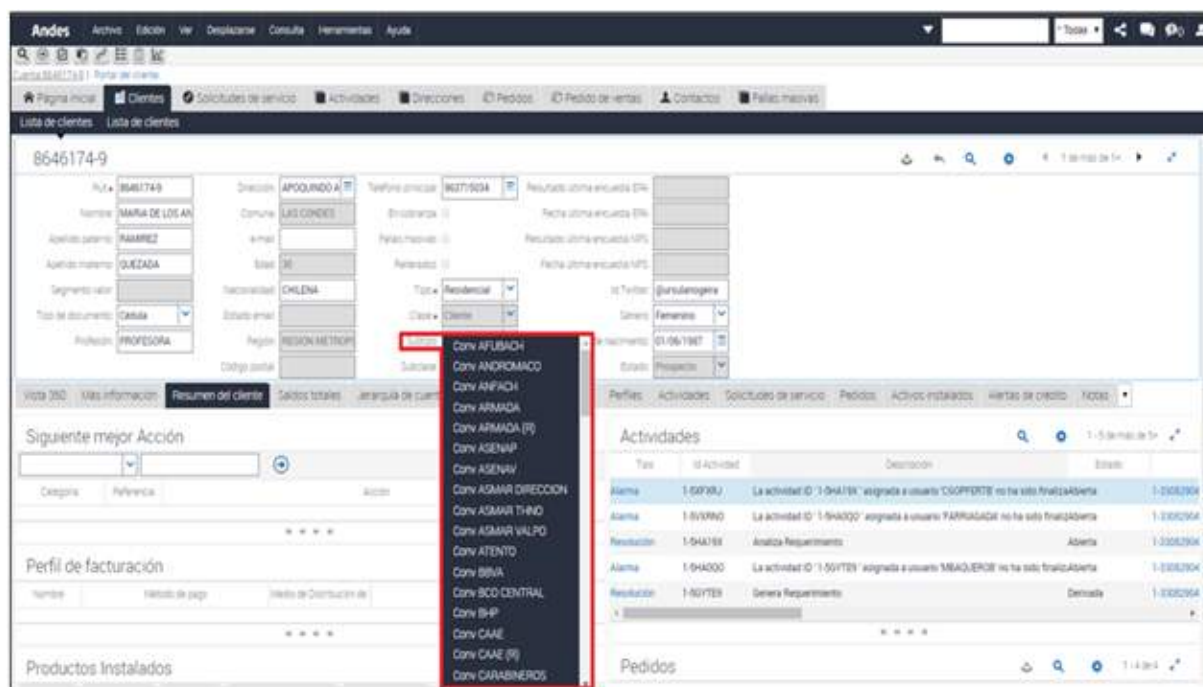
Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subtipo: [] Subclase: Sin Servicio Estado: Prospecto

Cambio de Titularidad: []

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. Other fields include 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the form, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

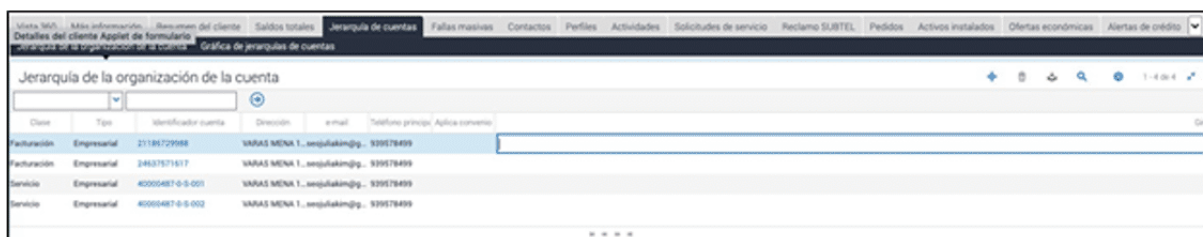
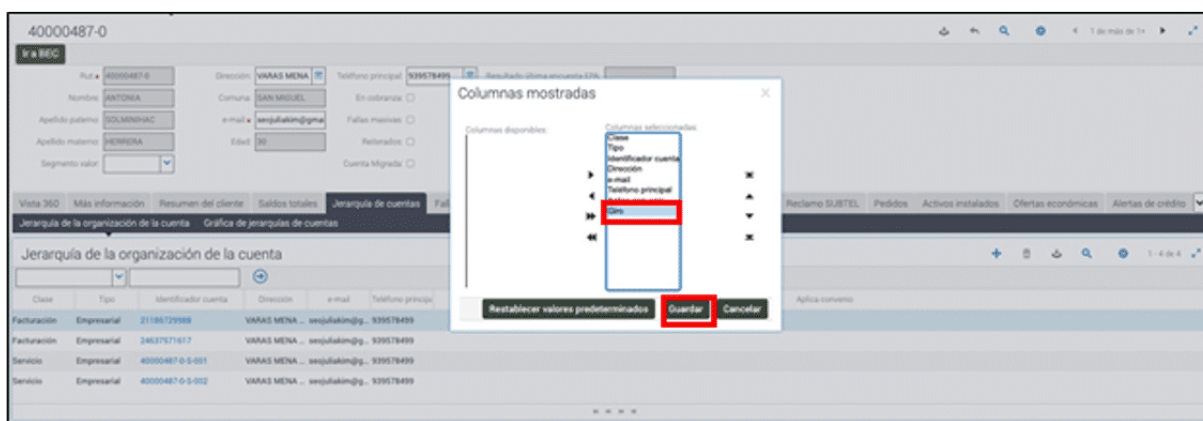
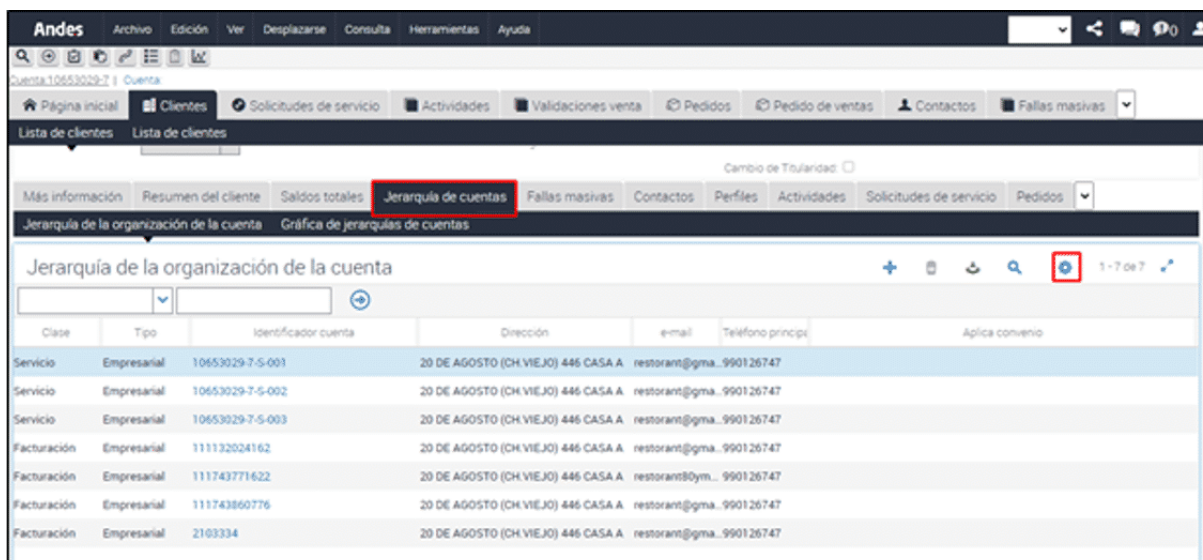
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has one row with 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Alternativo', and 'Teléfono' set to '209313'. A dropdown menu is open next to the 'Tipo de teléfono' field, showing options: 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Alternativo' option is selected. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has two rows: the first row has 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '912345678'; the second row has 'Principal' unchecked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '963715034'. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

13868236-6

Ir a BEC

Rut: [] Dirección: AV LAS TORRE Comuna: QUILICURA Teléfono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: MAGALY ANDREA En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: [] e-mail: magalytandrea@h Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: [] Edad: 41 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: MEDIO BAJO Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas **Contactos** Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ... SAAVI	ZARA...			92209313		magalyt...	AV LAS TORRE...	

AGENDAMIENTO

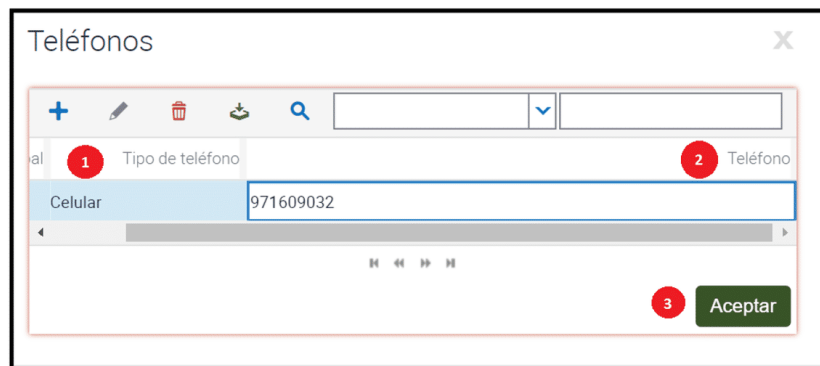
Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
 - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
 - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.



¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**

The screenshots illustrate the process of managing phone numbers in the system:

- Top Left:** Shows the 'Teléfonos' window for a client. A red box highlights the 'Residencial' type for the number 221234567. A red arrow points to the 'Principal' checkbox, which is checked. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Top Right:** Shows the 'Teléfonos' window with two numbers: 992209313 (Celular) and 993018514 (Celular). The first number is checked as 'Principal'. A red arrow points to the 'Principal' checkbox. A text box says: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Left:** Shows the 'Teléfonos' window with three numbers: 971609032 (Laboral), 992209313 (Celular), and 993018514 (Celular). The second number is checked as 'Principal'. A red arrow points to the 'Principal' checkbox.
- Bottom Right:** Shows the 'Teléfonos' window with two numbers: 992209313 (Celular) and 993018514 (Celular). The first number is checked as 'Principal'. A red arrow points to the 'Principal' checkbox.

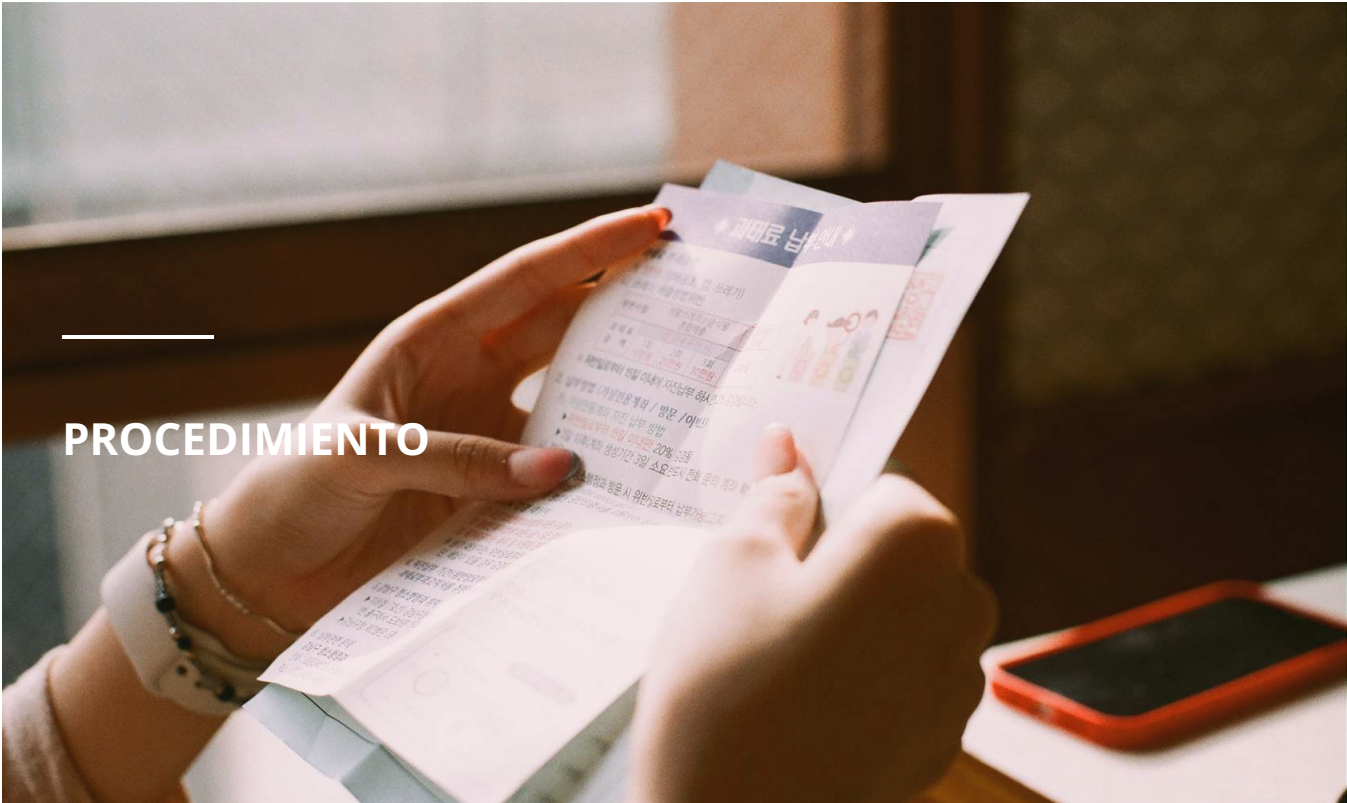


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	--------------------------	-------------

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
		• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:

"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

Corte y reposición

Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2 Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

→ Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266

Total Rentas Servicios Principales

19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Retención	-17.000

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix	41.384
(TV Hogar HD, Mega 500)	
Triple Pack	-18.728
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta

- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales

Extensor NextGen Smart Plug

Extensor NextGen Smart Plug

10-Ene-9-Feb

2.950

vtz.com

> 600 800 9000



Extensor NextGen Smart Plug Proporcional

Cargador Extensor NextGen Smart Plug

8-Ene-9-Feb

190

20.000

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	50.312
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	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

2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	52.134
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	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

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1 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	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,096	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007	
Descuento Multiservicio Internet			-4,657	
Total Rentas Servicios Principales				50,312

2 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	21,687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154	
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077	
Descuento Multiservicio Internet			-4,529	
Total Rentas Servicios Principales				52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-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				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NextGen 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

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3,990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11,462	
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				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NextGen 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

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión **\$750**.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
Total Rentas Servicios Principales	25.625
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	750
Internet	2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Mar4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr	0
HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020	2-Mar1-Abr	0
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio		2-Mar1-Abr	750
Descuento Primera Caja			-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			750
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio			2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión			
4-BOX HD	5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD	5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985

- Corresponde al cobro total del mes.
- Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
- Cobro proporcional 1 día
- Descuento del promocional

COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying the following details:

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribu	Día de Tar
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

The 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marc. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancel, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Paso 3

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Estado:** Indicated by a green bar.
- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
- Cuenta:** 36003763-0
- Nombre:** MAXIMUS DECIMUS MERIT
- Cuenta de facturación:** 16559702242
- Método de pago:** Medio Pago no Ci
- Comentarios:** (Empty text area)
- Principal:** ☒
- Tipo de factura:** (Dropdown menu)
- Soporte de factura:** Electrónico
- Estado del perfil de facturación:** Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the invoice list.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

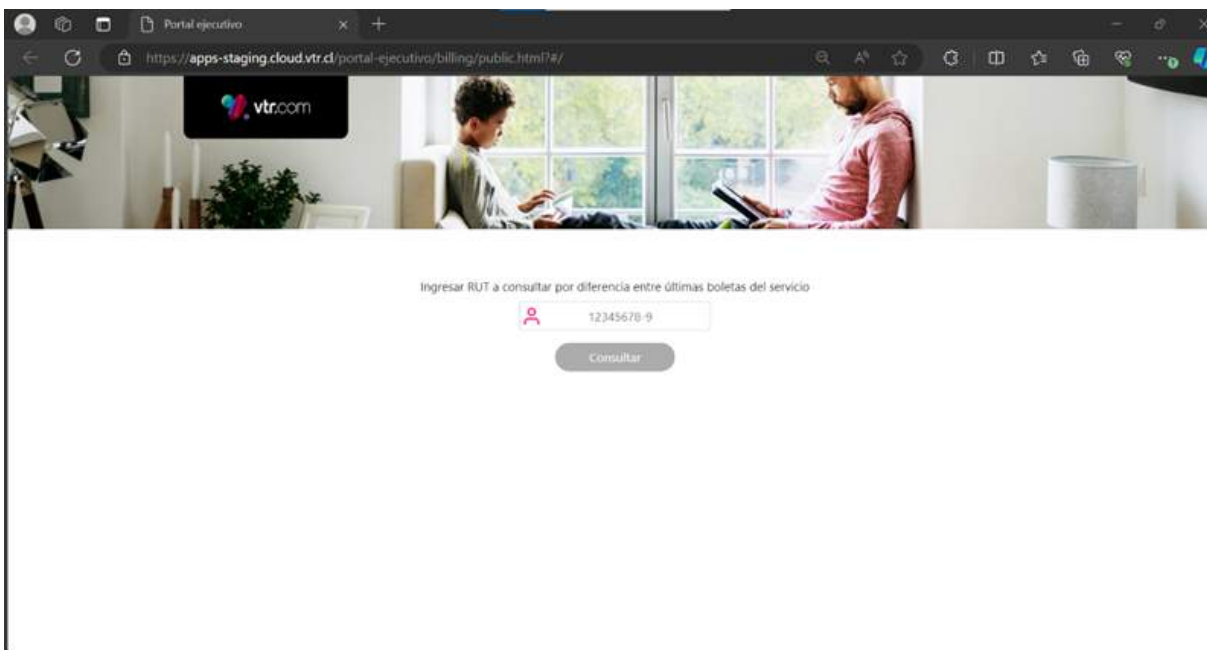
Table Headers:

Numero de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

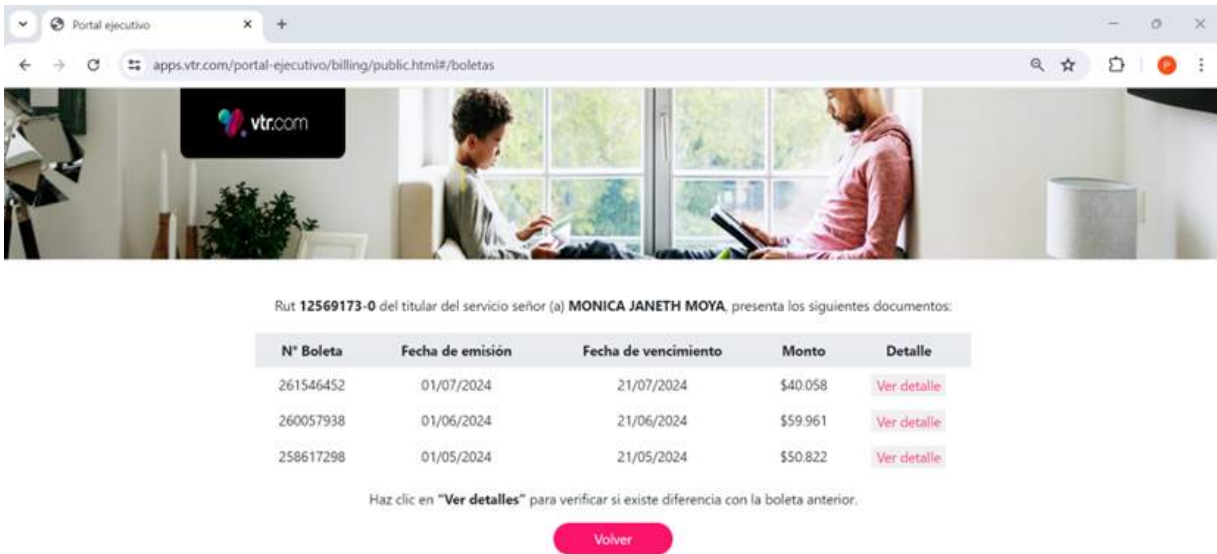
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Paso 4



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Paso 5



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut: 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en "Ver detalles" para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Paso 6

Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones debe realizarse en la cuenta de cliente. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CORNERSTONE

OBJETIVO: Atender correctamente a los clientes con telefonía cornerstone, tecnología antigua que no es compatible con los productos actuales.

DEBES SABER —

Estos clientes se atienden de forma distinta a un cliente normal cuando solicitan:

- **Reparación del Fono (Inconvenientes telefónicos)**
- **Cambios de promoción (Plan)**
- **Traslados**
- **Desconexión servicios principales**

Cualquier **atención de otro tipo en post venta** se tiene que ejecutar de acuerdo a los **procedimientos publicados en Clave**, tales cómo:

- Explicación de boleta
- Inconvenientes internet 7 pasos HFC
- Desconexión de servicios principales/ SVA
- Delivery – autoinstalación
- Aplicaciones de streaming
- Reparaciones técnicas
- Procedimiento TV
- Inconvenientes con pago
- Retención y desconexión de canales premium

IDENTIFICAR CLIENTE CORNERSTONE —

Si cliente no es cornerstone y el motivo de la llamada es:

- Por temas comerciales: se debe transferir a la plataforma de Botón Rojo.
- Para desconectar servicios principales: se debe transferir a la plataforma de Retención.
- Para desconectar canales premium: se debe transferir a la plataforma de desconexión premium.
- Apóyate con el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

1. Revisar la tecnología asociada al plan del servicio de telefonía fija:

- a) Desde la vista 360, en productos instalados acceder al Producto Principal del servicio de Telefonía Fija.
- b) Si el CPE Technology es MVP o VP significa que la tecnología es cornerstone y debe seguir este procedimiento.

The screenshot shows the 'Productos Instalados' (Installed Products) interface. At the top, there are buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'. Below these is a table with columns: 'Producto', 'Descripción del Producto', 'Categoría detallada', 'Número de serie del ac', and 'Dirección de S'. The table lists several products, including 'Telefonía Fija', 'Numero Comun', 'Fono Control 110 Vencido', 'Asistencia VTR', and 'Television'. The 'Fono Control 110 Vencido' product is highlighted, and its details are shown in a separate section below. This section includes a table with columns: 'Descripción del activo', 'Producto', 'Identificador del s', 'Vigente hasta', 'Fabricante', 'Modelo Equipo', 'Nº de serie', and 'Categoría detallada'. The 'Fono Control 110 Vencido' product is listed with a 'Vigente hasta' date of 29/11/2021, manufacturer 'PROVCIU', model 'CIU12', and serial number '1728187627'. Below this, there is a section for 'Atributos' (Attributes) with a table showing various attributes and their values. The 'CPE Technology' attribute is highlighted with a red box, showing a value of 'MVP'.

Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada	Número de serie del ac	Dirección de S
Telefonía Fija	Telefonía Fija	Producto Customizable		ONGOLMO 321 DEPTO 202
Numero Comun	Numero Comun	Otros Fijos		ONGOLMO 321 DEPTO 202
Fono Control 110 Vencido	Fono Control 110 Vencido	Producto Principal	1728187627	ONGOLMO 321 DEPTO 202
Asistencia VTR	Asistencia VTR	SVA		ONGOLMO 321 DEPTO 202
Television	Television	Producto Customizable		ONGOLMO 321 DEPTO 202

Descripción del activo	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Fabricante	Modelo Equipo	Nº de serie	Categoría detallada
Fono Control 110 Vencido	Fono Control 110 Vencido		29/11/2021	PROVCIU	CIU12	1728187627	Producto Principal

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor	Descripción
CPE Technology	Texto	MVP	
CPE Type	Texto	MVP	
NAPPortId	Texto		
NAPReservation	Booleano	N	
NAPReservationId	Texto		
NoConexiones	Número	2	
OverridenPartNumber	Texto		

GESTIÓN

Si un cliente Cornerstone necesita una de las siguientes solicitudes:

- Reparación de Teléfono fijo
- Traslado de servicios
- Actualización de plan

Debes realizar lo siguiente:

1. Una vez que confirmaste que es un cliente Cornerstone debes ingresar una Solicitud de servicio para que un técnico pueda visitar el domicilio y actualizar la tecnología de tu teléfono fijo:

- TIPO: Telefonía fija
- ÁREA: Reparación
- SUB ÁREA: Sin tono
- Importante que en la observación de la Solicitud de servicio dejar el registro #Cornerstone

2. Informar al cliente que, debido a la tecnología antigua de su teléfono, un técnico irá a visitarlo para generar la actualización de su red y así poder continuar con la solicitud que nos indica.

3. Informar al cliente que 7 días posterior a la actualización de tecnología puede realizar las solicitudes: cambio de plan, traslado o reparación de teléfono fijo.

CLIENTE SOLICITA CAMBIAR SU TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA —

No es factible ingresar el cambio de red a este grupo de clientes ya que cuentan con una tecnología que es incompatible con los planes actuales. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada."

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

"Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable ingresar el cambio."

CLIENTE SOLICITA DX DE SERVICIOS PRINCIPALES —

Baja solo fono

- Ejecuta la baja según el procedimiento [SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).

Baja televisión y/o internet pero mantiene fono

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de retención
- Si no logras retener el servicio de internet y/o televisión y el cliente desea mantener el servicio de telefonía es necesario realizar en primer lugar un cambio de tecnología en su domicilio para luego gestionar la baja
- Si cliente acepta el cambio de tecnología generar la reparación

Baja de todos los servicios

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de [retención](#)
- Si cliente no acepta y prefiere dar la baja a todos los servicios guíate por la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado de desconexión de servicios principales

CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 75004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente**

en FTTH”.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)
- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La **única excepción** es cuando el cliente solicita **cambiar su clave WiFi**. Para esto apóyate con la siguiente información:

CLAVE WIFI

OBJETIVO

Atender a clientes que solicitan **recuperar o cambiar su clave WiFi y tienen ONT ZTE** instalada.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Validar en **BEC** que el equipo instalado en el domicilio del cliente **sea marca ZTE**.

- Si no es marca ZTE, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#).

▼ Pasos Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento			
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	NAT	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dbboxsmart		Activado	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	ZTE - F6640P
MAC ONT:	ZTEGD525E064
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	
Serial Number Gateway:	

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del equipo."

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar al cliente que **por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi**, reforzar que la clave entregada por defecto cumple los altos estándares de seguridad.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, nuestro sistema no nos permite realizar el cambio ya que la clave entregada por los valores de fábrica cumple con altos estándares de seguridad. Para saber su clave, puede revisar la parte inferior de su equipo".

Si cliente insiste, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- AREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBAREA: PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFIDESCRIPCIÓN: #clavewifi

2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, 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"

REGISTRA

Atención técnica > Internet > Clave Wifi

Registrar en la atención:

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR