

VTR - DESAFÍO N° 07 - Venta Remota - Servicios Fijos

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 20 DE JULIO



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



ACTIVIDAD



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



DESAFÍO TERMINADO

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

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.

DEBES SABER

En el caso que el código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal. Por lo tanto, no correspondería a este flujo de política de venta entre canales.

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 48 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@clarovtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. Para los pedidos de venta donde **se haya generado error de asignación por número telefónico**, la venta queda en un estado **"Pendiente"** y el ejecutivo debe **generar un ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 48 posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (print con el error, más print de la página de mesa de ayuda).

Consideraciones para el punto C y D: si el ticket es cerrado sin solución, es responsabilidad del ejecutivo reingresar un nuevo ticket.

E. Para los pedidos de venta donde se haya **generado Error y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **"Pendiente"** y el ejecutivo debe enviar un correo a sopORTEONNET@CLAROVTR.CL para su solución. Este correo servirá como resguardo de la venta por 48 horas posterior a su cierre.

F. 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

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONTEXTO

IMPORTANTES

- La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención.
- Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS
- Extracto de la resolución:

Al momento de celebrar y modificar cualquier contrato con sus clientes, y en aquellos casos que puedan traducirse en obligaciones a interesados o suscriptores, como la venta o entrega de equipos y la activación de SIM (prepago o pospago). En el caso de envío de la SIM a domicilio, se verificarán los datos del documento de identidad.

Requisitos mínimos de verificación de identidad en Chile a aplicar por las empresas de telecomunicaciones

- Solicitar el documento de identidad (cédula) o pasaporte vigente de la persona y verificar su identidad a través de biometría de huella dactilar viva, capturándola y comparándola con la huella registrada por el servicio del Registro Civil, en dicha cédula o pasaporte vigente, o en las bases de datos de los proveedores de servicios de biometría.
- Verificar la identidad del solicitante mediante biometría facial, validando la coincidencia entre la captura de la fotografía de la cédula de identidad y el rostro escaneado, efectuando una prueba de detección de vida y descartando la suplantación hecha con, a lo menos fotos, videos, cambio de imágenes, proyección de videos o máscaras.

Como parte de este proceso se deberá además utilizar firma electrónica avanzada, según lo dispuesto en la ley correspondiente, y la certificación de dicha firma por parte del Ministerio de Economía

CONTEXTO

IMPORTANTES

Sólo en Sucursales puedes aceptar un poder notarial en caso que el titular no pueda presentarse, pero este documento no es válido para la gestión en Call Center u otros canales de atención remota.

Si la validación de identidad no es exitosa, debes explicar al cliente que el procedimiento no se puede realizar, dado que la entidad regulatoria exige que se valide la identidad. Puedes apoyarte con el siguiente script:

SUCURSAL Y CALL CENTER

"Dn/ Sra XXX según la normativa de SUBTEL no podemos continuar con el proceso de [mencionar la transacción], dado que no hemos podido validar su identidad como titular y por el propio resguardo de sus datos no hay otra forma de validar"

Atenciones que se pueden entregar a un tercero

Diagnóstico y soporte técnico de servicios fijos y móviles

Atenciones que se pueden entregar sólo al titular

- Venta de cualquier tipo
- Cambios de plan
- Eliminación de servicios
- Activación de servicios que pueden implicar un cobro en boleta
- Entrega de copia de boleta (con detalle)
- Modificación de datos personales
- Suspensión transitoria
- Bloqueo y desbloqueo de sim card o equipo

- Otras transacciones que impliquen una modificación en el contrato aceptado por el cliente

Revisa el aplicativo por donde deberás realizar la validación de identidad, el resto de las atenciones se hará la validación del N° de serie de la cédula identidad a través de la página del registro civil

VALIDACIÓN POR APLICATIVO

DEBES SABER

- Siempre recuerda al cliente tener su **cédula identidad a mano**
- La validación debe **hacerse a través de un dispositivo móvil**, para poder tener acceso a la cámara
- La validación siempre **tiene que ser a quien contrata el servicio**. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene **3 intentos para realizar la validación por cada link enviado**, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación **no se logra enviar o se envía con error**, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. **NO debes leer las alternativas**.
- La validación será correcta si el cliente **responde 3 de 4 preguntas de manera correcta**



VALIDACIÓN POR ANDES

Paso 1

The image displays two screenshots of a web application interface for managing orders.

The top screenshot shows the 'Validar Identidad' button highlighted in a red box. The interface includes a header with the order number '178557648' and a navigation bar with buttons: Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, Generar documento, Agregar servicios fijos, Resumen, and Validar Identidad. The main form contains fields for client information (Nombre del Cliente: KARINA CARMONA RODRIGUEZ, Cuenta del Cliente: 14537300-K-5-001, etc.), order details (Estado: Pendiente, Fecha de creación: 12/08/2024 15:48:58, etc.), and a summary section (Todos las líneas del pedido están completadas).

The bottom screenshot shows a message box with the text: '172.17.103.116-2080 dice: AITAU7H02 - Los Firmantes/Titular/Tercero deben estar todos validados (SBL-898-00131)'. The interface below the message box shows the same order details for order number '1-48153718031', with the 'Validar Identidad' button highlighted in a red box.

Una vez que el TSQ se encuentre aprobado, debes validar la identidad del cliente haciendo clic en botón **“Validar Identidad”**.

IMPORTANTE:

Si no validas la identidad y envías el pedido, Andes desplegará un mensaje.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', and 'Contactos'. The main content area is titled 'Validar Identidad: 1-46681595370' and includes a 'Guardar' button. Below this, there are tabs for 'Editar', 'Verificar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', 'Generar documento', 'Agregar servicios fijos', 'Resumen', and 'Detalles'. The 'Datos del firmante' section contains input fields for 'Nombre' (JOSE SOTO FUENTES), 'RUT' (23769227-6), 'Método de validación 1' (Facial), 'Estado de validación 1' (No Validado), 'Método de validación 2', 'Estado de validación 2', 'Método de excepción' (Serie de RUT), and 'Estado de excepción' (No Validado). The 'Terceros o Firmantes' section includes a 'Validar identidad' button. The 'Validaciones' table shows the following data:

Prioridad	Método	Reintentos	Estado
Excepción	Serie de RUT	0	No Validado
1	Facial	0	No Validado

Para iniciar el proceso de validación debes ir a la sección **“Terceros o Firmantes”** y hacer clic en el botón **“Validar identidad”**. Andes desplegará en forma automática el primer método de validación que será la validación facial

Paso 3

Autorización ✕

Para continuar enviaremos un correo electrónico al cliente para realizar la autorización de la orden de forma remota

Correo Electrónico:
@gmail.com

Celular:
976

Si deseas modificar estos datos debes hacerlo en los datos de Contacto.

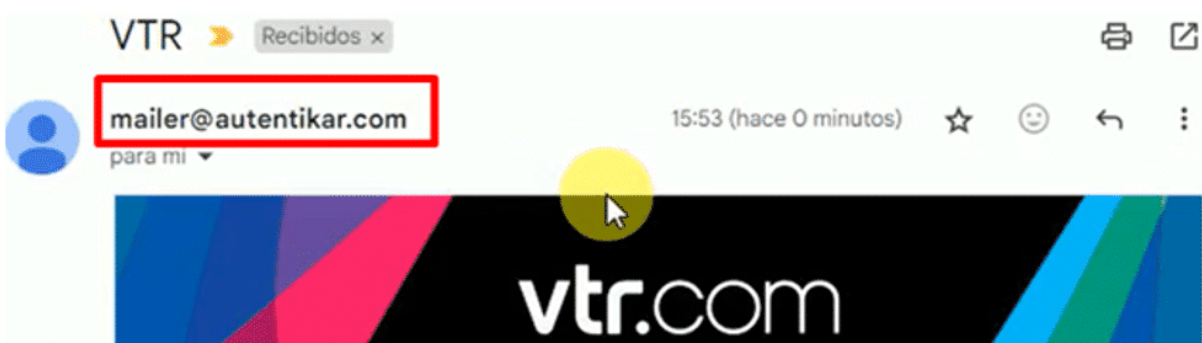
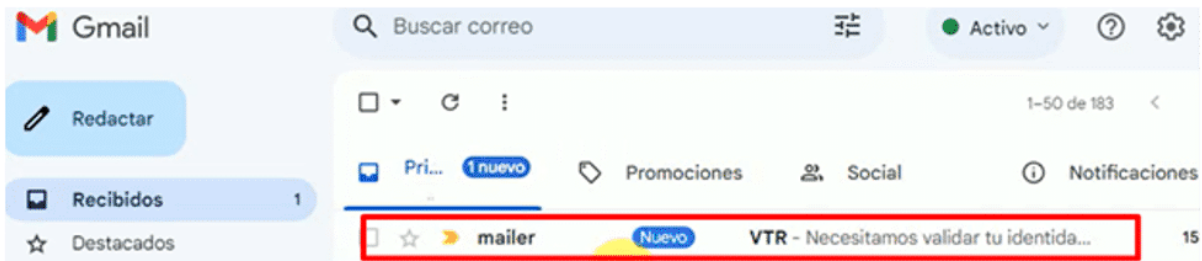
☒ ¿Confirmas que los datos son correctos?

INICIAR VERIFICACIÓN

Haz clic en **validar identidad**, el sistema arrojará ventana con mensaje con los datos del Cliente donde **se enviará la información de validación facial**

Confirma que los datos son correctos (flag adjunto)

Paso 4



Con esto, al cliente le llegará un mail para realizar la validación el remitente es "mailer@autentikar.com".

Paso 5

la Vida Privada. Ten en consideración que al aceptar la presente validación de identidad autorizas, en los términos del artículo 4 de dicha ley, a VTR para utilizar tu fotografía y cédula de identidad para los fines descritos.

Para una mayor simplicidad en el proceso, te recomendamos realizar la captura de imágenes desde un teléfono móvil.

Valida tu identidad en unos minutos siguiendo estos pasos:



1

Ingresar al link



2

Fotografía tu cédula



3

Tómate una Selfie



4

Espera la confirmación



5

¡Y lista tu validación!

VALIDAR IDENTIDAD

Indícale al cliente que, en el cuerpo del correo debe hacer clic en **“VALIDAR IDENTIDAD”**.

Paso 6

Resultado

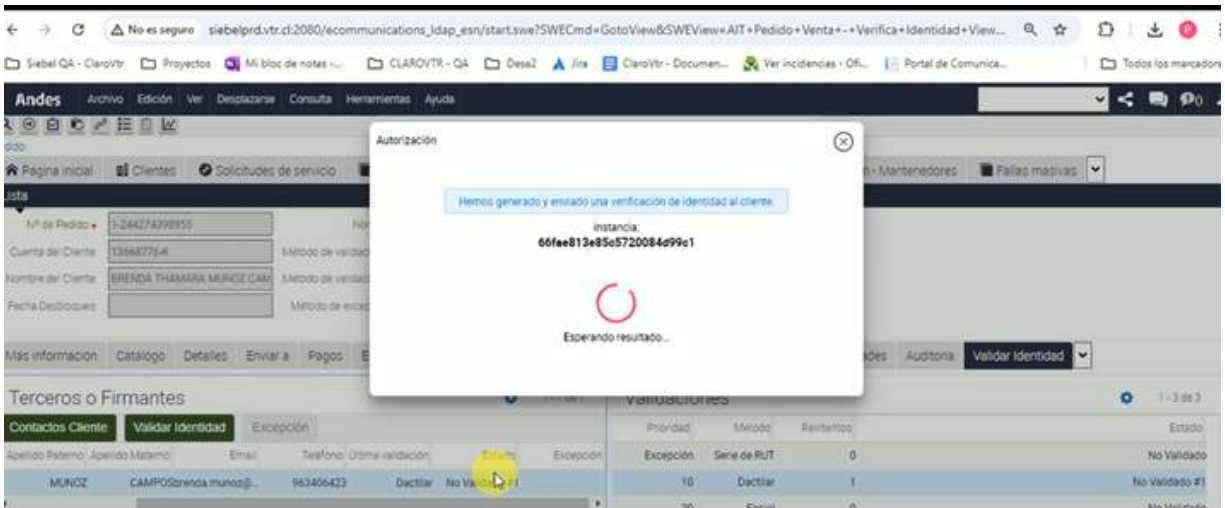
Validación facial Aprobada, hemos finalizado su validación.

Muchas Gracias

Consulta al cliente **si ya validó sus datos, si ya lo realizó, orienta al cliente que deberá tomar una fotografía de su cédula de identidad por ambos lados**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

Confirma con cliente si **logro subir ambos lados de la cédula de identidad**, si es así, el indícale al cliente que **deberá tomar una Selfie**, siguiendo las instrucciones que son solicitadas por el validador.

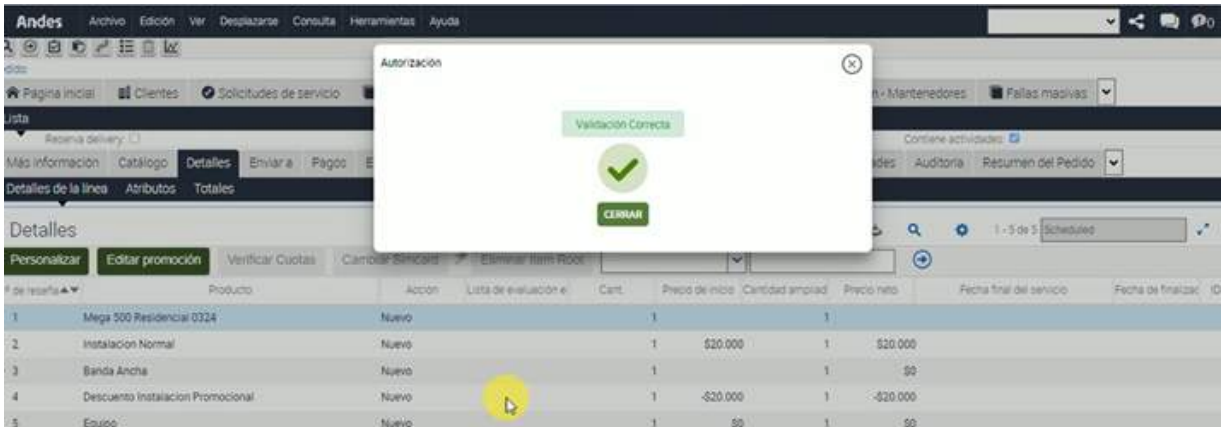
Paso 7



Mientras el cliente captura sus datos de carnet de identidad y captura fotográfica el sistema muestra mensaje en ventana emergente **“esperando resultado”**

Paso 8

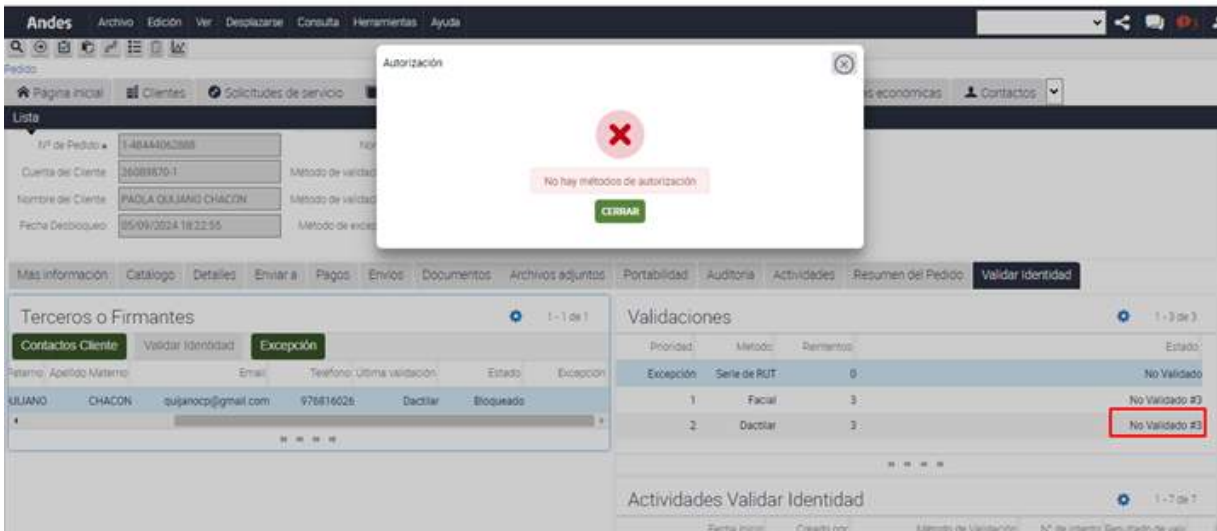
VALIDACIÓN EXITOSA



Una vez el cliente haya **realizado la validación facial exitosa**, a continuación, el validador de identidad **compara los datos del carnet de identidad** con el registro fotográfico capturado por Cliente y realiza **validación en forma correcta**, desplegando un mensaje.

Puedes volver a la vista de **“detalles”** y continuar con la **venta de forma normal**

VALIDACIÓN RECHAZADA



Si la validación de identidad es rechazada por el validador se despliega el siguiente mensaje



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En el caso que el código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD



FACTIBILIDAD DIRECCIÓN CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

CONTEXTO

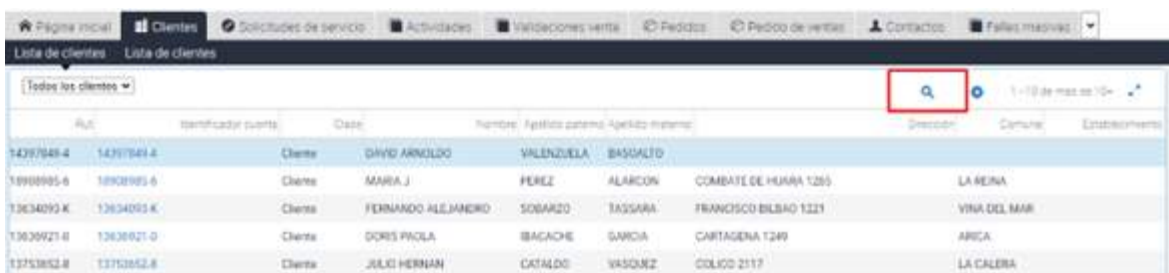
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN

- Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de venta Contacto Faltas masivas									
Lista de clientes Lista de clientes									
Todos los clientes									
RUT	Identificador puerta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Municipio	Establecimiento	
14397848-4	14397848-4	Cliente	DAVID ARNOLDO	VALENZUELA	BASUALTO				
18908885-6	18908885-6	Cliente	MARIA J	PEREZ	ALARCON	COMBATE DE HUARA 1285	LA REINA		
13634093-K	13634093-K	Cliente	FERNANDO ALEJANDRO	SOBARZO	TASSARA	FRANCISCO BILBAO 1321	VINA DEL MAR		
13630921-0	13630921-0	Cliente	DORIS PAOLA	IBAGACHE	GARCIA	CARTAGENA 1249	ARICA		
13753852-8	13753852-8	Cliente	JULIO HERNAN	CATALDO	VASQUEZ	COLICO 2117	LA CALERA		

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER

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

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
19930840								

3. Pincha sobre el N° de Cliente

Andes

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

Lista de clientes

Todos los clientes

Rut	Identificador cui	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
16694338-8	16694338-8	Cliente	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	193369968250	Facturación	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ANDROMEDA 2990 DEP...	MAIPU	
16694338-8	16694338-8-S...	Servicio	FRANCISCO JA...	QUIJON	RIVAS	ISLA NEGRA 8119	LA GRANJA	

16694338-8

4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”

16694338-8

Ir a BEC

Rut	16694338-8	Dirección	ANDROMEDA	Teléfono principal	963507761	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	FRANCISCO JAVIER	Comuna	MAIPÚ	Detalles del cliente Applet de formulario		Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	QUJÓN	Correo electrónico	francisco.qujon	Fallas frecuentes		Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	RIVAS	Edad	35	Redesados		Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor		Nacionalidad	CHILENO	Cuenta Migrada		Id Terrier	
Tipo de documento	Cédula	Estado vital	Pendiente validación	Tipo	Residencial	Género	
Profesión		Región	REGION METROPOLITANA	Clase	Cliente	Fecha de nacimiento	27/08/1987
Marcas	VTR	Código postal		Subtipo	Con Función	Estado	Activo

5. Selecciona dirección (1ª línea) e Ingresas la dirección exacta que buscas.

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) Echaurren 301 1 - 10 de más de 10+

Disponibles

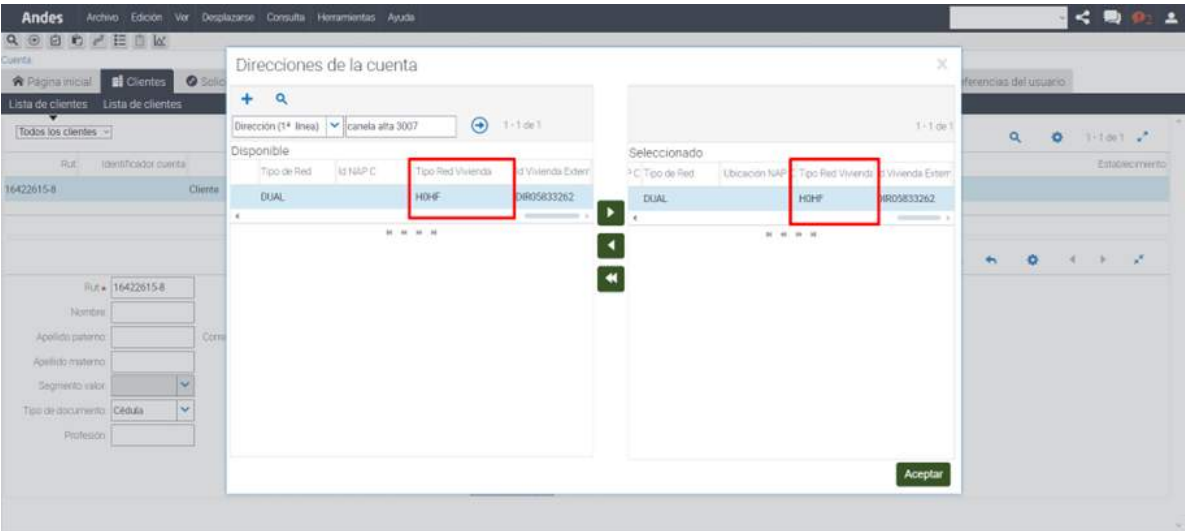
Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 11		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 12		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 13		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 14		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 21		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 22		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 23		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 24		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 31		SANTIAGO
ECHAURREN 301 EDIF. A DEPTO 32		SANTIAGO

Seleccionado

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad

Aceptar

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica**.

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

1 - 10 de más de 10+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LAS CONDES			

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

111 - 120 de más de 120+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
VALDIVIA	HFC	CHFC	

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

569 - 578 de más de 580+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PUDAHUEL	FTTH	PUDA-002-022	CFTT

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red	
Red	Resultado mostrado en Andes
HFC	HFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	NFTT

Direcciones de la cuenta

+

🔍

Dirección (1ª línea)

➡

11 - 20 de más de 20+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
LAS CONDES	HFC		HFC	

Direcciones de la cuenta

+

🔍

Dirección (1ª línea)

➡

191 - 200 de más de 200+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
LEBU	FTTH		FTTH	

Direcciones de la cuenta

+

🔍

Dirección (1ª línea)

➡

71 - 80 de más de 80+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id V
HUECHURABA	FTTH		NFTT	

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

- IMPORTANTE:** Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.

6.A

6.B

IMPORTANTE

FACTIBILIDAD EN
MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red**, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

0: Sin factibilidad

IMPORTANTE: Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

EJEMPLOS

CONTEXTO

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

Paso 2

EJEMPLO 1

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ▼ ➔

14 - 23 de más de 24+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
PENALOEN	DUAL		H00F

1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

Paso 3

EJEMPLO 2

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea) ▾

27 - 36 de más de 36+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda
LA FLORIDA	DUAL		H0HF

2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 3

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

125 - 134 de más de 134+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN RAMON	DUAL		0FH0	

3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

Direcciones de la cuenta

+

Dirección (1ª línea)

126 - 135 de más de 136+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
MACHALI	HFC		H0H0	

4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

Paso 6

EJEMPLO 5

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ▼ ➔

139 - 148 de más de 148+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
TALCA	DUAL		00HF	DI

5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 6

Direcciones de la cuenta

+
🔍

Dirección (1ª línea)
➡

168 - 177 de más de 178+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
SAN BERNARDO	DUAL	SBER-005-024	H0F0	

6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

Direcciones de la cuenta

+
Q

Dirección (1ª línea)
→

171 - 180 de más de 180+

Disponibles

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
LA SERENA	DUAL		HFH0	

7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 8

Direcciones de la cuenta

+ 🔍

Dirección (1ª línea) ➔

254 - 263 de más de 264+

Disponible

Comuna	Tipo de Red	Id NAP C	Tipo Red Vivienda	Id
CORONEL	FTTH	CORO-003-009	OFF0	

8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
N.º07!**

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

FINALIZAR