

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 16 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 29 DE JULIO AL 11 DE AGOSTO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



ACTIVIDAD



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH





DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar 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”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** 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”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

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		

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

SS INGRESADAS —

1. Revisa si el cliente tiene **solicitudes de servicio de reparación ingresadas** y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta -> Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas -> Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

"XXX debemos realizar una revisión de tus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

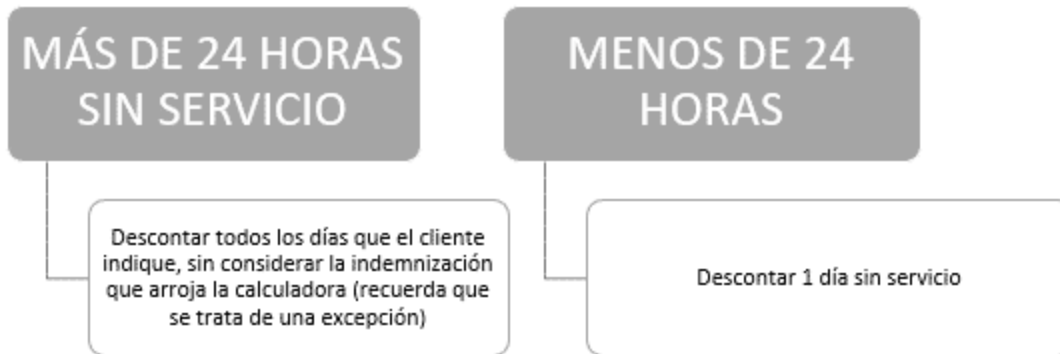
Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

SCRIPT —

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

GESTIÓN



PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
1. Ingresa a la <u>Calculadora</u>. Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos 2. Digita período sin servicio. Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta			

Resultado de búsqueda X

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar **Limpiar**

1. Fecha de Inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingresar el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingresar el valor del descuento multiservicio

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

3. Ingresar el valor del o los servicios afectados y su DMS correspondiente y presiona **ENVIAR**

IMPORTANTE

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL”

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.645	24.719
Días sin servicio		2	2.0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

4. Realiza un Ajuste. Usando el submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste **registra el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- Informa al cliente:**

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"	"XXX hemos realizado un descuento en tu boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"

PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	--	--

¡NO INFORMES el monto calculado al cliente en caso que exceda el total de \$15.000!

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".</i>	<i>"XXX te transferiré a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y darle solución. Por favor espera en línea".</i>



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



POLÍTICAS, PASO 1 y 5

ALCANCE

RECUERDA

DEBES SABER

VERIFICA

- Aplica para la plataforma de WhatsApp, casos donde el cliente indique que presenta inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

--

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entrega de clave wifi • 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. • Si el cliente presenta falla masiva, recuerda recomendar el sitio https://vtr.com/seguimiento posterior a la información del estado de su masivo. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • 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				

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>XXX, te informo que tu visita técnica no tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno</i>				

--

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
• Cuál es la dirección donde está instalado el servicio • Cuál es el plan contratado por el cliente • Confirma los números de contacto y mail del titular				

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
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" 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.				

PASO 1

REVISIONES BÁSICAS

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

"XXX, revisaremos tu servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permitirán identificar donde está el inconveniente que te afecta."

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.

- a) Selecciona la cuenta de servicio del cliente.
- b) En la vista 360 en "PRODUCTOS INSTALADOS" revisa el ESTADO del servicio.

SERVICIO ESTÁ SUSPENDIDO

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

"XXX, te informo que la razón por la que tu servicio se encuentra suspendido es por mora en tu boleta. En este estado no es posible entregar soporte."

Solicitud voluntaria:

- Dar opción de adelantar la activación del servicio. Para más información sobre Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

"XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de tu servicio. En ese estado, no es posible entregar 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:
 - **1.** 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.

"XXX, te pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espera en línea mientras revisamos el estado de tu módem."

2. 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 5

ESTADO DEL DOMICILIO

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

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

- Si el semáforo es **VERDE**: continuar con las revisiones en el paso
- Si el semáforo es **ROJO**: Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Niveles fuera de rango"

Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Te 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. Te informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con tus datos”

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR

“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.”

Con Asistencia VTR

“Te informo que tu visita técnica no tiene costo ya que tienes contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.”



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



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de Inconvenientes Internet: Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS FIJOS

- **IMPORTANTE:** Revisa la publicación Cliente Quiere Retomar Servicios Desconectados para revisar las directrices para atención de estos casos.
- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.
- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).

- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CLIENTE —

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cierre, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#)).
- iv. Dirección para la que se solicitan los servicios.
- v. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- vi. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)
- vii. [Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.
- viii. Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

El cliente debe mencionar su nombre completo, RUT, dirección y serie del CI. Si ya se validó la serie de CI con la voz del cliente, podrás parafrasear el nombre, RUT y dirección.

“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- *Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto?* (Cliente debe indicar Sí)
- *El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)
- *¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?*

[En el caso de cédulas antiguas] *Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.*

[En el caso de cédulas nuevas] *Es el Número de Documento que está en el anverso.*

- *La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)
- *Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son*

correctos? (Cliente debe indicar Sí) Si cliente indica No, deberás actualizar número de teléfono en sistema.

- *Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?*" (Cliente debe indicar Sí). *Si cliente indica que No o que desea que los comunicados lleguen a otro correo electrónico, deberás actualizarlo en sistema, tanto en la ficha Cliente como en Facturación.*

- [Solo si es Convenio] *"Sr(a) la institución a la que pertenece es XXXX, la cual tiene convenio con VTR ¿Es correcto?"* (Cliente debe indicar Sí).

- *[En caso de que la contratación la realice un tercero] "Además, confirmo que el poder notarial fue recibido correctamente"*

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS CONTRATADOS —

i. Señala el **nombre del pack solicitado** (si corresponde) y de cada servicio individual. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que está contratando.

ii. Indica la **renta mensual** del plan o pack solicitado.

iii. Indica al cliente que **puede contratar los servicios por separado** y no necesariamente como pack. (sólo aplica para cliente HFC).

iv. Menciona el **nombre de cada servicio adicional** solicitado.

v. Indica la **renta mensual de los servicios adicionales** solicitados.

"Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar es el Servicio/Pack XXXX que incluye los servicios XXXX [Plan TV / Plan Banda ancha / Plan Fono]."

• [En caso que el plan incluya Internet] *"El plan XXXX le permite conectarse a internet con una velocidad máxima de hasta XX Mbps de bajada y de hasta XX Mbps de subida. Esta velocidad no es constante. Además, en su experiencia de navegación en internet influye la cantidad de dispositivos que están conectados compartiendo la conexión, las características de su computador o las condiciones de su conexión con Wifi. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en vtr.com/internet."*

• [En caso que el plan incluye Televisión Digital] *"El plan XXXX entrega XX canales digitales. Para acceder al servicio, instalaremos un d-BOX y habilitaremos XX punto(s) de conexión (o bocas). En los puntos de conexión sin d-BOX, usted podrá ver algunos canales análogos conectándose directamente al cable. Le advertimos que estos canales serán desactivados de forma progresiva. Además, periódicamente excluimos y reemplazamos algunos canales a fin de actualizar nuestra oferta. Cualquier cambio le será informada previamente."*

• [En caso que el plan incluye Telefonía] *"El plan de telefonía XXXX entrega la posibilidad de llamar ilimitadamente a otros teléfonos fijos y XX minutos para llamar a teléfonos móviles. Una vez consumida esta cuota, los minutos adicionales a móviles se cobrarán adicionalmente al valor de \$XXX. En vtr.com*

informamos el tipo de llamadas que no se encuentran cubiertas por su plan (como las llamadas de larga distancia) y el valor de estas."

- [En caso de contratar Televisión analógica] *El plan XXXX entrega XX señales de televisión análoga [de acuerdo al plan y ciudad del cliente]. Periódicamente se revisan los canales que forman parte de los planes de televisión, y puede haber exclusiones y reemplazos. Cualquier cambio le será informada previamente. Su plan incluye la instalación de hasta XX punto(s) de conexión (o bocas)* [informar valores según plan comercial].
- [En caso de contratar servicios adicionales] *"Además está contratando los servicios adicionales XXXX cuyo valor mensual es \$XXXX. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?"* (Cliente debe indicar Sí).
- *Todos nuestros servicios son entregados a través de nuestra tecnología alámbrica.*

4. CONFIRMA PRECIOS Y PROMOCIONES —

- Indica **renta mensual con promoción** (SI APLICA)
 - Indica **todas las promociones a las que accede** al cliente, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.
 - Informa **el valor en que quedará el servicio** una vez terminada la promoción.
- *"Sr(a) XXXX el PLAN/PACK contratado tiene una renta mensual de \$XXX.*
 - *"Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XXXX [valor total de los servicios contratados] ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS —

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

- Indica **condiciones de facturación** de los servicios:
 - a) Facturación anticipada.

- b) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script)
- c) Costo de instalación.
- d) Primera boleta incluye: renta del plan o pack contratado + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales + costo de instalación.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

ii. Indica al cliente que **recibirá la boleta de manera electrónica** (y solicita correo electrónico en caso que el cliente quiera uno distinto al registrado como contacto). Solo si cliente rechaza boleta electrónica, indica que recibirá la boleta por correo postal.

iii. [Solo si es Convenio] Indica condiciones para mantener renta Convenios.

[Facturación anticipada de los servicios y cobro de días proporcionales]

- [Para clientes nuevos] *"Sr(a) XXXX, le informo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, lo que significa que en su primera boleta se facturará el valor mensual del Servicio/Pack XXXX contratado correspondiente al mes de XXX, junto con los días proporcionales, que son los días que transcurren entre la instalación y la fecha emisión de su boleta. El cobro de los días proporcionales se realiza solo una vez en su primera boleta. Por ejemplo: si a usted le instalan sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, su primera facturación incluirá los días proporcionales correspondientes a los días 1,2,3 y 4 más al valor de plan contratado que se comienza a facturar el día 5"* (Preguntar al Cliente si entiende la explicación y éste debe indicar Sí-No).
 - [Para clientes stock] *"Sr(a) XXXX, le recuerdo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, esto implica que en su próxima boleta se facturará el valor mensual del nuevo Servicio/Pack que está contratando, junto con los días proporcionales, que corresponden a los días que transcurren entre la instalación de sus nuevos servicios y la fecha de emisión de su boleta, que en su caso es el día XX[según ciclo de facturación del cliente]. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su boleta".*
 - [Sólo si se cobrará instalación] *"Además en esta boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX. Es importante entonces que considere que esta boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).
 - *"Sr(a) XXX, la boleta de VTR se envía mediante correo electrónico. ¿Está de acuerdo en recibir la boleta de este modo? [Si la respuesta es sí:] Le interesa recibirla en el e-mail que me indicó previamente o en uno distinto?"* (Cliente debe indicar Sí - No).
 - [Si cliente no quiere recibir la boleta de forma electrónica] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada mediante SMS (mensaje de texto) a su teléfono. Favor ¿me podría indicar un número telefónico que utilice con frecuencia para que reciba la boleta?"* (Cliente debe indicar un número telefónico).
 - [Si cliente no quiere recibir la boleta por SMS] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada por correo postal. De todas formas, le enviaremos una copia de la boleta al correo que me indicó previamente. ¿De acuerdo?"* (Cliente debe indicar SI).
- [Solo si es Convenio] *"Sr(a) recuerde que debe contratar el pago automático [Descuento por planilla o PAC/PAT Bancario, según corresponda], dentro de los primeros 5 días hábiles desde que se instalan los*

servicios.

Además, recuerde que para conservar la renta Convenios debe mantenerse en la institución y tener contratado el pago automático, en caso contrario perderá el beneficio. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

6. SOLICITA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA RECIBIR INFORMACIÓN —

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

"Sr(a) XXXX, ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR?" (Cliente debe indicar Sí - No).

7. ENTREGA INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS —

Entrega información de habilitación de accesos telefónicos:

i. Si cliente **contrata un plan de telefonía**, informar que el acceso a servicios móviles se habilitará inmediatamente al momento de la contratación. Debes mencionar la cantidad de minutos disponibles y que después de utilizados, se comienza a cobrar la tarifa normal.

ii. Si cliente **no está de acuerdo con la habilitación**, debes deshabilitarlo de manera inmediata a través de la Sucursal Virtual. De todas maneras, debes indicarle que, si quiere volver a habilitarla, lo puede hacer por el mismo medio.

[Si el cliente contrata Plan ilimitado + 600 min a móviles] *"Sr(a) XXX, le informo que el acceso telefónico para llamar a móvil ya se encuentra habilitado para que puedas usar los 600 minutos gratis de su plan. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí - No)

[Si cliente indica que no está de acuerdo] *"Sr(a), le informo que deshabilitaremos el acceso telefónico para llamar a móvil inmediatamente. Si quiere volver a habilitarlo, puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual en vtr.com, de forma gratuita y cuando lo desee. Allí también puede habilitar o bloquear los demás accesos telefónicos como larga distancia, llamadas a números 700, servicios complementarios, entre otros"*

8. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

- i. Informa que el **contrato regirá desde la instalación de los servicios**.
- ii. Informa sobre la **desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.
- iii. Indica que las **condiciones contractuales** y el anexo comercial serán enviadas a su correo electrónico.
- iv. Indica que su solicitud **ha sido grabada y que será almacenada**, pudiendo solicitarla cuando desee, llamando al 600 800 9000.

• *“Sr(a) XXXX le informo que el contrato regirá desde el momento en que el servicio esté instalado en su domicilio. Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por períodos de 12 meses. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o a través de los demás canales informados en vtr.com.*

• *En los 5 días posteriores a la instalación le enviaremos un mail con el detalle de su solicitud de servicios, así como el contrato de servicios y anexo comercial. También por mail le enviaremos información sobre soporte técnico, comercial y asistencia de reclamos y otras actividades de postventa.*

• *Todas nuestras tarifas incluyen IVA y se reajustan semestral por IPC, en enero y julio de cada año.*

• *Como le indiqué antes, esta grabación también queda como respaldo de su solicitud y aceptación de las condiciones señaladas y si la necesita, puede solicitarla cuando lo desee al 600 800 9000 o en cualquiera de nuestras sucursales. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

9. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE

- i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios solicitados, y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.
- ii. Informar que durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

“Sr.(a) XXX le recordamos que será contactado por uno de nuestros ejecutivos para confirmar su visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos. El número al que será contactado es XXXXX
[Confirmar el número telefónico en perfil del Cliente, pestaña “Contacto”].

Cliente nuevo:

• **Cliente HFC:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 horas y media"*

• **Cliente FTTH:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 horas y media."*

• **Cliente stock:**

• *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."*

"De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

• *Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos".*

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?" (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH



PASO 1 Y 5

ALCANCE Y OBJETIVO

- Esta atención se puede dar a Titular o usuario
- Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

DEBES SABER

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- En caso de cambio clave wifi, revisa la publicación [CLAVE WIFI](#)
- 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 3. FALLA MASIVA/SIX.

IMPORTANTE

No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.

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” 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.

PASO 1

REVISAR TIPO DE RED

1. Ir a la cuenta de SERVICIO, en “Productos instalados” seleccionar **“EQUIPO”**.

2. En sección **“ATRIBUTOS”**, revisar qué CPE Type indica Andes.

- **MTA:** Corresponde a servicio de HFC. Debes continuar la atención con el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS
- **ONT:** Corresponde a servicio de FTTH. Continuar con paso 2. Revisiones básicas.

Atributos Fallas masivas Consulta Saldo Prepago Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

Nombre de atributo Tipo de datos Valor

CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

Atributos Fallas masivas Consulta Saldo Prepago Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

Nombre de atributo Tipo de datos Valor

CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO (GATEWAY)

- 5.1.** Copiar el número de **serie del Gateway** en BEC para usarlo en Smart Wifi Portal.
 - 5.2.** Ingresar a Smart WiFi Portal con las **credenciales usuario y clave de red**.
 - 5.3.** Copiar el serial **number del Gateway** en Búsqueda en línea y presionar la tecla Enter para buscar información.
 - 5.4.** Para revisar el estado del Domicilio se debe revisar el **estado del AP Principal**.
- a)** En la opción **Resumen**, mirar el estado del AP Principal (del Gateway).
- Si en Smart WiFi Portal el estado del Gateway se encuentra en Verde/Conectado continuar al Paso 6: Velocidad.
 - Si el estado aparece en Rojo/Desconectado continua con la revisión del Gateway en paso 5.5.

5.5 Confirmar con cliente si el **Led Power del Gateway está encendido o apagado.**

LED POWER APAGADO

1. Se debe solicitar al cliente validar conexión de la Gateway a la red eléctrica. En caso que las conexiones estén correctas:
2. Revisar dispositivo en Smart wifi portal presionando el TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:

Si es color VERDE y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

Si es color ROJO: Ingresar una Solicitud de Servicio

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY NO ENCIENDE
- Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

LED POWER ENCENDIDO

1. Validar color del **led power del gateway:**

LUZ VERDE

- Actualizar (F5) Smart wifi portal presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:
- Solicitar al cliente que realice reset eléctrico (desconectar y volver a conectar a la electricidad el módem).
- "Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo".
- Se debe esperar máximo 3 minutos la respuesta del CM post reset eléctrico.
- Actualizar información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway:

Si es color VERDE y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

Si es color ROJO: Ingresar una Solicitud de Servicio

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE

- Incluir siempre en la observación: “@FTTH” “@GATEWAYNOENCIENDE”

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

LUZ ROJA

a) Solicitar al cliente **revisar conexiones de Cable de red** Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway).

- En caso de cliente tener en su domicilio la ONT Nokia G-120G-E confirmar que el cable de red se encuentre conectado en LAN1 (los demás puertos no están habilitados).
- Para clientes con ONT Nokia (Modelo G-241W-A) preguntar adicionalmente si presiono el botón Reset del Gateway

b) Si al cargar en Smart Wifi Portal el estado cambia a VERDE debes verificar con el cliente si el inconveniente se ha solucionado.

- **i** -Solicitar al cliente que realice reset eléctrico (desconectar y volver a conectar a la electricidad el módem).
 - *“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo”.*
 - Se debe esperar máximo 3 minutos la respuesta del CM post reset eléctrico.
- **ii** - Actualizar información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón y revisar color de conexión del Gateway:
- Si **es color VERDE** y continúa con inconvenientes continuar con el Paso 6: Velocidad.

c) Si al cargar en **Smart Wifi Portal continua en ROJO** el estado deberás derivar a terreno con una solicitud de servicio.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE
- Incluir siempre en la observación: “@FTTH” “GATEWAYNOENCIENDE”

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

CLIENTE PRESIONÓ BOTÓN RESET DEL GATEWAY

Si se ejecutó esta acción, indicar que eso no se debe realizar ya que el equipo pierde la configuración y solo un técnico en terreno puede solucionarlo.

Luego, agendar visita a terreno Ingresar Solicitud de Servicio de reparación:

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBÁREA: GATEWAY OFFLINE
- Incluir siempre en la observación: "@FTTH" + "#RESETGATEWAY" + INFORMACIÓN DEL CASO

Puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 16!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR