

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - BBOO Reclamo



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 25 DE AGOSTO AL 07 DE SEPTIEMBRE



RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD

 VISITAS TÉCNICAS

 PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS

 DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO



NOTICIAS

CONTEXTO

Siempre que un cliente se comunice **indicando que su descuento promocional está por finalizar**, debes verificar si está dentro del grupo considerado para la renovación automática del beneficio, el cual puede corresponder a un monto inferior al descuento original.

Este nuevo **descuento se otorga como parte de nuestra estrategia de fidelización**, con el objetivo de mantener la continuidad del servicio y reconocer la permanencia del cliente, aun cuando ya ha finalizado su beneficio promocional inicial.

Si bien el **nuevo descuento es de menor valor, busca ofrecer una tarifa preferencial adaptada**, manteniendo una propuesta competitiva en el mercado sin necesidad de solicitarlo.

DEBES SABER

- El nuevo **descuento será aplicado automáticamente** al terminar el beneficio inicial.
- El cliente podrá **visualizar el nuevo valor final en su próxima boleta.**
- En **caso de contacto del cliente**, se debe enfatizar el valor del servicio y el esfuerzo por mantener un beneficio adaptado a su perfil actual
- Verifica en la siguiente [Base de Consulta](#) si el cliente cumple con las condiciones para acceder a este beneficio.

INFORMA

Sr(a) XXXX, revisando su cuenta veo que contaba con un descuento promocional inicial que estuvo vigente por [X] meses, y que finalizó [o está por finalizar] según lo estipulado en el contrato. Sin embargo, para seguir reconociendo su preferencia, se le ha aplicado automáticamente un nuevo beneficio por un valor de \$X.XXX, quedando un valor mensual de \$XX.XXX. Debe considerar que este beneficio es por un monto menor que el anterior pero sigue accediendo a una tarifa preferencial por X meses.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención

- Información entregada

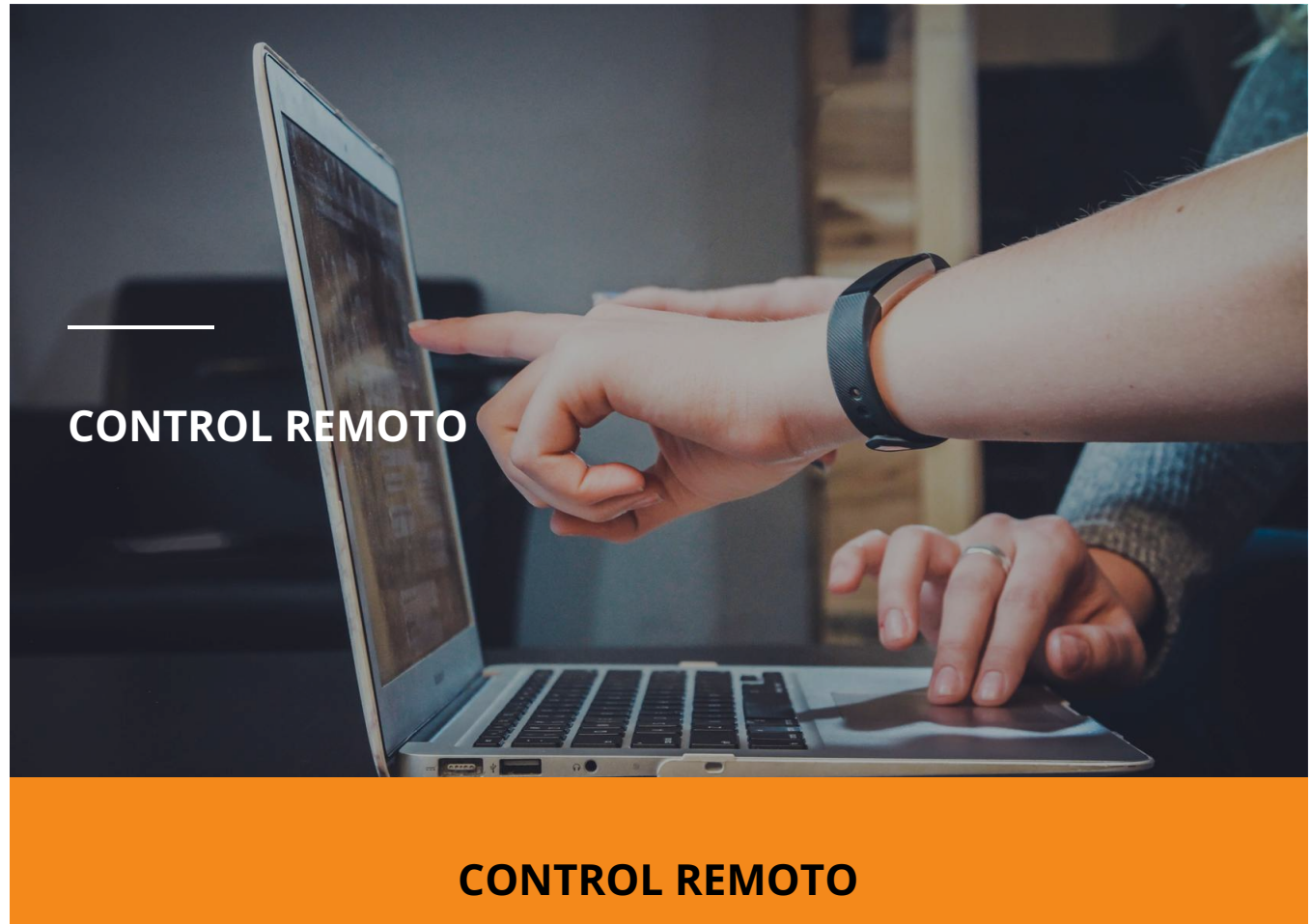


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales

DEBES SABER —

- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa** (pueden ser máximo 4).
- El costo de **entrega es de \$3.000-** a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- **Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto** a una sucursal presencial
- En caso de que el cliente desee contratar la Asistencia VTR, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- Tiempos de Entrega: Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá **realizar un pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el pedido de modificación se desee cancelar, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO por mora**, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**

2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE FIJO**

3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart

- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

- **4.** Completa los siguientes campos:

- Modalidad de venta: **FIJO**
- Método de envío: **AUTOINSTALACIÓN**
- Tipo portado: **Mantener el que aparece por defecto.**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

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

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

Generar el contrato

Selecciona **ENVIAR**

6. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:



Para

CC

Asun:

Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

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

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

Incluir en la observación

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Call center puede derivar y ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
Asistencia	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron

VTR	sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha	Informa lo siguiente: <i>“Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es</i>

**de visita más
cercana**

precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

**Cliente
consulta por
visita
pendiente**

1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES

2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

Step 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2

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

Lista de clientes Lista de clientes

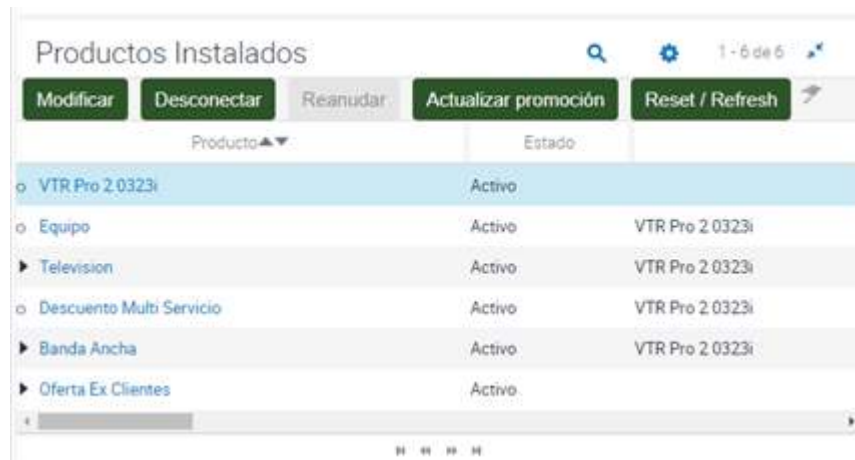
Todos los clientes 1 - 6 de 6

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-S-002	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI		
25774928-2-S-001	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
4738850	Facturación	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-NBB	Cliente	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-003	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		

1 2 3 4 5 6

Seleccionar **cuenta de servicio** donde cliente tiene instalado los productos.

Step 2



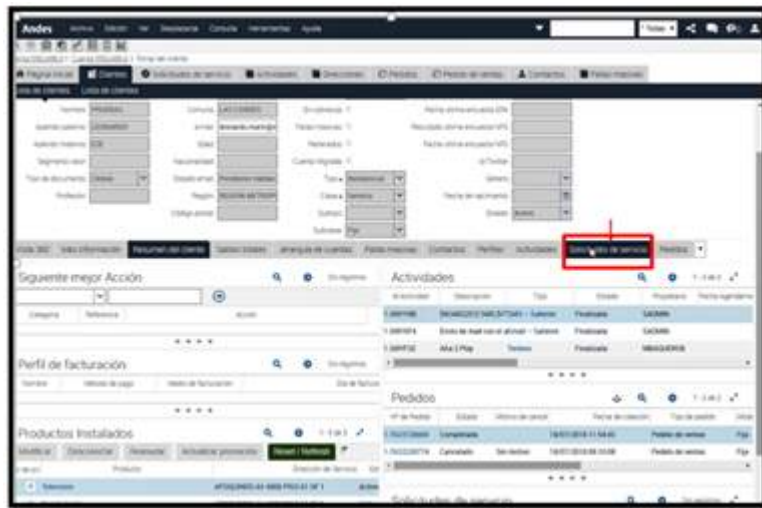
The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". At the top, there are several buttons: "Modificar", "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh". Below these buttons is a table with two columns: "Producto" and "Estado". The table contains five rows of data, all with the state "Activo". The first row is highlighted in blue. Below the table, there is a pagination bar showing "1 - 6 de 6".

Producto	Estado
VTR Pro 2.0323i	Activo
Equipo	Activo
Television	Activo
Descuento Multi Servicio	Activo
Banda Ancha	Activo
Oferta Ex Clientes	Activo

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”**

En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado

Step 3



Luego presionar pestaña “**SOLICITUDES DE SERVICIO**”

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Configuración', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area displays the 'Lista de clientes' for customer 24693587-4-S-001. The form includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Retardados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. Below this, there are tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form with fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie OI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', and a dropdown menu for 'Tipo'. The dropdown menu is open, showing options: 'Telefonía fija', 'Internet', 'Cable', 'Telefonía móvil', 'Subtel', 'Reposición Por Robo', 'Televisión', 'Constancia', and 'Todos'.

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+"

En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

Step 5

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001 Cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut	24693587-4	Dirección	APOQUINDO A	Teléfono principal	912345678	Resultado última encuesta EDC	
Nombre	NICOLAS	Comuna	LAS COMEDAS	En cobranza		Fecha última encuesta EDC	
Apellido paterno	SAN CRISTOBAL	e-mail	san23comedia@gmail	Fallos masivos		Resultado última encuesta EDC	
Apellido materno	SCHNEIDER	Escal	BT	Percepción		Fecha última encuesta EDC	
Segmento valor							

UMA información Resumen del cliente Saldo total de cuentas Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de créditos

Rut de Cliente	24693587-4	Teléfono residencial solicitante		Dirección	APOQUINDO A	Tipo	Televisión
Rut Solicitante	24693587-4	Teléfono celular solicitante		Comuna	LAS COMEDAS	Subtipo	Reparación Técnica
Nombre solicitante	NICOLAS	Correo solicitante	san23comedia@gmail	Región	REGION METROPOLITANA	Descripción	Inconveniente en servicio
Apellido paterno solicitante	SAN CRISTOBAL	Numero para ID solicitante		Activos	1.744054873		
Apellido materno solicitante	SCHNEIDER			Numero de instalación			

En **ÁREA** seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

Step 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'List of clients' section displays a table with columns for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a client named NICOLAS SAN CRISTOBAL. The form includes fields for 'Rut del Cliente', 'Rut Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie O solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', 'Tipo', 'Área', 'Subarea', and 'Descripción'. The 'Subarea' dropdown menu is open, showing options: 'Corte Acometida', 'Dbox No enciende', 'Señal deficiente', and 'Sin señal'. The 'Subarea' field is highlighted with a red box.

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

En campo “DESCRIPCIÓN” completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio

Una vez completados los campos presionar el **botón de GUARDAR**

Step 7

The screenshot displays the 'Andes' software interface, specifically the 'Agendamiento' (Scheduling) step for a service request. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Andes' logo and navigation menu (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda).
- Activity List:** 'Lista de actividades' with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'.
- Form Fields:**
 - Id Actividad:** 1-A40R5C
 - Estado:** Agendada
 - Fecha Inicio:** 26/11/2020 13
 - Descripción:** Reparación 3 Play Servicio Degradado
 - Tipo:** Reiterado
 - Creador:** AELUXALDE
 - Fecha Cierre:**
 - Nombre Completo Cliente:** ALEJO OROPEZA
 - Propietario:** AELUXALDE
 - Canal:** Sucursal
 - Rut del Cliente:** 20323503-8
 - Razón:**
 - Fecha Comprometida:** 26/11/2020 04:00:00
 - Comentarios:**
 - Rut Contacto:** 20323503-8
 - Detalle Razón:**
 - Código Cliente:**
 - Área a Derivar:**
 - Nombre Completo Contacto:** ALEJO OROPEZA
 - Resolución:**
 - Motivo:**
- Navigation Tabs:** Más información, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, **Agendamiento**, Pasos, Finalización.
- Details Section:**
 - Detalles de programación:**
 - Tiempo de trabajo:** 104
 - Inicio más temprano:** 26/11/2020 00:00:00
 - Inicio más tarde:** 15/01/2021 00:00:00
 - Ubicación del servicio de cuenta:** Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 3
 - Fecha Agendamento:** 26/11/2020 (highlighted with a red box)
 - Hora desde:** 08:00:00
 - Hora hasta:** 10:00:00
 - Datos de Trabajo:**
 - Rut Técnico:**
 - Id Técnico:**
 - Nombre Técnico:**
 - Notas:** Solicitud de Servicio a Nivel
 - Budget:** 00025
 - Tipo vivienda:** RESIDENCIA

Automáticamente se desplegará el **agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Step 8

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Clientes' tab is active, showing a list of clients. The selected client is '24693587-4-S-001'. The client details form includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. Below the client details is a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a service request. The form includes fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Descripción', and 'Número de interacción'. The 'Tipo' dropdown is set to 'Televisión', 'Área' to 'Reparación Técnica', 'Subárea' to 'Señal deficiente', and 'Descripción' to 'Problema Detectado/Pruebas Realizadas'. A red box highlights the 'VOLVER' button in the top right corner of the form.

Cliente		Dirección		Teléfono principal		Resultado última encuesta EPA	
Rut	24693587-4	Dirección	APOQUINDO A	Teléfono principal	912345678	Resultado última encuesta EPA	
Nombre	NICOLAS	Comuna	LAS CONDES	En cobranza	☐	Fecha última encuesta EPA	
Apellido paterno	SAN CRISTOBAL	e-mail	usr2prometeo@gm	Fallas masivas	☐	Resultado última encuesta NPS	
Apellido materno	ECHVERRIA	Estado	61	Reiterados	☐	Fecha última encuesta NPS	
Segmento valor							

Rut del Cliente		Teléfono residencial solicitante		Dirección		Tipo	
Rut del Cliente	24693587-4	Teléfono residencial solicitante		Dirección	APOQUINDO AV	Tipo	Televisión
RUT Solicitante	24693587-4	Teléfono laboral solicitante		Comuna	LAS CONDES	Área	Reparación Técnica
Nombre solicitante	NICOLAS	Teléfono celular solicitante	912345678	Región	REGION METROPOL	Subárea	Señal deficiente
Apellido paterno solicitante	SAN CRISTOBAL	Email solicitante	usr2prometeo@gm	Activo	1-744054873	Descripción	Problema Detectado/Pruebas Realizadas
Apellido materno solicitante	ECHVERRIA	Número serie CI solicitante		Número de interacción			

Si necesitas cancelar, se debe presionar el **botón VOLVER** para ir a la vista 360.

Step 9

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Actividades' section is active, displaying a table of activities. A red box highlights the following data:

ID Actividad	Descripción	Estado	Procedimiento	Fecha de inicio de la actividad	Fecha de finalización de la actividad
1-PS-2017	La actividad de 1-PS-2017	Pendiente	ABR-2017	15/04/2017	14/05/2017
1-PS-2017	1-PS-2017 (1-PS-2017) - Subvención	Pendiente	ABR-2017	15/04/2017	14/05/2017
1-PS-2017	Genera reportes de actividades	Pendiente	ABR-2017	15/04/2017	14/05/2017

Siempre revisar que **la solicitud quede agendada**. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una **"ALARMA"** dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.

Step 10

The screenshot shows a web application interface with a red-bordered alert box at the top. The alert box contains the text: "siebelprd.vtr.ct.2080 dice No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar(38L-EXL-00181)". Below the alert box, the application displays a form for scheduling a service. The form is divided into several sections: "Lista de actividades", "Detalles de programación", and "Datos de Trabajo". The "Detalles de programación" section includes fields for "Tiempo de trabajo", "Inicio más temprano", "Inicio más tarde", "Ubicación del servicio de cuenta", "Dirección de la cuenta", "Ciudad", "Región", "Código postal", and "Fecha certificada". The "Datos de Trabajo" section includes fields for "RUT Técnico", "Id Técnico", "Nombre Técnico", "Bucket", "Territorio", "Zona", "Región", "Tipo evento", and "Clase evento". The "Agendamiento" tab is selected in the bottom navigation bar.

Alerta: siebelprd.vtr.ct.2080 dice
No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar(38L-EXL-00181)

Lista de actividades

Id Actividad	Estado	Fecha Inicio	Descripción
1-6WVW00E	No agendada	18/12/2018 16:00	Preparación 1 Play Servicio Degradado

Detalles de programación

Detalle	Valor
Tiempo de trabajo	6
Inicio más temprano	18/12/2018 00:00:00
Inicio más tarde	25/12/2018 00:00:00
Ubicación del servicio de cuenta	
Dirección de la cuenta	ANIBAL PRATO 220 OCTIO 33
Ciudad	LOS ANGELES
Región	
Código postal	
Fecha certificada	03/01/1900 00:00:00

Datos de Trabajo

Dato	Valor
RUT Técnico	
Id Técnico	
Nombre Técnico	
Bucket	00018
Territorio	SUR CENTRAL
Zona	ZONA SUR
Región	N
Tipo evento	RESIDENCIA
Clase evento	

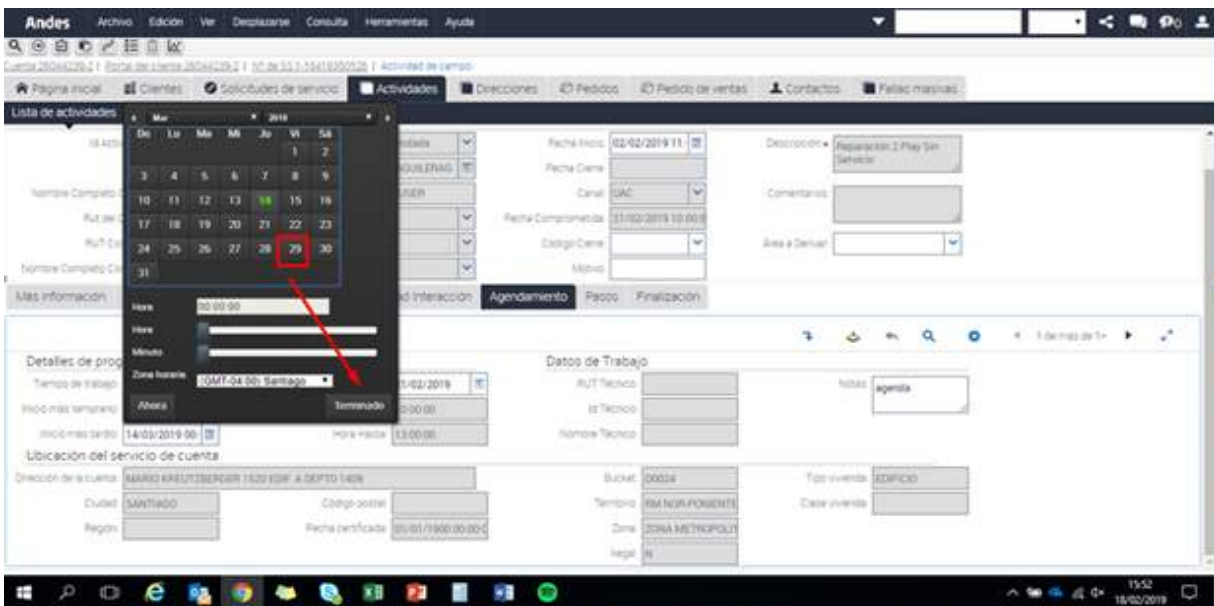
Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje

Step 11

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Actividades' tab selected. The 'Lista de actividades' section contains a form for scheduling an activity. The 'Inicio más tardío' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the calendar icon next to it. The form includes various fields for activity details, such as 'Id Actividad', 'Tipo', 'Estado', 'Fecha Inicio', 'Descripción', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut del Cliente', 'Rut Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estrato', 'Dirección', 'Proceder', 'Razón', 'Fecha Compromiso', 'Canal', 'Código Cliente', 'Área a Derivar', 'Materiales Requeridos', 'Tratamiento Interacción', 'Agendamiento', 'Pasos', and 'Finalización'.

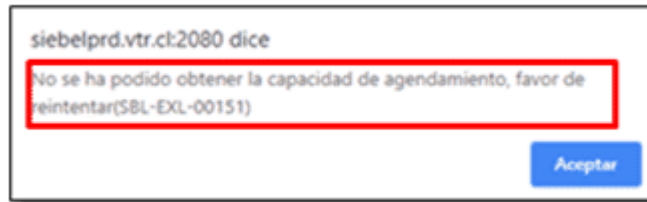
En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario

Step 12



Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**. Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Step 13



Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita. *“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.”*

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. *“XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”*

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

INFORMA

! IMPORTANTE: NO DEBES INFORMAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE IRÁ AL DOMICILIO

Sucursal y Call Center VOZ

“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[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]”

“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.”

Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo Whatsapp puede confirmar su visita, cancelar o reagendar"

Call Center NO VOZ

"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[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]"

"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.

Adicionalmente Te informo que antes de tu visita técnica recibirás un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a tu domicilio. A través del mismo Whatsapp puedes confirmar tu visita, cancelar o reagendar"

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA FECHA MÁS CERCANA:

Sucursal y Call Center VOZ

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Call Center NO VOZ

XXX, la fecha de la visita que te estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, te agradeceremos que se mantenga atento a tu teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA HORA ESPECÍFICA:

Sucursal y Call Center VOZ y NO VOZ

"Sr(a). XXX, no podemos especificar una hora específica dado que los requerimientos de nuestros clientes en cada visita pueden variar".

REGISTRA —

Atención técnica	Fono	Sin fono o sin tono
------------------	------	---------------------

Atención técnica	Internet	Sin internet
Atención técnica	TV Dbox	Sin señal TV

En la observación:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

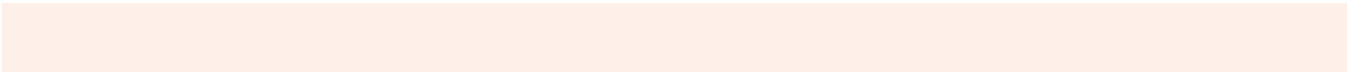
PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



NOTICIAS

CONTEXTO

Informamos que, a partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.



¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call.	600
Se mantendrá exclusivamente para contactos a no clientes.	809

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información

¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.

¿Tengo que hacer algo distinto como ejecutivo?

El cambio es técnico y ya se está gestionando desde las plataformas.

¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.

¿A quién afecta este cambio?

Solo a las llamadas salientes desde nuestras plataformas.

¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.

Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento "NO MOLESTAR".

[CLARO](#)

[VTR](#)

REGISTRA —

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR