

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - Cornerstone



## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 16 AL 29 DE JUNIO



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



APLICACIONES DE STREAMING



ACTIVIDAD

≡ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEO LLAMADA- VSIGHT

≡ INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN  
≡ DOMICILIO

≡ DESAFÍO TERMINADO

# ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

---



## PROCEDIMIENTO

### ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

### PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

## ALCANCE

## PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES

|                                    | FIJO                                                                                                            | MÓVIL |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>¿A quién entregar atención?</b> | Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales) |       |
| <b>¿En qué canal de atención?</b>  | Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto                              |       |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Validación<br/>Identidad</b> | Valida la identidad del titular según la publicación <a href="#">POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Verifica</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación <a href="#">ESTADO DEL SERVICIO.</a></li> <li>• Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación <a href="#">CÓMO REVISAR LA DEUDA.</a></li> <li>• Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse</li> <li>• Valida <a href="#">vigencia de datos</a> y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación <a href="#">MODIFICACIÓN DE DATOS</a></li> </ul> |

## FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.

## MATRIZ DE ATENCIÓN

## GESTIÓN

| SITUACIÓN                                                                                                | CALL CENTER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NO VOZ                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.</li><li>2. Según lo indicado y revisando la <a href="#">oferta comercial</a> vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso <a href="#">Actualización de Promoción Fijo y Móvil</a></li></ol>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                 |
| <b>Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales</b>                                       | Transfiere a retención, según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual                                                                         |
| <b>Cliente busca un plan más económico que el actual</b>                                                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.</li><li>2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.</li><li>3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <a href="#">PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</a></li></ol> |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                          | 4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>realizar la modificación.</p> <p>Transfiere a NIVEL 2 según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a></p> |
| <b>Cambio a Plan Sport</b>         | <p>. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso <a href="#">Actualización de Promoción Fijo y Móvil</a></p> <p>. Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <a href="#">Venta de Canales Premium.</a></p> <p>. Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <a href="#">Retención</a></p> |                                                                                                                                                        |
| <b>Cambio por Sucursal Virtual</b> | <p>1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <a href="#">transfiere</a> de forma asistida a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL.</p> <p>2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.</p>                                                                                                                                                                | <p>Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <a href="#">deriva a soporte diferido.</a></p>       |
| <b>INFORMA</b>                     | <p>Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                        |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# APLICACIONES DE STREAMING

---



## PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming

|                                                                              |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming | <a href="#"><b>Dbox Smart</b></a> -> descargando la app               |
|                                                                              | WEB -> Desde la pagina web de cada aplicación                         |
|                                                                              | Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.           |
| Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming     | <a href="#"><b>Sucursal Virtual</b></a>                               |
|                                                                              | En aplicación que desea utilizar                                      |
|                                                                              | Google ->                                                             |
| Plan compatible con las Apps de streaming                                    | <a href="#"><b>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</b></a> |
|                                                                              | <a href="#"><b>Plan Comercial</b></a>                                 |



## IMPORTANTE



Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS

APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT

- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.
- **Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.**

## PRIMERA LINEA

1

**Si el cliente consulta por la activación de sus plataformas streaming debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que se autoatienda.** Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) (seleccionando la aplicación que consulta el cliente) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

Apóyate del siguiente script:

*Perfecto, para ayudarlo con la activación de su plataforma de streaming XXXX [indicar de acuerdo a la consulta del cliente], le enviaré un video tutorial vía WhatsApp que lo guiará en el paso a paso para que pueda realizar el proceso por su cuenta de forma rápida y sencilla.*

*Listo, acabo de completar el envío. En menos de un minuto recibirá el video en su WhatsApp. ¿Me puede confirmar cuando le llegue, por favor?" [Esperar confirmación de recepción]*

2

**Si el cliente confirma la recepción del video tutorial,** agradécele su tiempo e indícale que, en caso de tener dudas durante el proceso, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp que se incluye en el mensaje recibido (+56983465697). Luego, procede a finalizar la atención de manera cordial.

Apóyate del siguiente script:

*Perfecto, muchas gracias por su confirmación. Le comento que, si durante el proceso*

*tiene alguna duda, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp +56983465697 que aparece en el mismo mensaje que acaba de recibir. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.*

3

**Si el cliente indica que no ha recibido el mensaje con el video tutorial luego de transcurrido 1 minuto**, lo debes atender con el paso a paso descrito en este procedimiento. Solo si el cliente solicita expresamente ver el video junto al ejecutivo, debes esperar mientras lo visualiza. En caso de que el cliente tenga dudas posteriores, deberás continuar la atención siguiendo los pasos establecidos en este procedimiento.

Apóyate del siguiente script:

*Claro, no hay problema. Lo espero mientras ve el video, y si le queda alguna duda, estaré aquí para ayudarle paso a paso.*

*[Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]*

4

**Si el cliente indica que no quiere recibir el tutorial** debes atender su consulta apoyándote del paso a paso de a continuación.

Apóyate del siguiente script:

*Entiendo. En ese caso, puedo ayudarle directamente guiándolo paso a paso desde aquí...*

5

**[Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]**

| REVISIÓN                                       | SI                                 | NO                                                                                         |
|------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| El cliente tiene la oferta correcta en ANDES?  | Continuar                          | Informar al cliente que necesita realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones. |
| ¿Contrató el servicio, actualizó su plan o fue | Superó los 15 mins? :<br>Continuar | Menos de 15 mins:<br>Informar al cliente que                                               |

|                                                          |                                                                                                                                                                        |                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| instalado dentro de los 15 mins?                         |                                                                                                                                                                        | podrá acceder a las aplicaciones 15 mins después de la instalación o cambio de plan.            |
| ¿El estado del servicio es ACTIVO?                       | Continuar                                                                                                                                                              | Informar que no se puede entregar soporte con el servicio suspendido                            |
| ¿El cliente tiene credenciales para la Sucursal Virtual? | Continuar                                                                                                                                                              | Revisar el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas. |
| ¿El cliente puede ingresar a la Sucursal Virtual?        | Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.<br>Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar | Continuar                                                                                       |
| ¿El cliente tiene la suscripción a VTR correcta?         | Explica que debes transferir a un equipo especialista para revisar el caso                                                                                             | Indicar pasos de Login según la aplicación                                                      |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Puede reproducir otro contenido de streaming? | <p>Explica que el inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.</p> <p>Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.</p> | Continuar                                                                                                                                                                                               |
| ¿El proveedor de internet es VTR?              | <p>Verifica si tiene acceso a cualquier contenido de internet (una página web, otra app de streaming)</p>                                                                                                                                                                         | Indica que debe verlo con esa compañía en particular                                                                                                                                                    |
| ¿Tiene una cuenta Gmail creada?                | <p>Verifica con el cliente los pasos correctos de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.</p>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>No sabe/No recuerda:</u> Indicar que debe recuperar o crear cuenta para acceder a las aplicaciones. Sugiere revisar el centro de ayuda de google</li> </ul> |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>No sabe cómo hacerlo</u>: Indica al cliente que enviarás un técnico al domicilio para ayudarlo con la configuración</li> </ul> |
| ¿Cliente desconoce Contenidos Reproducidos o Perfiles Creados? | <p>Indicar al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual.</p> <p>Apoyarse en la publicación Sucursal Virtual</p> <p>Informar que de todas maneras será transferido a un equipo especialista para revisar el caso en particular.</p> | <p>Si el cliente continua con inconvenientes con el ingreso o creación de cuentas debes transferir a la plataforma de streaming ANEXO 4059</p>                             |

**IMPORTANTE:** Para canales NO VOZ, envía el siguiente link según la aplicación a la que se quiere loguear el cliente. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"XXX apóyate en el siguiente video tutorial para loguearte en la aplicación XXX . Si te quedan dudas, por favor coméntame"*

## LINKS

| APP STREAMING | LINK VIDEO                                                                                                              |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DISNEY+       | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=WjshSq5FgPY&amp;t=6s">https://www.youtube.com/watch?v=WjshSq5FgPY&amp;t=6s</a> |
| MAX           | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-co_Nx8pTpk">https://www.youtube.com/watch?v=-co_Nx8pTpk</a>                   |
| PRIME VIDEO   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XRxfOpKjG7Q">https://www.youtube.com/watch?v=XRxfOpKjG7Q</a>                   |
| UNIVERSAL+    | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=B_VlqkgOYk">https://www.youtube.com/watch?v=B_VlqkgOYk</a>                     |
| MEGA GO       | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Erme0HKVHv8">https://www.youtube.com/watch?v=Erme0HKVHv8</a>                   |
| RIIVI         | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=FEtMFm1jpA">https://www.youtube.com/watch?v=FEtMFm1jpA</a>                     |
| ATRESPLAYER   | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Zf1n1DcLZLs">https://www.youtube.com/watch?v=Zf1n1DcLZLs</a>                   |
| EDYE          | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=utN19LP4Q1M">https://www.youtube.com/watch?v=utN19LP4Q1M</a>                   |
| CINDIE        | <a href="https://www.youtube.com/watch?">https://www.youtube.com/watch?</a>                                             |

[v=aMIFRAtDEuE](#)

## PLATAFORMAS DE STREAMING

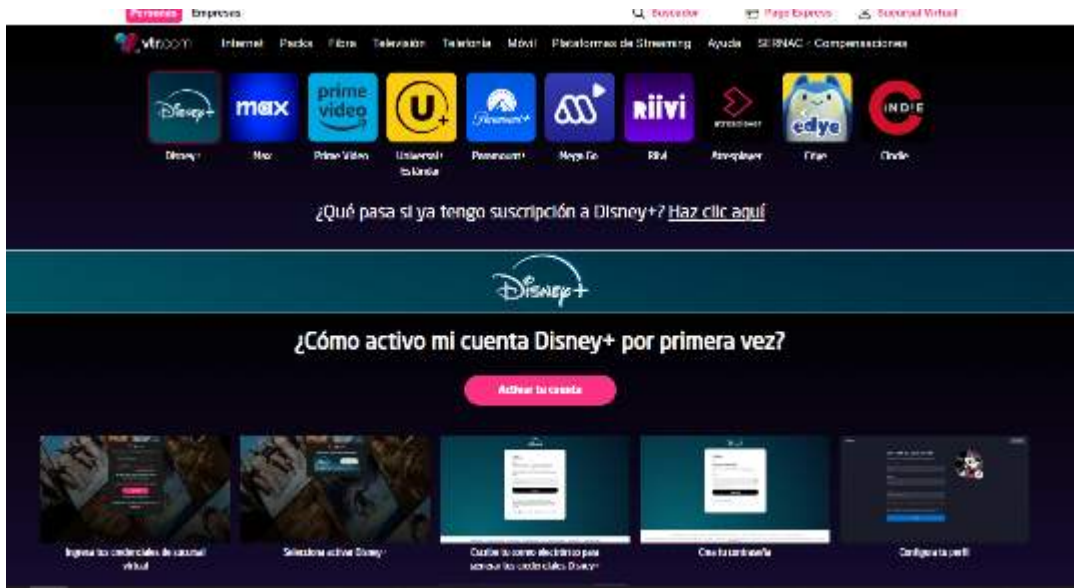


| Cantidad de pantallas en simultaneo |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                | 4 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Páginas de apoyo                    | Link                                                                                      | ScriptMAX                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| ACTIVACIÓN DE APP                   | <a href="https://vtr.com/disneyplus">https://vtr.com/disneyplus</a> (opens in a new tab). | "Para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <a href="https://vtr.com/disneyplus">https://vtr.com/disneyplus</a> (opens in a new tab), y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido." |   |

|                                                         |                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHAT SOPORTE<br>DISNEY PARA<br>RECUPERACIÓN<br>DE DATOS | <a href="#">Chat de ayuda(opens in a new tab)</a> | Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de Disney+ con la finalidad de corregir la situación de activación, lamentamos los inconvenientes que esto, le pueda causar" |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

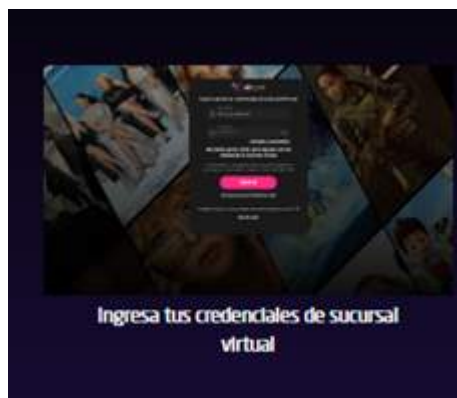
## **CUENTA YA CREADA CON PAGO PARTICULAR**

## Paso 1

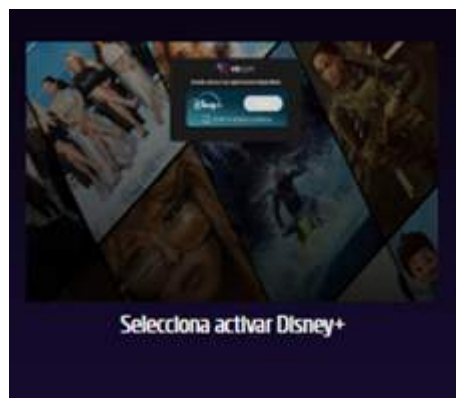


Ingresa a [vtr.com/streaming](https://vtr.com/streaming) y haz clic en la página de Disney+. Luego haz clic en activar cuenta. \n\nNota: Informa al cliente que también puede ingresar a [vtr.com/tv](https://vtr.com/tv).

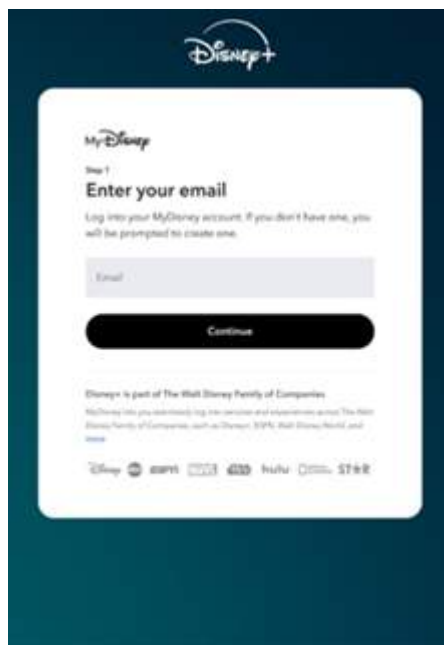
## Paso 2



### Paso 3



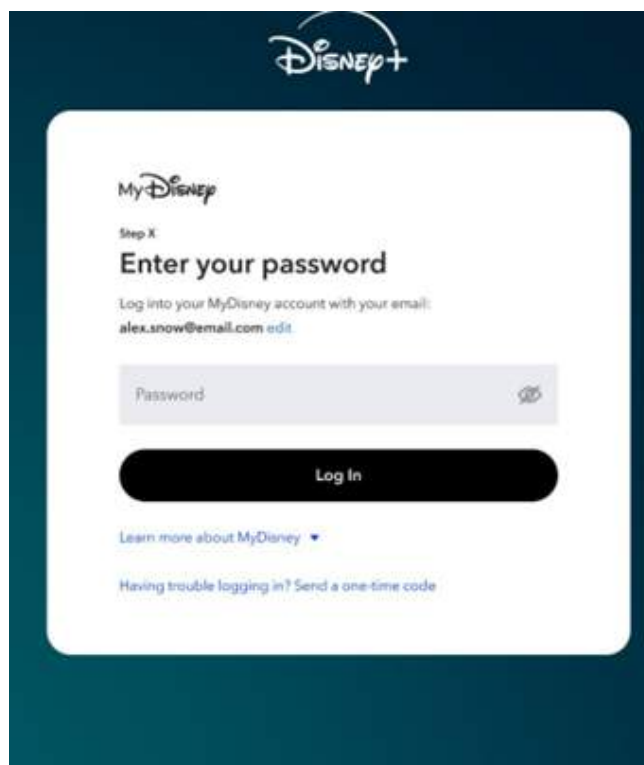
## Paso 4



The screenshot shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it, the 'My Disney' logo is displayed. The main heading is 'Step 1 Enter your email'. A subtext reads: 'Log into your My Disney account. If you don't have one, you will be prompted to create one.' There is a text input field labeled 'Email' and a black 'Continue' button. At the bottom, a footer states: 'Disney+ is part of The Walt Disney Family of Companies. No Disney logo you already log into services and experiences owned The Walt Disney Family of Companies such as Disney, ESPN, Disney World, and more.' Below this is a row of logos for Disney, ESPN, ABC, ABC Family, Hulu, and Star.

Ingresa el correo electrónico con el que tienes asociado tu cuenta original de Disney+

## Paso 5



The image shows the Disney+ login interface. At the top is the Disney+ logo. Below it is the 'My Disney' logo. The main heading is 'Enter your password'. Below this, it says 'Log into your MyDisney account with your email:' followed by the email 'alex.snow@email.com' and a link to 'edit'. There is a password input field with the placeholder text 'Password' and a toggle icon for visibility. Below the input field is a black 'Log In' button. At the bottom, there are two links: 'Learn more about MyDisney' with a dropdown arrow, and 'Having trouble logging in? Send a one-time code'.

Disney+

My Disney

Step X

### Enter your password

Log into your MyDisney account with your email:  
alex.snow@email.com [edit](#)

Password 

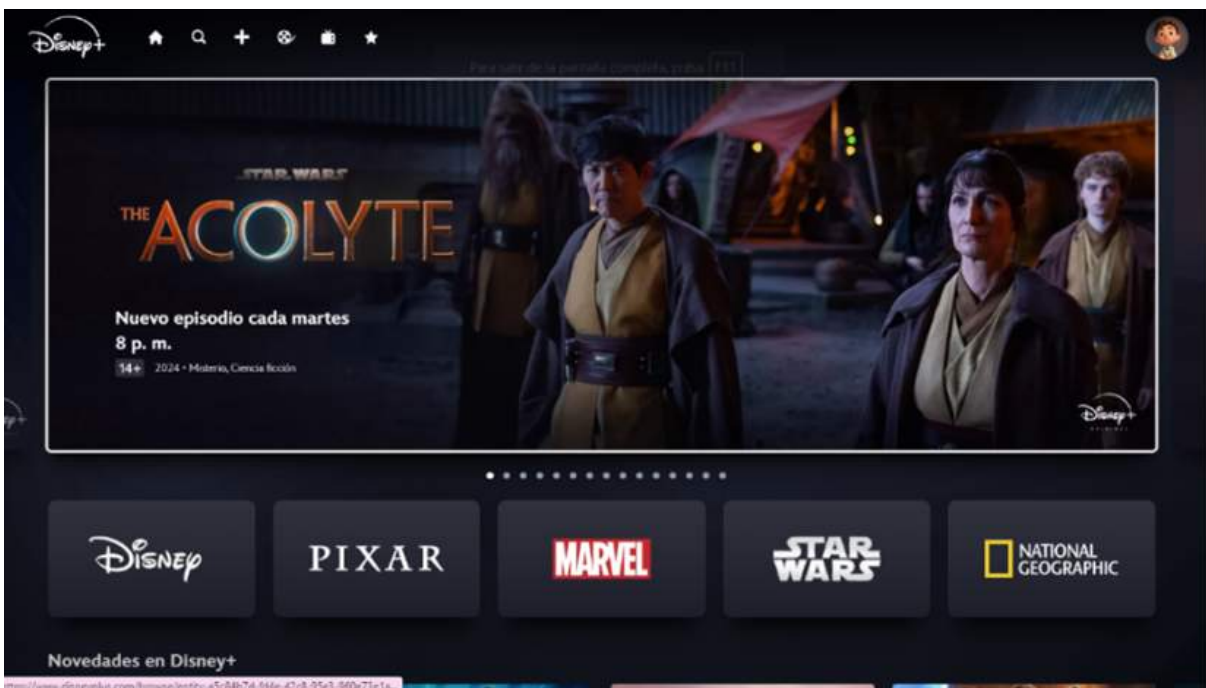
Log In

[Learn more about MyDisney](#) ▼

[Having trouble logging in? Send a one-time code](#)

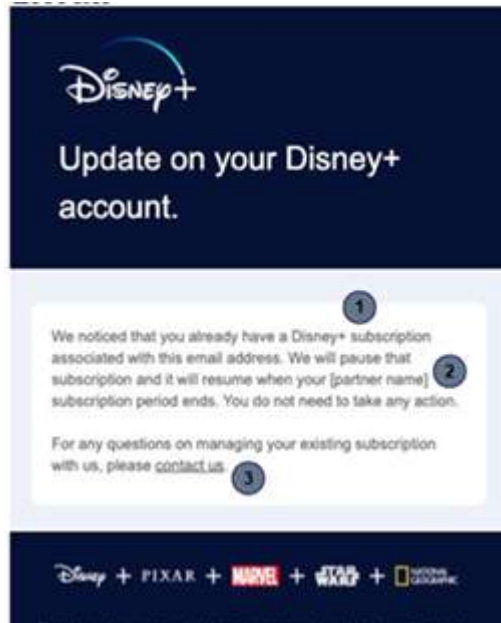
Ingresa la clave que tienes asociada a tu cuenta original de Disney+

## Paso 6



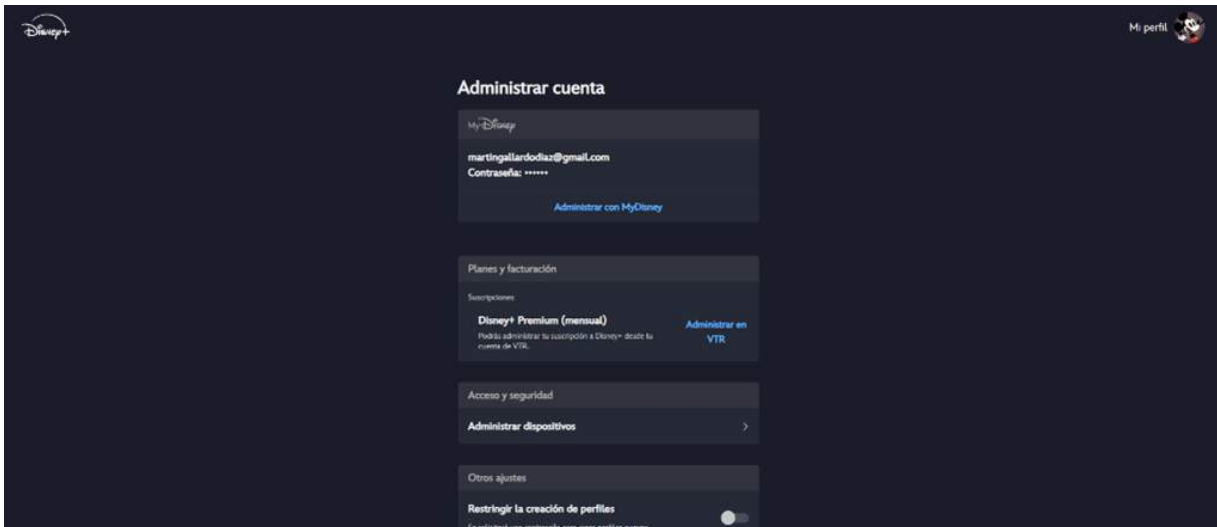
¡Listo! Ya podrás disfrutar del mejor contenido de Disney+ y tu cuenta quedará vinculada a VTR.

## Paso 7



Si el cliente pagaba por Disney+ de manera particular (es decir, no asociado a proveedor)\n\nRecuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio VTR. El mail se ve similar a este.

## Paso 8

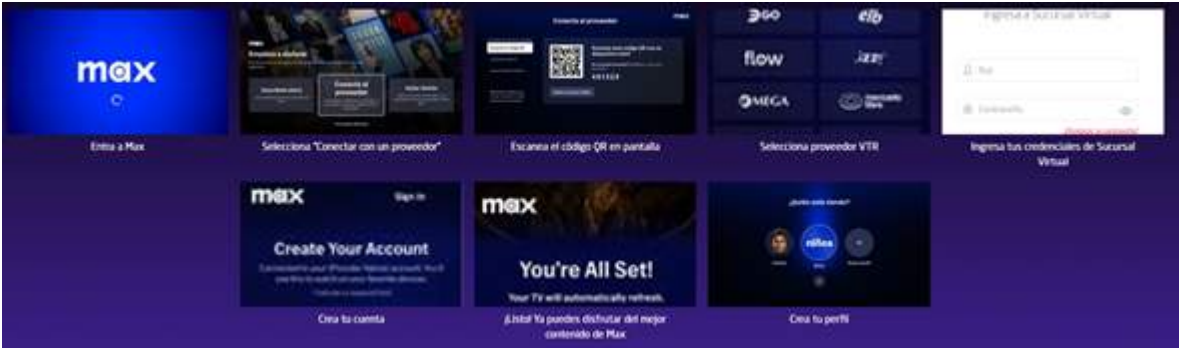


Una vez que el cliente ya tenga su suscripción con VTR activa, dentro de los ajustes, se verá de la siguiente manera (ver imagen). Dice "administrar con VTR", lo cual dirige a la sucursal virtual.



| Cantidad de pantallas en simultaneo                                              |                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Páginas de apoyo                                                                 | Link                                                                                | Script                                                                                                                                                                                                          |
| LINK PARA ACCEDER A CONTENIDO DE MAX                                             | <a href="https://play.max.com">https://play.max.com</a>                             | "Sr(a) XXXX para acceder a todo el contenido que usted tiene disponible en MAX debe dirigirse a la pagina <a href="https://play.max.com">play.max.com</a> e ingresar con sus credenciales de Sucursal Virtual"  |
| CENTRO DE AYUDA MAX PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS O PERFILES DE USUARIO OLVIDADOS | <a href="https://help.max.com/cl/Home/Index">https://help.max.com/cl/Home/Index</a> | "Sr (a) xxxxxx, entendemos el inconveniente informado, usted debe dirigirse al centro de ayuda de MAX con la finalidad de solicitar las actualizaciones de su email y/o perfiles, lamentamos los inconvenientes |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  |  | que esto, le pueda causar |
|--|--|---------------------------|

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PASO 2 | PASO 3 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| <p><b>Desde tu DBOX</b></p>  |        |        |

| PASO 1                     | PASO 2 | PASO 3 |
|----------------------------|--------|--------|
| <p><b>Desde la WEB</b></p> |        |        |



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Desde la APP





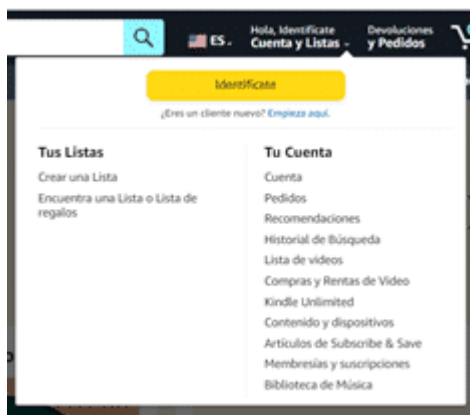
**CLIENTE TIENE CUENTA EN AMAZON, PERO NO ESTÁ  
SUSCRITO PRIME VIDEO**

## Paso 1



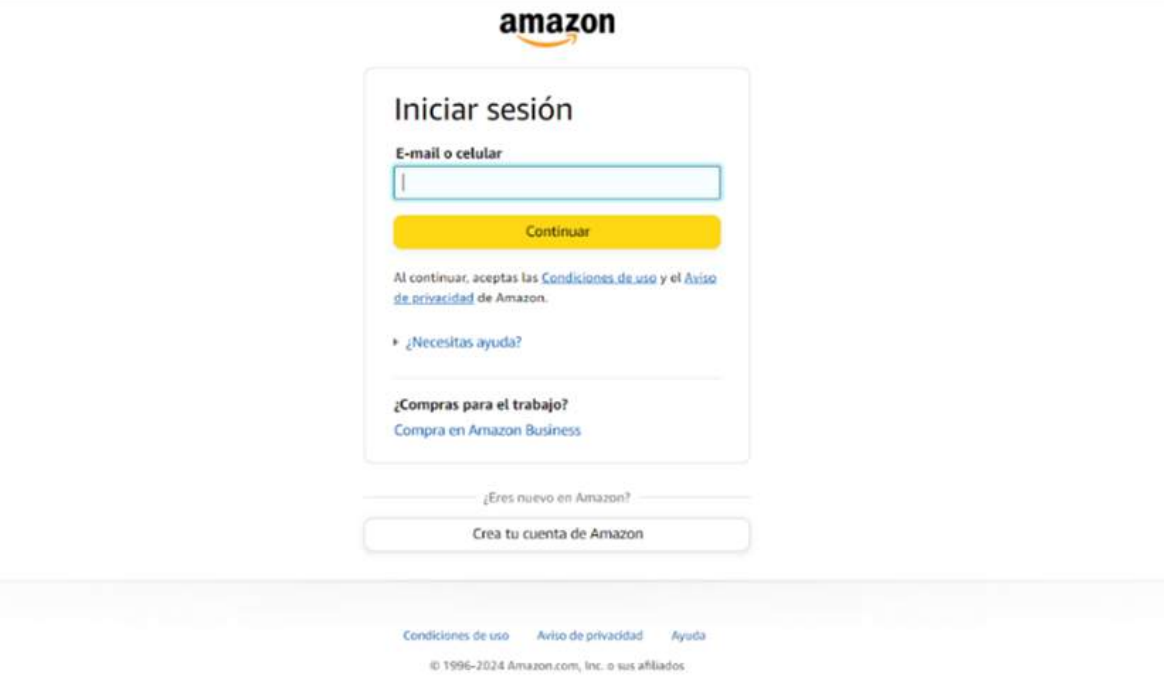
Dirígete a amazon.com (<https://www.amazon.com/>)

## Paso 2



Haz clic en “identifícate” ubicada en el menú principal

### Paso 3



The image shows the Amazon login page. At the top is the Amazon logo. Below it is a white box with the title "Iniciar sesión". Inside this box, there is a label "E-mail o celular" above a text input field. Below the input field is a yellow "Continuar" button. Under the button, there is a line of text: "Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon." followed by a link "► ¿Necesitas ayuda?". Below this is another section titled "¿Compras para el trabajo?" with a link "Compra en Amazon Business". Below the white box, there is a link "¿Eres nuevo en Amazon?" and a button "Crea tu cuenta de Amazon". At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados".

amazon

## Iniciar sesión

E-mail o celular

Continuar

Al continuar, aceptas las [Condiciones de uso](#) y el [Aviso de privacidad](#) de Amazon.

► [¿Necesitas ayuda?](#)

¿Compras para el trabajo?  
[Compra en Amazon Business](#)

[¿Eres nuevo en Amazon?](#)

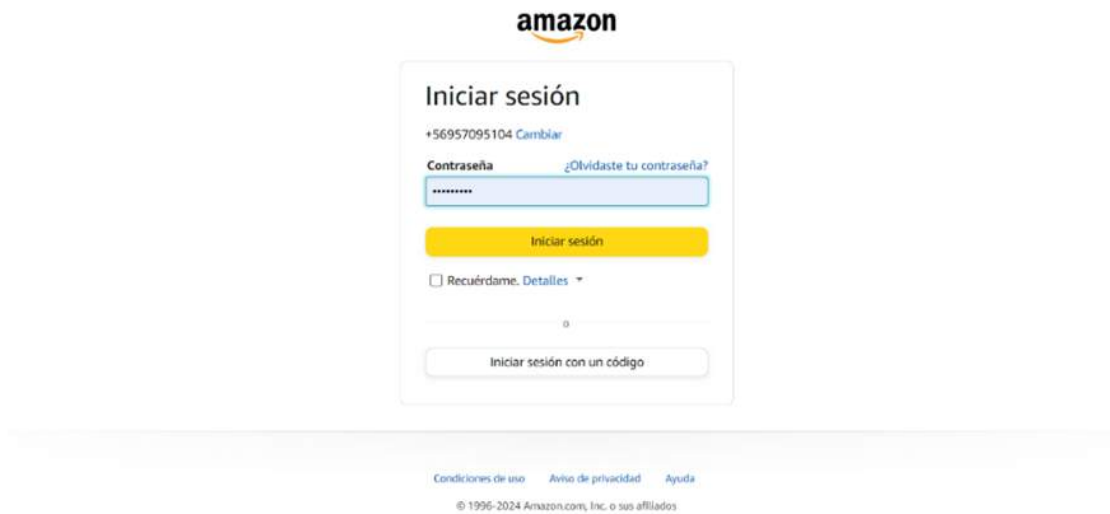
Crea tu cuenta de Amazon

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados

Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

## Paso 4



The image shows the Amazon login interface. At the top is the Amazon logo. Below it, the heading "Iniciar sesión" is displayed. A phone number "+56957095104" is shown with a "Cambiar" link. The "Contraseña" field is highlighted in blue, with a "¿Olvidaste tu contraseña?" link to its right. Below the password field is a yellow "Iniciar sesión" button. Underneath the button is a checkbox labeled "Recuérdame" and a "Detalles" link. A horizontal line separates this section from the "Iniciar sesión con un código" option. At the bottom of the page, there are links for "Condiciones de uso", "Aviso de privacidad", and "Ayuda", followed by the copyright notice "© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados".

amazon

Iniciar sesión

+56957095104 [Cambiar](#)

Contraseña [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

\*\*\*\*\*

Iniciar sesión

☐ Recuérdame. [Detalles](#)

o

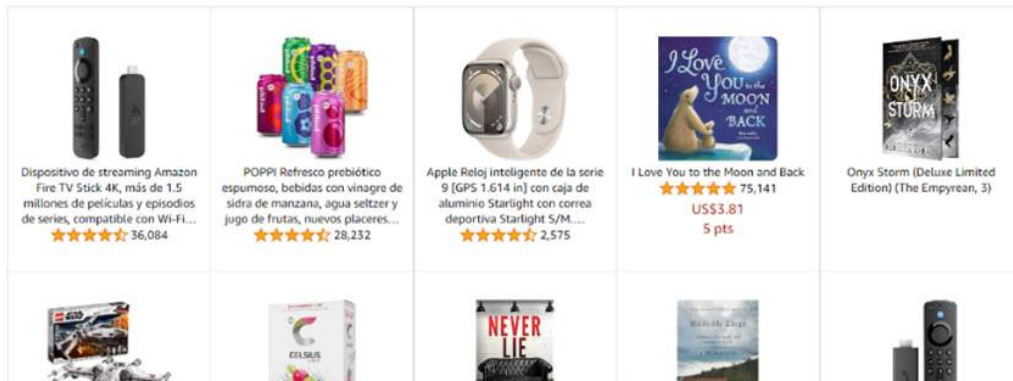
Iniciar sesión con un código

[Condiciones de uso](#) [Aviso de privacidad](#) [Ayuda](#)

© 1996-2024 Amazon.com, Inc. o sus afiliados

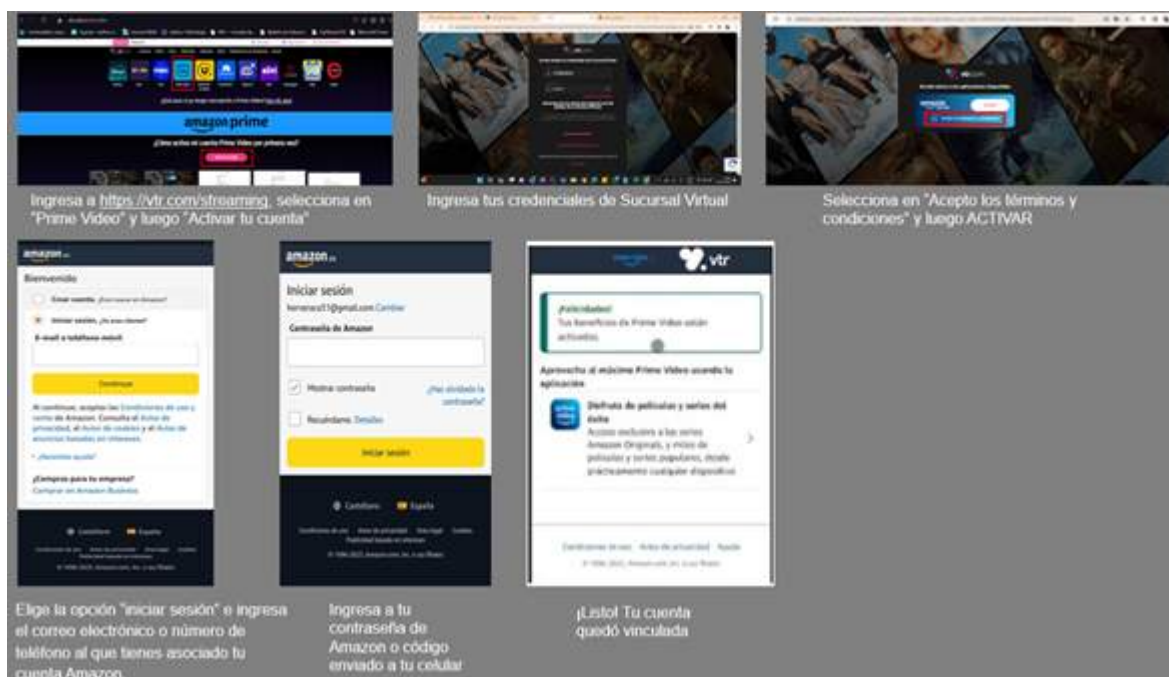
Ingresa la clave asociada al email o código al número celular nImportante: En caso de que haya olvidado su contraseña, el cliente debe seguir el flujo haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? Y recuperarla, siguiendo el flujo de Amazon de recuperación de contraseña por mail o teléfono. Luego de que haya recuperado su contraseña, sigue al paso 5.

## Paso 5



Verifica que estés dentro. Tu nombre aparecerá en el menú principal. Ahora debes activar la cuenta

## Paso 6



**Desde Dbox:** Debes decirle al cliente que pese a querer reproducir contenido en el televisor, debe hacer la primera autenticación desde su celular (o web si lo prefiere) y luego ingresar su cuenta en la TV.

Entonces, si elige Mobile, debe ingresar a [vtr.com/primevideo](https://vtr.com/primevideo) y hacer clic en activar cuenta. Importante: A través del dbox Smart dirígete a apps y juegos, prime video. Si no la tienes, búscala en google play store y descárgala.

## Paso 7

### Desde Movil:

**IMPORTANTE:** Una vez que esta autenticado, menciona al cliente que debe iniciar sesión en Prime Video con sus credenciales creadas (en caso de que se haya creado la cuenta por 1era vez) o credenciales ingresadas (si ya tenía cuenta Amazon).

Indica que luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde tu computador y dbox Smart u otro Smart TV.

## Paso 8

**Desde WEB:** En caso de que el cliente haya olvidado su contraseña de Amazon, debes dirigirlo a <https://www.amazon.com>, para su recuperación. Luego de esta primera activación, ya puedes ingresar con tu cuenta Amazon a prime video también desde la aplicación Mobile, dbox Smart u otro Smart tv.



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



Cantidad de pantallas en simultaneo

5

[Ir a creación de cuenta](#)



| Cantidad de pantallas en simultaneo | DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS                 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|
| 3                                   | SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR EN IOS) |

## VINCULAR CON CUENTA DE VTR

### PASO 1

### PASO 2



1.- Ingresas ATRESPlayer, selecciona TU CUENTA



2.- Visión de la CUENTA y detalles.



3.- Selecciona SUSCRIPCION Y PAQUETES.



4.- en la misma sección más abajo aparece la opción **O ACCEDER CON TU OPERADOR**, seleccionas y le das aceptar.



5.- Seleccionas VTR



6.- Accede a SUCURSAL VIRTUAL de VTR e ingresas credenciales.

PASO 1

PASO 2



7.- Bienvenido a ATRESPLAYER Premium, cuenta asociada a VTR



8.- Ya puedes reproducir contenido sin costo.



CORREO ELECTRONICO, confirmando vinculación.



Cantidad de pantallas en  
simultaneo

5

DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS

SOLO WEB Y DBOX SMAR (NO SE PUEDE USAR

|  |         |
|--|---------|
|  | EN IOS) |
|--|---------|

[Ir a creación de cuenta](#)



|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Cantidad de pantallas en simultaneo | 3 |
|-------------------------------------|---|

[Ir a creación de cuenta](#)

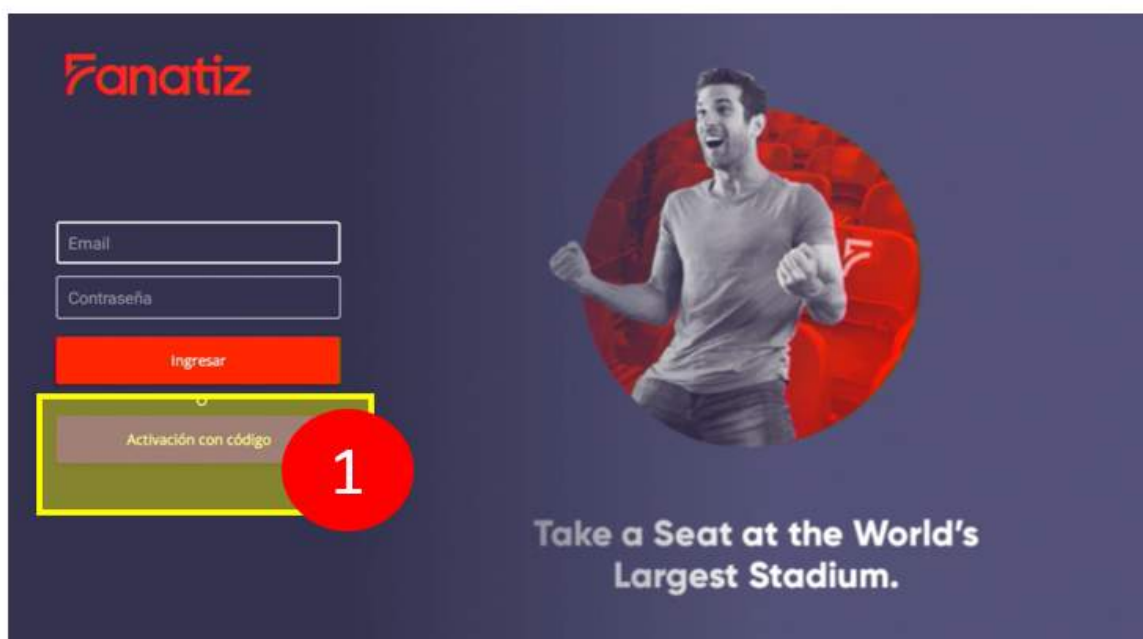


Con Fanatiz, tendrás acceso a la cobertura de ligas internacionales como las de primera división de fútbol de Argentina; la Liga1 TeApuesto de Perú; el campeonato Paulista de

Brasil; la Liga BetPlay de Colombia, entre muchos otros, que reúnen en conjunto cerca de 1.000 eventos en vivo.

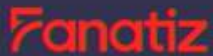
## **CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA**

## Paso 1



Ingresa y selecciona activación con código

## Paso 2



Escanea este QR o visita  
[watch.fanatiz.com/pair/](https://watch.fanatiz.com/pair/) e ingresa el  
código de abajo (solo puede usarse una  
vez):

**J 4 7 U 2**

Cancelar



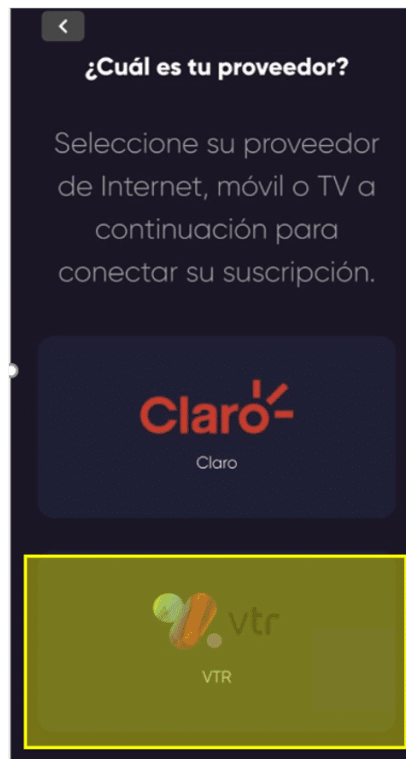
**Take a Seat at the World's  
Largest Stadium.**

### Paso 3



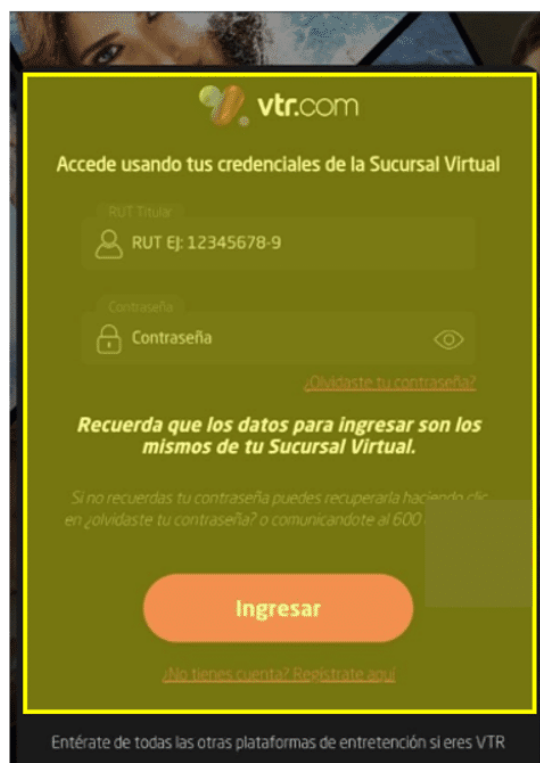
Selecciona ingresar con operador

#### Paso 4



Selecciona VTR

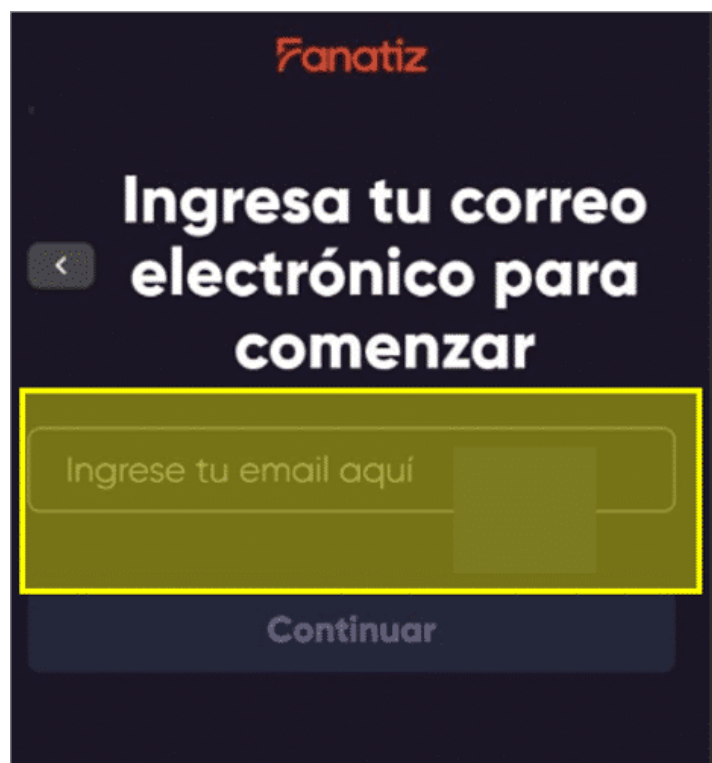
## Paso 5



The image shows a login interface for 'vtr.com'. At the top, the logo 'vtr.com' is displayed. Below it, the text 'Accede usando tus credenciales de la Sucursal Virtual' (Log in using your Virtual Branch credentials) is shown. There are two input fields: the first is labeled 'RUT Titular' with a person icon and contains the text 'RUT Ej: 12345678-9'; the second is labeled 'Contraseña' with a lock icon and an eye icon for toggling visibility. A link '[¿Olvidaste tu contraseña?](#)' is positioned below the password field. A bold reminder states: 'Recuerda que los datos para Ingresar son los mismos de tu Sucursal Virtual.' (Remember that the data to log in are the same as your Virtual Branch). Below this, a smaller line of text says: 'Si no recuerdas tu contraseña puedes recuperarla haciendo clic en ¿olvidaste tu contraseña? o comunicandote al 600...'. A large orange button labeled 'Ingresar' (Log In) is centered at the bottom of the form. Below the button is a link '[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)'. At the very bottom of the page, a footer text reads: 'Entérate de todas las otras plataformas de entretenimiento si eres VTR'.

Ingresa las credenciales de sucursal virtual

Paso 6



The image shows a mobile app interface for Fanatiz. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, the text "Ingresa tu correo electrónico para comenzar" is shown in white. A back arrow icon is to the left of this text. A yellow rectangular box highlights the email input field, which contains the placeholder text "Ingresa tu email aquí". Below the input field is a dark blue button labeled "Continuar".

Fanatiz

< Ingresa tu correo electrónico para comenzar

Ingresa tu email aquí

Continuar

Ingresa el correo electrónico

## Paso 7



The screenshot shows a mobile app interface for activating a Fanatiz account. At the top, the Fanatiz logo is displayed in orange. Below it, a back arrow icon is on the left, and the title "Activa tu cuenta" is centered in large white text. A line of text indicates that an activation code was sent to the email "clarovtrotts1@gmail.com". Below this, a prompt asks the user to "Ingresa el código de activación de 6 dígitos". This is followed by a row of six empty white boxes for entering the code. At the bottom, there are two buttons: "Reenviar código" (outlined in white) and "Activar" (solid dark grey).

Fanatiz

< **Activa tu cuenta**

ado un correo electrónico a clarovtrotts1@gmail.com con el código de activación

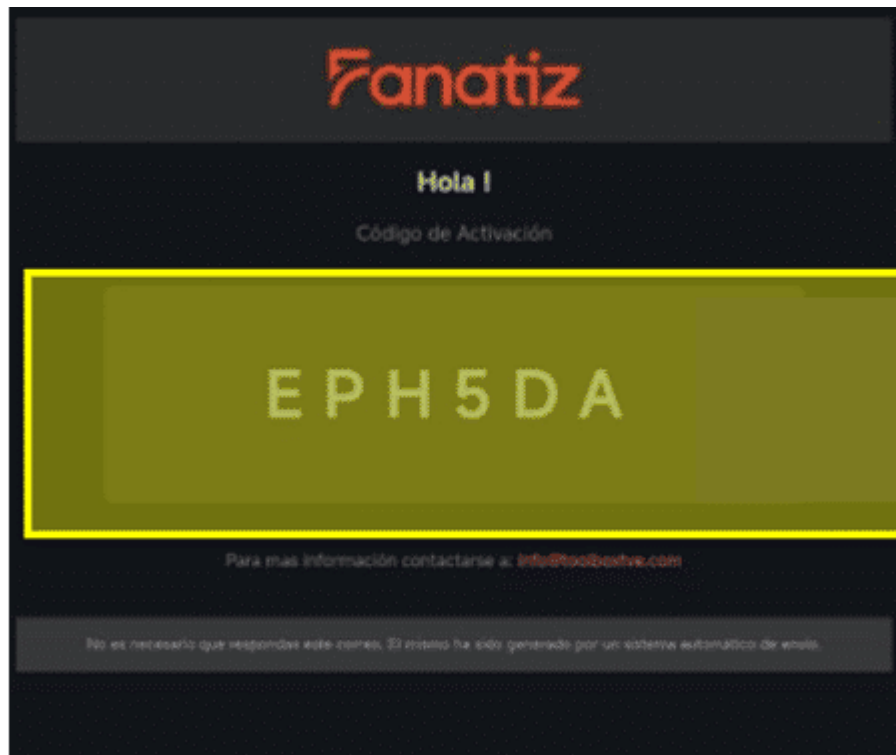
Ingresa el código de activación de 6 dígitos

Reenviar código

Activar

Ingresa el código de activación enviado al mail

## Paso 8



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

El cliente NO pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales si es que modifica la promoción contratada. Esta afirmación es:

---

☐

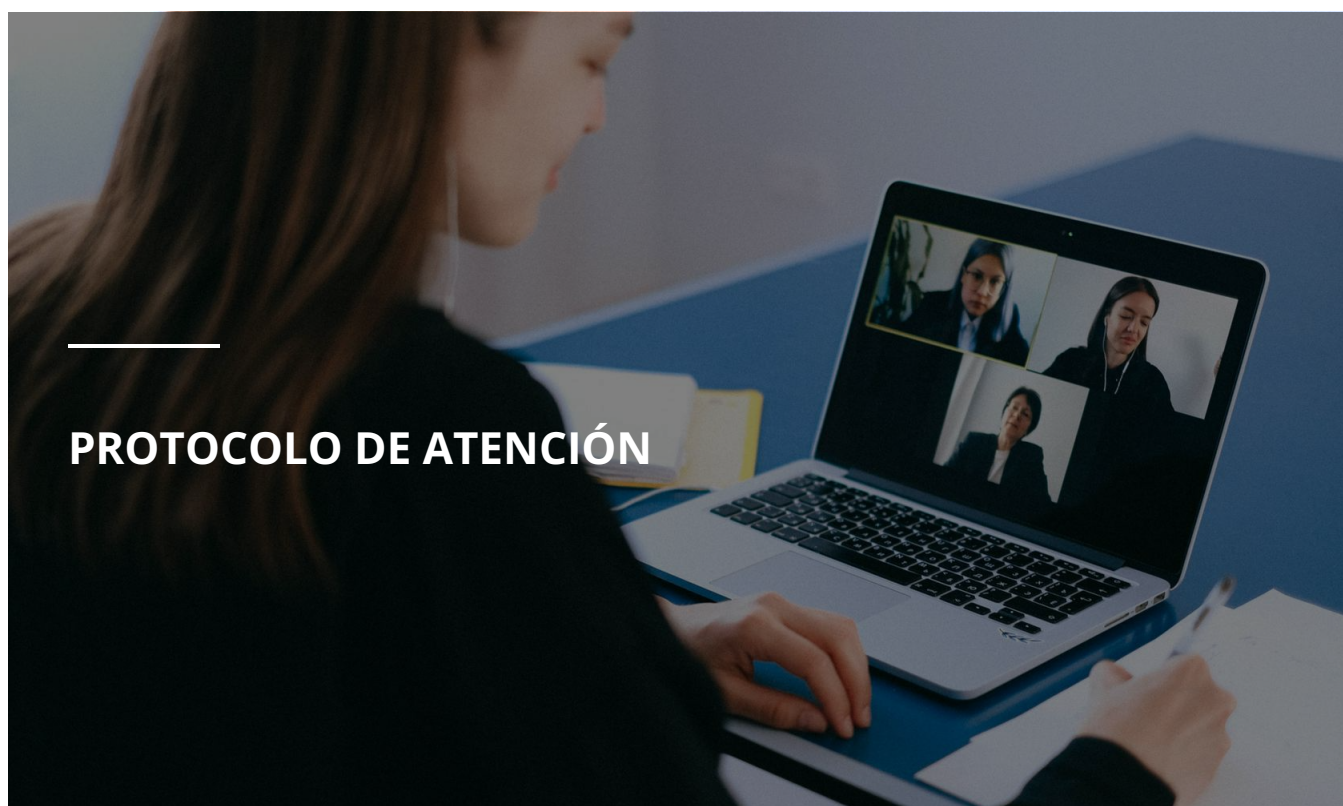
Falsa

☐

Verdadera

# PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEO LLAMADA- VSIGHT

---



## OBJETIVO

Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

## DEBES SABER

- El link de ingreso es <https://app.vsight.io/login>
- En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente
- Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la video llamada.
- Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra
- El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la video llamada.
- VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

### En dispositivos Android:

- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

### En dispositivos iPhone:

- o Safari

Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador

- Invita al cliente a responder la encuesta post atención.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN

### Según indique el procedimiento el uso de VSIGHT, informa al cliente:

*"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por video llamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO de VTR, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo*

que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?

**Cliente desconfía/desea más información:**

Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

- *"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia"*
- *"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".*
- *"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"*
- *"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"*
- *"La aplicación de video llamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"*

**Cliente no acepta: Indaga porqué motivo no acepta.**

| MOTIVO                                                           | SCRIPTS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No tengo celular/Mi celular no tiene cámara                      | <i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>                                                                                                                  |
| No me manejo con el Whatsapp                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| No tengo internet en mi teléfono                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude | <i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de video llamada segura y confiable, que nos va permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"</i> |

**Cliente acepta:**

**Continúa el procedimiento en el acordeón GESTIÓN CON EL APLICATIVO que encontrrás en Clave.**

- Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.

Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

*“Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática”*



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



**DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR**

# INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO

---

A photograph showing a person's hands gesturing while they sit at a desk. On the desk is a laptop displaying a website, a smartphone, and a notebook. The word "PROCEDIMIENTO" is overlaid on the image.

## PROCEDIMIENTO

## INTRODUCCIÓN

- Este procedimiento te ayudará a abordar los casos en que el cliente indica que la instalación o traslado de sus servicios quedó pendiente.

## DEBES SABER

- Estos casos **no deben ser escalados por correo electrónico**.
- Debes informar al cliente la situación de su instalación o traslado pendiente según lo indicado en Andes.

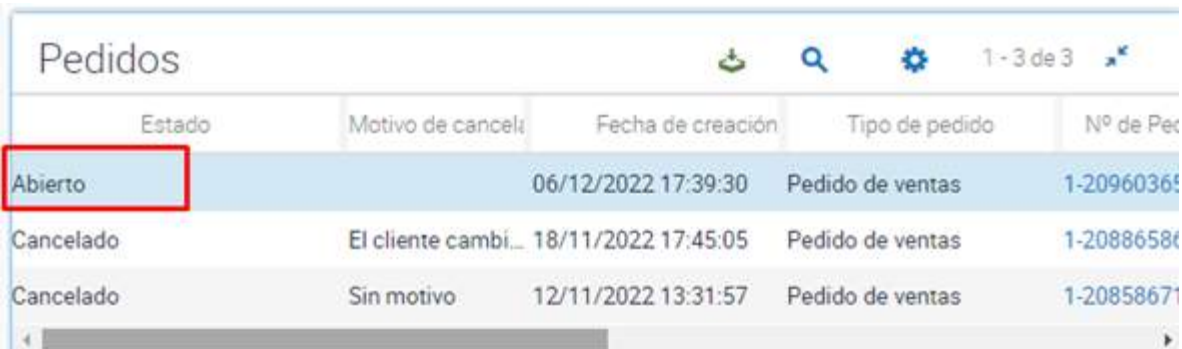
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. En la vista 360 del cliente, en la sección de **PEDIDOS**, ingresar al pedido de ventas que se encuentra en **estado ABIERTO**



| Pedidos   |                       |                     |                  |              |
|-----------|-----------------------|---------------------|------------------|--------------|
| Estado    | Motivo de cancelación | Fecha de creación   | Tipo de pedido   | Nº de Pedido |
| Abierto   |                       | 06/12/2022 17:39:30 | Pedido de ventas | 1-20960365   |
| Cancelado | El cliente cambi...   | 18/11/2022 17:45:05 | Pedido de ventas | 1-20886584   |
| Cancelado | Sin motivo            | 12/11/2022 13:31:57 | Pedido de ventas | 1-20858671   |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. En la pestaña **ACTIVIDADES**, revisar en la columna **MOTIVO**

| ID Actividad | Tipo               | Descripción                     | Estado      | Registrado          | Fecha Conexión      | Fecha Inicio     | Financiamiento | Motivo         | Área o Servicio      | Código Cliente | Notas                        |
|--------------|--------------------|---------------------------------|-------------|---------------------|---------------------|------------------|----------------|----------------|----------------------|----------------|------------------------------|
| 1.00000000   | Servicio           | Alta T-Play                     | Desactivado | JRABALLA            | 13/12/2022 15:45:32 | 13/12/2022 15:45 | 13/12/2022 15  | Ductos tapados | Comercial/Venta      | AR03           | (don GPS (don Vtr) (don Bta) |
| 1.00400007   | SMS - Subscripción | 994529303 SMS (VTR - Finalizado | SACMIN      | 16/12/2022 19:00:46 | 16/12/2022 19:00    |                  |                |                |                      |                |                              |
| 1.00400008   | Servicio           | Alta T-Play                     | Desactivado | VOPUNTOS            | 17/12/2022 15:56:32 | 17/12/2022 15:56 | 20/12/2022 01  | Ductos tapados | Alta (Mantenimiento) | AR03           | (don GPS (don Vtr) (don Bta) |
| 1.00500001   | SMS - Subscripción | 994529303 SMS (VTR - Finalizado | SACMIN      | 18/12/2022 19:09:22 | 18/12/2022 19:09    |                  |                |                |                      |                |                              |
| 1.00500002   | Servicio           | Alta T-Play                     | No agendado | RLARAY              | 20/12/2022 15:38:56 | 20/12/2022 15:38 |                |                |                      |                | (don GPS (don Vtr) (don Bta) |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. **Buscar motivo** (punto 3 de la imagen) en la **tabla de diccionario de motivos** para entregar información al cliente.

#### DICCIONARIO DE MOTIVOS POR EL CUAL NO SE REALIZÓ LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

| Motivo                   | Explicación                                                                                                                                  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ductos tapados           | Los ductos por los que pasa el cableado de VTR están tapados, por lo que no es posible realizar la instalación                               |
| Acometida fuera de norma | La distancia entre el poste de conexión en el cableado público al domicilio del cliente no respeta el metraje según las normas para instalar |

|                        |                                                                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NAP Copado             | La caja de distribución de las conexiones de su sector no tiene espacio para conectar los servicios del cliente                         |
| Sin acceso a vivienda  | No es posible ingresar al domicilio del cliente para realizar la instalación                                                            |
| Sin acceso a cámara    | No se puede acceder a la cámara por donde van a pasar los cables de los servicios del cliente                                           |
| Vivienda sin pierrack  | El domicilio del cliente no cuenta con la herramienta para darle altura a los cables que vienen desde el cableado público por normativa |
| Sin apoyo de poste     | El poste para generar el cableado de la instalación no es de una compañía eléctrica                                                     |
| NAP problema de acceso | No es posible ingresar a la caja de distribución de las conexiones de los servicios de un sector por que están obstruidas               |

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| <p><b>4. Informar al cliente el motivo por el cual la instalación o traslado de sus servicios no ha sido realizada</b> y que su solicitud ha sido tomada por un equipo especialista que se contactará con él en las próximas 24 hrs hábiles para coordinar la instalación.</p> <p>Puedes apoyarte con el siguiente script:</p> <p><b>VOZ</b><br/> <i>"Sr. XXXX por XXXX (Motivo) no se ha podido realizar la XXXX (instalación o traslado) de sus servicios, su solicitud ha sido derivada a un equipo especialista que se contactará con usted en las próximas 24 hrs</i></p> |        |        |        |  |

*hábiles para coordinar la instalación."*

**NO VOZ**

*"XXXX por XXXX (Motivo) no se ha podido realizar la XXXX (instalación o traslado) de tus servicios, tu solicitud ha sido derivada a un equipo especialista que se contactará contigo en las próximas 24 hrs hábiles para coordinar la instalación."*

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Atención Comercial -> Cons. estado pedido cliente -> Visita Técnica reag/desi/incum**

En la observación: "...inconveniente técnico en instalación de servicios..."

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 10!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

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

FINALIZAR