

VTR - DESAFÍO N° 09 - Dealer

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 04 AL 22 DE SEPTIEMBRE



PLATAFORMA REAGENDAMIENTO DE VISITAS A TERRENO



INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA/ MÓVIL



ACTIVIDAD



FIBRA OPTICA - FTTH



DESAFÍO TERMINADO



PLATAFORMA REAGENDAMIENTO DE VISITAS A TERRENO



PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO

Contactar a los clientes vía WhatsApp o mediante llamada telefónica para confirmar, reagendar, cancelar visitas a terreno.

DEBES SABER

Horario de atención es de lunes a domingo 10:00 a 22:00 horas Chile

GESTIÓN

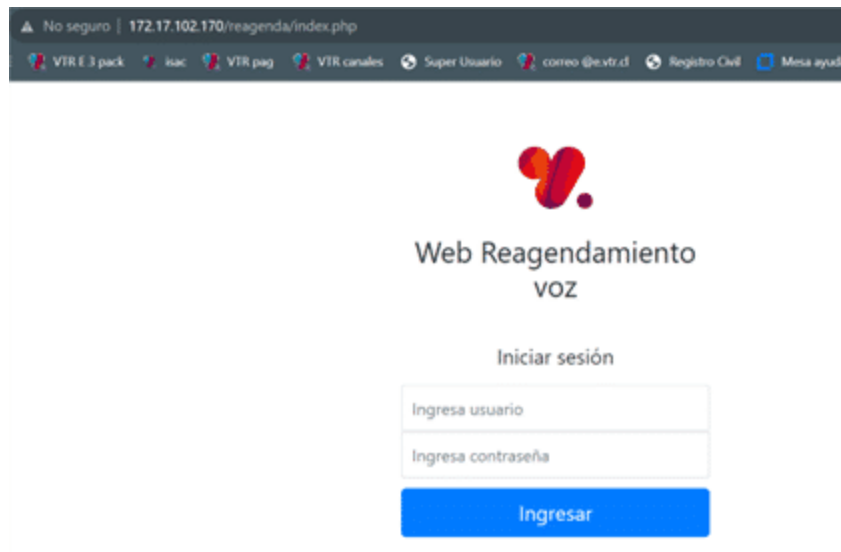
Reagendamiento de Visita Incumplida por VTR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1) Ejecutivo de **reagendamiento debe ingresar a web** <http://172.17.102.170/reagenda/index.php> acceder con su usuario y contraseña



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "172.17.102.170/reagenda/index.php". The page features the VTR logo (a stylized red and yellow 'V') and the text "Web Reagendamiento VOZ". Below this, there is a section titled "Iniciar sesión" with two input fields: "Ingresa usuario" and "Ingresa contraseña". A blue button labeled "Ingresar" is positioned below the input fields. The browser's address bar also shows several tabs: "VTR E 3 pack", "aac", "VTR pag", "VTR canales", "Super Usuario", "correo @e.vtr.cl", "Registro Chile", and "Mesa ayuda".

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Revisar los **casos pendientes en la web**

Formulario de Ingreso de actividad:

ID:

Contacto:

Observación:

[Ver lista de actividades para el ingreso](#)

ID	Orden de Trabajo	Cliente	Dirección	Numero Cliente	Celular	Tipo visita	Seguimiento	Fecha carga
510719	1-274502P	JUAN ARIEL LÓPEZ CARRASCO	RS BELLMAR 3	4075791-2	998434753	Reparación	Die 0	2020-06-14 13:02:16

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Se toma la **Orden de trabajo de la web** y se va a **buscar en ANDES**

Desde la web ingresamiento copiamos la orden de trabajo del cliente a gestionar

Ingresamos a Andes y nos ubicamos en la pestaña ACTIVIDADES

Seleccionamos la lupa y pegamos nuestra actividad + ENTER

En la pantalla actividades desplegamos Mis actividades y seleccionamos Todas las actividades

Por tipo de solicitud o tipo Orden podremos ingresar al pedido o Solicitud.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES EN PORTABILIDAD FIJA/ MÓVIL



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Aplica para casos en que el cliente reporte inconvenientes con la portabilidad que realizó

DEBES SABER

INDAGA

- La portabilidad se realiza a través del Organismo Administrador Portabilidad numérica (OAP).
- Siempre se realiza en la madrugada, entre las 3 AM y las 5 AM del día hábil siguiente
 - **Port IN:** Es cuando un cliente solicita portarse a nuestra compañía. Esta gestión la hace el cliente en VTR
 - **Port OUT:** Es cuando un cliente solicita portarse a otra compañía. Esta gestión la hace el cliente en la compañía a donde se quiere cambiar.
- La portabilidad puede ser solicitada siempre y cuando:
 - La solicitud sea por el mismo titular dueño del número
 - El número a portar debe tener 60 días como mínimo en la empresa de origen
 - El número a portar no debe tener deuda en el momento de portabilidad
 - El número se debe encontrar activo

DEBES SABER

INDAGA

- Fecha de solicitud de la portabilidad
- La portabilidad solicitada era un número fijo o móvil
- En caso de telefonía fija indagar si el cliente mantiene servicios o sólo tenía fono
- La portabilidad era de otra compañía a VTR o desde VTR a otra compañía

CLIENTE PORTÓ NÚMERO A OTRA COMPAÑÍA

NÚMERO FIJO

PASO 4

1. Verifica **si el cliente tiene otros servicios contratados**, además de la telefonía. Si el cliente sólo tenía fono y en Productos instalados no figuran servicios, quiere decir que la portabilidad fue realizada exitosamente.

Productos Instalados					
Sin registros					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh					
Producto▲▼	Descripción del P	Categoría detallac	Nivel de empaque	Identificador del s	Número de serie c Pe

PASO 4

2. En casos de que el cliente tenga **más de un servicio revisa si tiene la solicitud de servicio Cambio de promoción PORT OUT**. Si está ingresada, significa que la portabilidad se realizó e indica al cliente que desde la próxima boleta se facturará por el servicio que mantiene

Solicitudes de servicio			
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea
1-208319837382	Telefonía fija	Portabilidad	Cambio promoción por Port OUT
1-190359670141	Internet	Reparación Técnica	Cable Modem Offline
1-176971164013	Internet	Inconveniente en servicio	Navegación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Si el cliente **no tiene la solicitud de servicio**, confirmar en qué compañía se encuentra el n° telefónico. Para esto, pincha [AQUÍ](#) e ingresa el pcs.

- Si el **número se encuentra en la compañía a la que el cliente se cambió**, informa al cliente que el proceso de portabilidad debe revisarlo con su compañía, dado que el n° no se encuentra en nuestra compañía



Consulta de Número

223164704 existe y se encuentra en la red de Movistar (317)

[Borrar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. Si el número **aún aparece en VTR**, revisa si tiene una Solicitud de servicio de rechazo portabilidad.

Solicitudes de servicio				
Id	Área	Subárea	Fecha de creación	N° de reclamación
1	Portabilidad	Rechazo en Port Out	10/09/2021 17:38:39	

NO TIENE SOLICITUD DE RECHAZO PORT OUT

Derivar al cliente a la compañía donde solicitó la portabilidad, dado que esta no se realizó.

TIENE SOLICITUD DE RECHAZO PORT OUT

- a)** Revisa el cierre de la solicitud de rechazo e informa al cliente según lo que se informa.
- b)** En caso en que no esté aún resuelta, informa que alguna de las reglas para portar el número no se cumplió y es por ello que se rechazó:
- El número fue portado por un titular diferente al que figura como titular de origen
 - El número a portar debe tener 60 días como mínimo en la empresa de origen
 - El número a portar no debe tener deuda en el momento de portabilidad

- El número no se encuentra activo

Verifica en alertas de cobranza si el servicio estuvo suspendido cuando se solicitó la portabilidad. La fecha de cobranza coincidirá con la fecha de ingreso de la solicitud de rechazo

- En productos instalados revisa que el número se encuentre activo y no desconectado
- En productos instalados, revisa la fecha desde que el número está activo en VTR. La permanencia debe tener 60 días o más como mínimo.

Si los criterios anteriormente mencionados no se cumplen, informar al cliente que es necesario que vuelva a solicitar la portabilidad con la información correcta

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios
4-BAJO	Pendiente		\$0Plan de Cuotas...		05/11/2022 01:04:37	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0Plan de Cuotas...		05/10/2022 00:49:43	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0Plan de Cuotas...		05/09/2022 04:04:32	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Pendiente		\$0Plan de Cuotas...		05/08/2022 06:39:54	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Completada	Salio de Cobran...	\$6.000Salio de Cobran...		28/07/2022 16:55:16	95358303	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$6.000Entro en Cobra...		25/07/2022 01:09:37	95358303	Entro en Cobranza
4-BAJO	Pendiente		\$0Plan de Cuotas...		05/07/2022 01:24:41	95358303	migra.801532216
4-BAJO	Completada	Salio de Cobran...	\$6.000Salio de Cobran...		01/07/2022 13:26:55	95358303	Salio de Cobranza Orden Generada
4-BAJO	Completada		\$6.000Suspension Par...		01/07/2022 00:54:37	95358303	Suspension unidireccional. Orden Generada
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$6.000Entro en Cobra...		25/06/2022 00:54:30	95358303	Entro en Cobranza



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La portabilidad se realiza a través del Organismo Administrador Portabilidad numérica

☐

Falso

☐

Verdadero

FIBRA OPTICA - FTTH



NOTICIAS

CONTEXTO

DEBES SABER

- La tecnología de telecomunicaciones **FTTH (del inglés Fiber To The Home)**, también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, está enmarcada dentro de las tecnologías FTTx.
- Se basa en utilizar cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología, para distribuir servicios avanzados de telefonía e Internet de banda ancha y televisión, a

los hogares y negocios de los clientes.

CONTEXTO

DEBES SABER

- Para identificar correctamente el tipo de red, revisa [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Para revisar las nuevas localidades/viviendas que cuentan con red FTTH de VTR (Fiber to the Home) revisa la publicación [APERTURA VENTA EN NUEVAS COMUNAS Y VIVIENDAS CON RED FTTH](#)
- **Se utilizan dos equipos:** un equipo ONT y un equipo Gateway unidos con un cable de red: La ONT (sin Wifi integrado) reemplaza al actual cable modem de la red HFC (Mercury) y el equipo Gateway permite la habilitación y potencia el servicio de wifi en el domicilio de cliente.
- Sistémicamente sólo se pueden instalar hasta 4 cajas Dbox Smart con tecnología FTTH.
- FTTH viene habilitado sólo para una línea telefónica.
- El traslado entre redes FTTH/HFC o HFC/FTTH es una baja y un alta de servicios, Revisa la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#) para más detalle.
- Es Compatible con extensor NextGen Smart Plug.
- FTTH no es compatible con Mira quien llama
- Mi Pack no es compatible con Fibra Óptica FTTH
- No compatible con Dbox HD, DBOX Pro y Dbox 700 o DST.

EQUIPO ONT FG1100R —

Las ONT, Optical Network Terminal, es el equipo CPE que se instala en la casa del cliente permitiendo que la fibra óptica llegue al domicilio, estableciendo la red de acceso a internet.

El equipo ONT cuenta con:

- Un puerto Ethernet WAN (2.5Gpbs) para la interconexión con equipo Gateway
- Un puerto fono, para sólo una línea telefónica
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo ONT



Foto frontal de equipo ONT



GATEWAY NEXTGEN WIFI

El Gateway Residencial es un enrutador Wi-Fi diseñado para proporcionar servicio de internet, entregando una amplia cobertura inalámbrica gracias a su avanzada tecnología y a que se puede instalar en un lugar diferente al de la ONT según las características del domicilio.

El Gateway NextGen Wifi cuenta con:

- Tres puertos LAN (1Gpbs) para conexión directa de dispositivos a través de cable UTP
- Un puerto WAN (2.5Gpbs) para interconexión con ONT
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo Gateway



Foto trasera de equipo Gateway



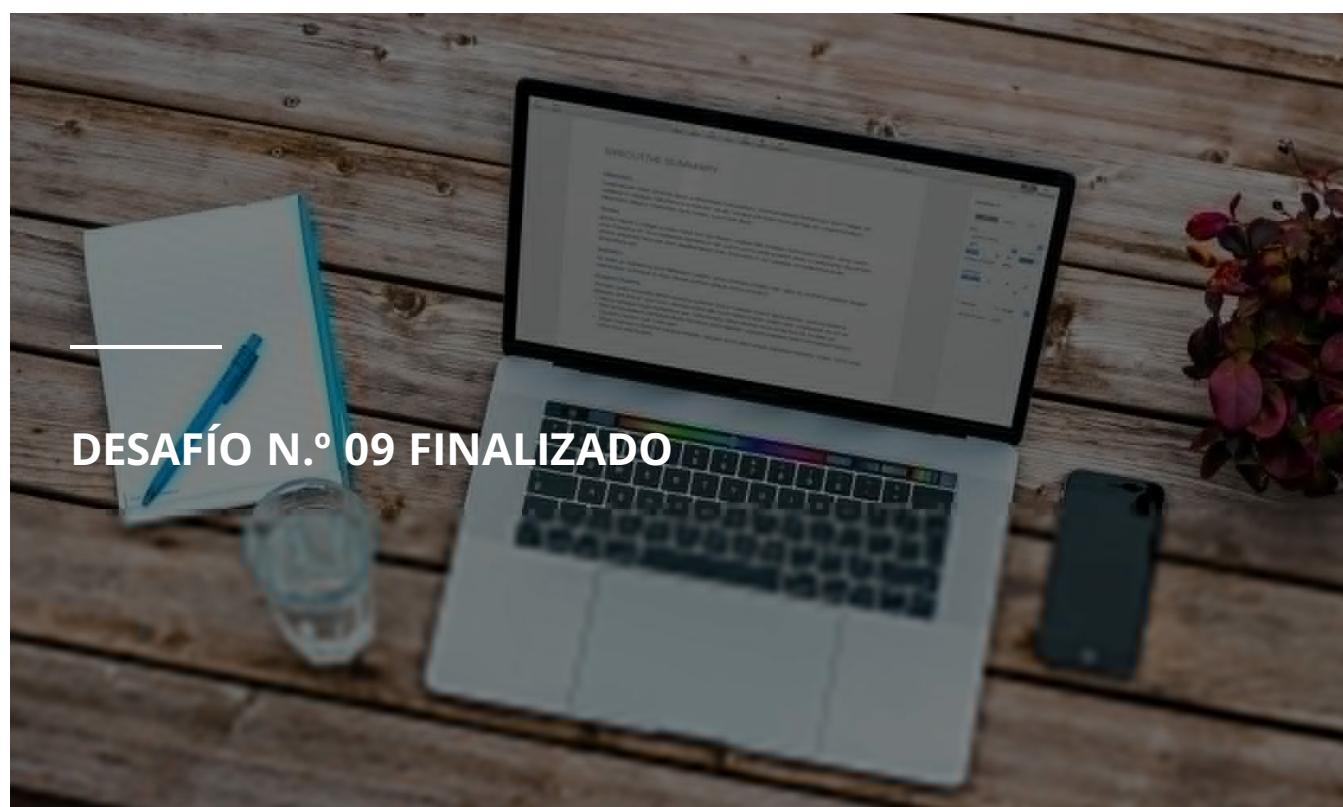


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 09.

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR