

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 08 AL 21 DE JUNIO 2026



APLICACIONES DE STREAMING



DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO



VISITAS TÉCNICAS



INCONVENIENTES CON CORREO VTR



DESAFÍO TERMINADO

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	Dbox Smart -> 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	Sucursal Virtual
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	Validador de Rut para Aplicaciones contratadas
	Plan Comercial



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.**

PLATAFORMAS STREAMING

PRIME VIDEO

- Aplica para Clientes Claro y VTR.
- La aplicación tiene hasta 3 pantallas de reproducción simultánea
- Indica al cliente que la manera de loguearse SIEMPRE es partiendo por el Login a través de la Web, luego decodificador y móvil. En estos 2 últimos dispositivos el ingreso es con el usuario y contraseña de la propia aplicación

CLIENTE TIENE CUENTA ACTIVA, PERO NO PAGA POR PRIME



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

2. Hacer clic en "identificate" ubicada en el menú principal

5. Verificar que estés dentro. El nombre del cliente aparecerá en el menú principal



Importante: 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.



3. Iniciar sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número de teléfono asociado a la cuenta Amazon

4. Ingresar la clave asociada al email o código al número celular

CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN A PRIME AL FIN DEL CONTRATO REALIZADO CON LA APLICACIÓN



1. Ingresar en la cuenta actual de Prime

2. En MI CUENTA seleccionar CUENTA Y FACTURACIÓN

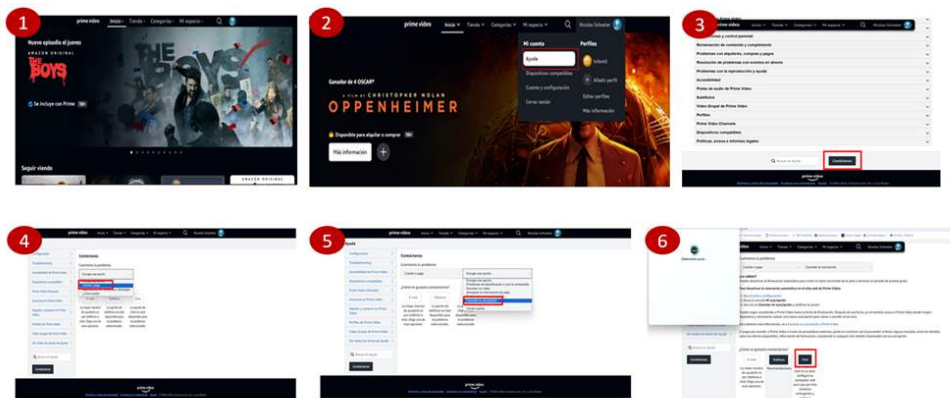


3. Hacer clic en Terminar suscripción. La cuenta funcionará hasta el término del ciclo de facturación

MANTENER CUENTA VIGENTE DE PRIME Y ACTIVAR LA SUSCRIPCIÓN CON SU OPERADOR

En este caso, tendría que elegir un correo o número de celular distinto al actual de su cuenta de PRIME.

CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN EN EL MOMENTO



1. Ingresar a la cuenta actual de Prime

2. Ir al perfil y seleccionar AYUDA

3. Seleccionar CONTACTANOS

4. Elegir la opción CUENTA Y PAGO

5. Hacer clic en CANCELAR SUSCRIPCIÓN

6. Se desplegará un chat donde el cliente debe comunicar su solicitud



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO



**NO DEBES INGRESAR VISITAS A TERRENO POR ESTE
PROCEDIMIENTO**

OBJETIVO

Atender casos de clientes que nos contacten por tener equipos con mensaje de bloqueo por deuda

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
- Aplica para titular o usuario con equipo DBOX SMART- BOX TV

GESTIÓN

PASO 1 —

1. Confirma con el cliente si le aparece el siguiente mensaje en pantalla

NO TIENE MENSAJE: Atiende según el procedimiento Inconvenientes con [Televisión SMART \(DBOX SMART- BOX TV\)](#).

SÍ TIENE MENSAJE: Continúa revisando.



The Device Has Been Locked

The device has been locked. Please contact customer service for more information

PASO 2 —

2. Solicita al cliente cuál es el n° de serie del equipo que está bloqueado. Con ese n° de serie, verifica si aparece en la [BASE](#).

NO APARECE EN LA BASE:

Continúa en el procedimiento [SERVICIOS IPTV SUSPENDIDOS POR DEUDA](#)

SÍ APARECE EN LA BASE: Revisa los siguientes 3 datos:

- a)** Cantidad de dbox smart que aparecen en Productos instalados.
- b)** Ingresa a la última boleta emitida y revisa si los dbox smart que aparecen en Productos instalados están cobrados. (Recuerda que el dbox principal es sin costo)
- c)** Indica al cliente que te dicte todas las series de los dbox smart que tiene en su casa. Si el cliente indica que no puede/quiere entregar todas las series, explica que lamentablemente se bloquearán hasta que nos pueda indicar qué dbox tiene en casa

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para asegurarnos de que el bloqueo de dbox sea el correcto, necesitamos saber todas las series de sus dbox, de lo contrario, estos serán bloqueados"

Según la información que confirmaste, te encontrarás con los siguientes escenarios

ESCENARIOS

Escenario 1: Cliente tiene más decodificadores de los que paga y de los que aparecen en

Productos instalados: Explica al cliente el decodificador no aparece como parte de los decodificadores que paga mensualmente y por ello está bloqueado.

Si desea contratar un nuevo decodificador, apóyate en el procedimiento [DELIVERY AUTOINSTALACIÓN](#)

Escenario 2: Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Escenario 3: Cliente tiene menos cajas en Productos instalados versus lo que tiene en su domicilio y lo que paga: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Escenario 4: En Productos instalados, dbx aparece con serie ZTE o serie XXX: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador y regularizar n°s de serie.

Escenario 5: Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros pero los n°s de serie son diferentes a los que tiene el cliente en su domicilio o están repetidos: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

▼ Television			Activo
○ Max Ad Lite	Max (Ad Lite) \$7.490		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_43	Activo
○ Prime Video	Prime Video		Activo
○ Universal	Universal		Activo
○ BoxTV	BoxTV	E77BYG253600860	Activo
○ Descuento Max Ad Lite	Descuento Max (Ad Lite) \$-7.490		Activo
○ Claro TV Plus	Claro TV Plus		Activo
○ Plataformas de Streaming Incluidas	Plataformas de Streaming Incluidas		Activo
○ Descuento Primera Caja Claro	Descuento Primera Caja		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_44	Activo

ESPECIALISTA TÉCNICO N1

1. Desbloquea el equipo bloqueado desde Web center.

2. Toma nota de las **todas series** tanto del sistema como de las que tiene el cliente en su casa, señalando las series bloqueadas o que aparecen en otro formato. Estas series debes enviarlas al equipo de GSA.

REGISTRA

Atención Comercial- nfo cuenta servic oferta plat- Consulta Deuda

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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

IMPORTANTE

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
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD

servicio	<u>DE SERVICIO</u>
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. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"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".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #RECHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)

The screenshot shows the ANDES system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Dispositivos', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', 'Folios técnicos', and 'Preferencias del usuario'. The 'Clientes' tab is selected, showing a list of clients. The client '13858236-6' is selected, and the 'CONTACTOS' tab is active. The 'CONTACTOS' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Bus', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'Email', 'Dirección', 'Establecimiento', and 'Móvil'. The 'Teléfono residencial' column is highlighted with a red box, indicating it is the field to be updated with the correct phone number.

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por

	ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.
2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoría

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Té

Código de resolución:

Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Más información

Seguimiento

Materiales Requeridos

Trazabilidad Interacción

Agendamiento

Pasos

Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

60

Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano:

20/12/2022 00:00:0

Hora Desde:

Inicio más tardío:

08/02/2023 00:

Hora Hasta:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

APOSTOL FELIPE 3016

Bucket:

D0026

Ciudad:

SANTIAGO

Código postal:

Territorio:

RM SUR-PONIENTE

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

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

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: <i>"Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"</i>	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
<u>CASUÍSTICA</u>			

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosoprotea@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

The screenshot shows the 'Actividades' tab in a system interface. The 'Id Actividad' field is highlighted with a red box and an arrow. The 'Agendamiento' tab is also highlighted with a red box and an arrow. The 'Nombre Técnico' field is highlighted with a red box and an arrow. The 'Id Técnico' field is highlighted with a red box and an arrow.

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-001903ES

Estado: En Ejecución

Fecha inicio: 23/11/2022 12:00

Deso:

Tipo: Terreno

Creador: MZUGAA

Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDRO

Propietario: MZUGAA

Canal: Call Center

Com:

Rut del Cliente: 8224941-9

Razón:

Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00

RUT Contacto: 8224941-9

Detalle Razón:

Código Cierre:

Área:

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDRO

Resolución:

Intep:

Agendamiento

Detalles de programación

Tempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento: 24/11/2022

Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:00

Horas Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00

Horas Hasta: 12:00:00

Ubicación del servicio de cuenta:

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K

Id Técnico: 7267

Nombre Técnico: EMETEL_Angelo M

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.	
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES	
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs - > Informa al cliente que su	

		visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
------------------------	-----------------------------	-------------------	----------------------------

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES

Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON CORREO VTR



PROCEDIMIENTO HOGAR

Este procedimiento busca detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su correo VTR.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **Aplica a:** Call Center voz, no voz y Sucursales
- **Alcance Cliente:** Titular o a un tercero con poder notarial (el poder aplica solo para el canal presencial).

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Desde el 01 de abril del 2017 **la creación, modificación o eliminación de correos solo podrá ser realizada por clientes de Internet Fijo, con servicio vigente, que adquirieron sus servicios hasta el 31 de marzo de 2017** tal cual como se estipula en sus contratos de servicios y condiciones comerciales.
- **Los clientes nuevos (con servicios de Internet Fijo desde el 1 de abril del 2017 en adelante), la opción de creación de casillas VTR no existirá** y tampoco está mencionado en sus contratos de servicios ni condiciones comerciales.
- **Si se da de baja el servicio de Internet Fijo, se pierde la casilla de correo** sin posibilidad de poder recuperarla ni recuperar la información que ésta contenía.
- Los correos VTR tienen una **capacidad de 2 GB (2000 MB)**.
- Los correos pueden ser **@net, @mi.cl o propios**.

GESTIÓN

EJECUTIVOS FRONT —

Debe consultar al cliente qué tipo de correo utiliza, validando si corresponde a dominios [@vtr.net](#), [@mi.cl](#) o a un correo de otro proveedor, e identificar el inconveniente que presenta. Una vez confirmado que se trata de un correo VTR ([@vtr.net](#) o [@mi.cl](#)), debe realizar una transferencia asistida hacia atención N1 para su revisión. Apóyate del siguiente procedimiento: Protocolo de transferencia y Escalamiento a Supervisor

En caso de que el correo corresponda a un proveedor externo, se debe informar al cliente que VTR no brinda soporte para ese tipo de servicios y que debe contactar directamente al proveedor correspondiente.

Apóyate del siguiente script:

Voz / Sucursales

Sr(a). XXX, en este caso, al tratarse de un correo perteneciente a un proveedor externo, le informo que VTR no brinda soporte para este tipo de servicios. Le recomendamos contactar directamente al proveedor de su correo para que puedan ayudarlo a resolver el inconveniente.

No Voz

XXX en este caso, como tu correo corresponde a un proveedor externo, te comento que VTR no brinda soporte para este tipo de servicios. Te recomiendo contactar directamente a tu proveedor de correo para que puedan ayudarte a resolver el inconveniente.

OTROS CASOS —

Si el cliente presenta otras casuísticas tales como:

- Casilla deshabilitada por no uso.
- Bloqueo por estado Spammer flujo o Routed to Null (Spam)
- Recuperación de mensajes dentro de las últimas 24 horas.
- Bloqueo por Phishing o hackeo de cuenta correo.
- Asociar correo a otra cuenta con servicio de internet VTR (la cuenta que recibe debe tener activo el servicio de internet desde antes del 31 de marzo del 2017).

Debes escalar el caso al equipo Backoffice por medio de una Solicitud de Servicio.

- Tipo: Internet

- Área: Inconveniente en Servicio
- Subárea: Correo
- Debes indicar el inconveniente que presenta y el correo del cliente.

Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles será contactado por el equipo especialista para brindarle solución.

Apóyate del siguiente script:

Voz / Sucursales

Sr(a). XXXX, le informo hemos escalado su caso con el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles será contactado para brindarle solución.

No Voz

XXXX, te informo hemos escalado tu caso con el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles serás contactado para brindarte solución.

REGISTRA —

Una vez atendido al cliente según la casuística presentada, deja el siguiente registro de atención

Atención técnica -> Correo electrónico -> Correo Electrónico VTR

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada
- En la observación #CORREOVTR



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR