



07 PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO JULIO

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 06 AL 26 DE JULIO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

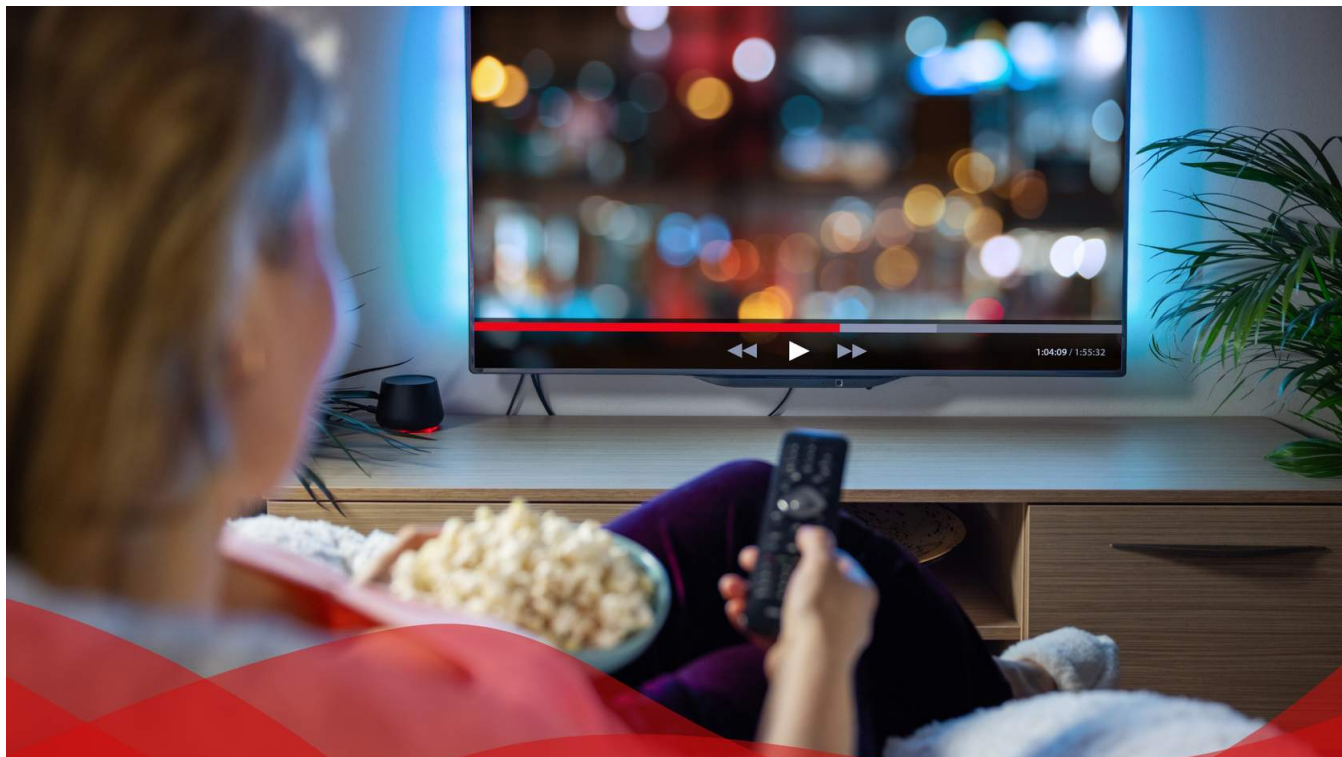


GESTIÓN DE PEDIDOS



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.

- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 4 posibles escenarios. Para cualquiera de estos, debes ofrecer el cambio a fibra::**
 - Cliente interesado en conocer o contratar servicios sobre tecnología Fibra Óptica
 - Cliente que realiza una consulta comercial, independientemente del motivo de contacto.
 - Cliente HFC cuyo inconveniente técnico fue solucionado durante la interacción.
 - Cliente HFC que requiere asistencia técnica en terreno.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si**

**el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.
Puedes en Clave**

CONSIDERACIONES CLIENTES VTR FINIX HFC:

- **Cliente sólo internet Finix:** Se puede cambiar a sólo internet Finix FTTH
- **Cliente sólo TV Finix:** Ofrece Stream TV Plus. Es importante que informes al cliente que el cambio de su plan conlleva un costo de instalación de \$50.000, los que serán facturados en su próxima facturación. Si el cliente acepta, apóyate en la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#)

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.

- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando

usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Si aún así el cliente rechaza la migración, en la tipificación registra: #RECHAZAMIGRA

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:**CASO 2:****CASO 3:****CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN**

Antes de ingresar la reparación, Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresar la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra.

Apóyate con el siguiente script:

"Don., Sra. XXX, para resolver el inconveniente que presenta actualmente, necesitamos coordinar la visita de un técnico a su domicilio para actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que además contará con una conexión mucho más estable, rápida y moderna, preparada para todas sus necesidades de navegación y entretenimiento. Adicionalmente, podrá acceder y disfrutar del contenido del Mundial en calidad 4K, con una mejor experiencia de imagen y mayor estabilidad en la transmisión.."

Ingresar el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave

Cambio de Plan desde HFc a Fibra

Para realizar una actualización de Promoción, el botón de “Cambio de Tecnología” debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Step 1

Ejemplos de cómo distinguir:

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología						
Estado▲▼	Cuenta de facturac	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada	
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	○	Producto Customizable	
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	○	Otros Fijos	
○ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	⊞	Promociones Fijo	
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo	

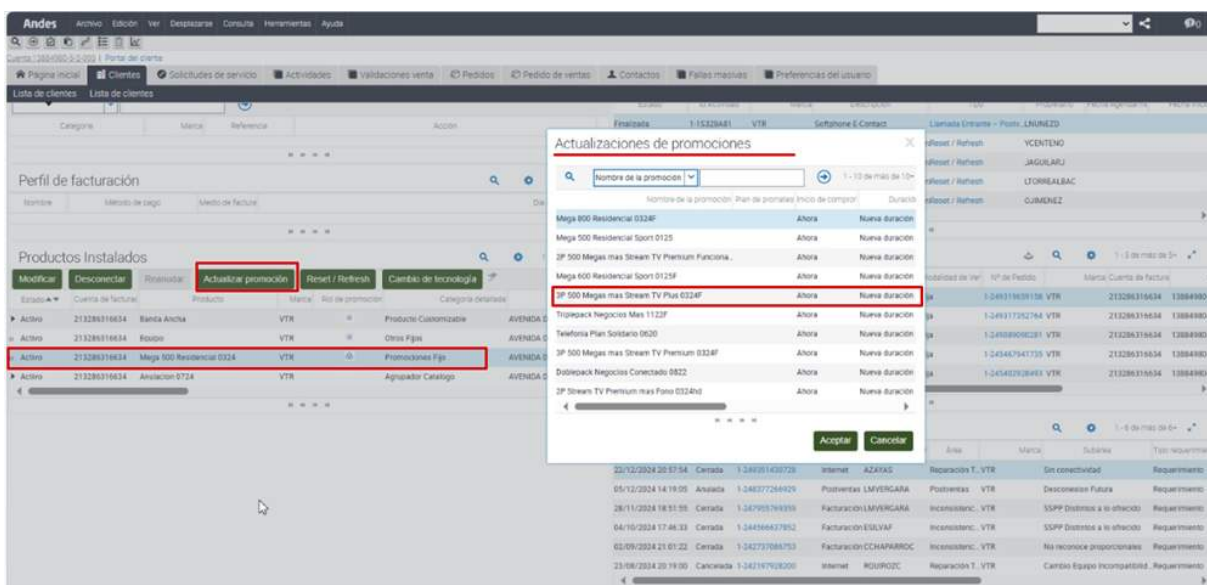
- Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología**.

Step 2

Productos Instalados						
1 - 5 de 5						
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología	
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada	
▶ Activo	74988541	Television	VTR	○	Producto Customizable	
▶ Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR	○	Producto Customizable	
○ Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR	🔄	Promociones Fijo	
○ Activo	74988541	Equipo	VTR	○	Otros Fijos	
○ Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR	○	Descuentos Multiservicio	

- Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Step 3



Para ejecutar el Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología debes pinchar en el Botón de “Actualización de Promoción” y seleccionar siempre un Plan finalizado en “f” (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)

Consideraciones importantes

CLIENTES CON INTERNET

– El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.

- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON TELEVISIÓN

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 9 dBOX debes dar de baja 1)
- Si el cliente tiene bocas análogas adicionales, con el servicio de fibra, estas ya no funcionarán.
- Dbox PRO no es compatible con FTTH, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.

CLIENTES CON TELEFONÍA

EXCLUSIVO VTR: Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática:

- Pack del SUR
 - Desvío de Llamados
 - Desvío de Llamados Vencido
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Pack Mira Quien Llama Vencido
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Pack Visor de Llamados Vencido
 - Trial pack visor de Llamados
- Cliente con dos o más líneas telefónicas no se puede actualizar a Fibra. Debe tener una línea.

Solución de errores

Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra

http://172.17.102.170/error_migraciones.

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA		ERROR TSQ
MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN	
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra	
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra	
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra.	
No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornerstone (VP o MVP)	Cliente debe actualizar su tecnología para cambiarse a fibra. Atiende según el <u>Procedimiento Atención Clientes Cornerstone</u>	

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN
CAMBIO TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	SOLUCIÓN
RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad . Generar Ticket GSA – SOPORTE ONNET	Ingresa un ticket en SDESK según la publicación INGRESO DE TICKET SDESK
RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA – SOPORTE ONNET	
RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA – SOPORTE ONNET	
RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a soporteonnet@clarovtr.cl	
RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA – SOPORTE ONNET	
RN Error 11: Dirección infactible.	
RN Error 31: OLT no habilitada.	
RN Error 614: Error procesamiento ONNET.	

Error 21 Dirección infactible

Error 30 Error puerto no disponible para asignación

Ingresar el cambio a Fibra

1. Ingresa a la cuenta de **SERVICIO**

2. Presiona el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA**

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh

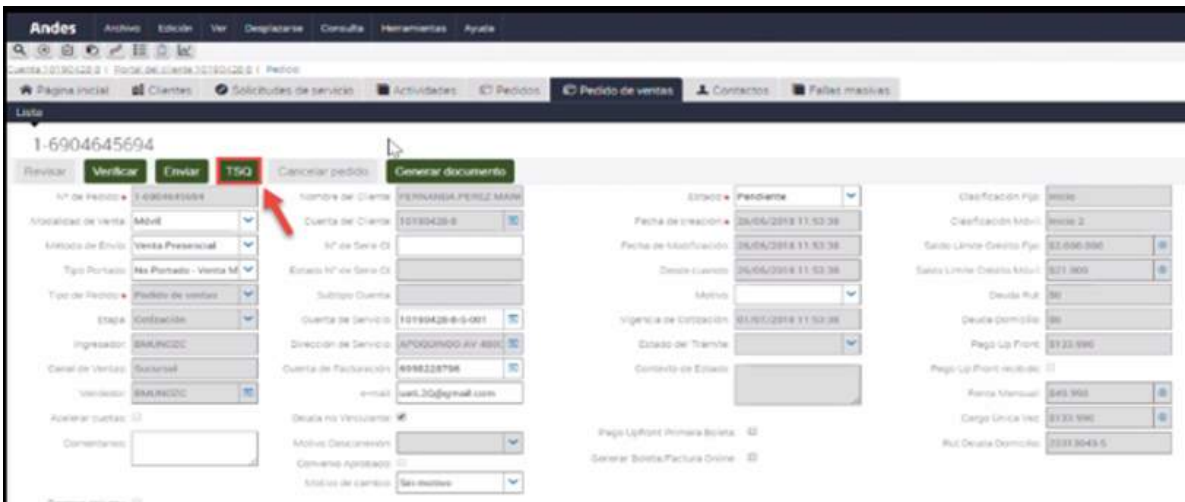
Cambio de tecnología

Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio
o Equipo		Activo	VTR		
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0
o Mega 500 Residencial 0324		▼ Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		

3. Valida que en la pestaña “**Detalles**” estén todos los servicios contratados por el cliente.

4. Presiona sobre botón de TSQ, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- No presiones el botón "VERIFICAR"



The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and several menu items: Archivo, Editar, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below this is a search bar and a list of tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas, Compras, and Faltas masivas. The main area is titled 'Lista' and shows a list of items. The first item is '1-6904645694'. Below this, there's a row of buttons: Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, and Generar documento. The 'TSQ' button is highlighted with a red arrow. To the right of the buttons, there's a form with various fields for customer information, service details, and payment status. The 'TSQ' button is located between the 'Enviar' and 'Cancelar pedido' buttons.

- No presiones el botón "VERIFICAR"

Andes | Archivo | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 30190426-0 | Fecha: 06/05/2019 11:53:36 | Perfil

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

Lista

1-6904645694

[Revisar](#) |
 [Verificar](#) |
 [Enviar](#) |
 [TSQ](#) |
 [Cancelar pedido](#) |
 [Generar documento](#)

N° de Pedido:	1-6904645694	Nombre de Cliente:	PEREZ, PEREZ MARI
Modalidad de Venta:	Móvil	Cuenta de Cliente:	10190426-0
Modalidad de Envío:	Venta Presencial	N° de Serie O:	
Tipo Pedido:	No Pedido - Venta M	Estado N° de Serie O:	
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	
Etapas:	Confirmación	Cuenta de Servicio:	10190426-0-0001
Ingresador:	SMURCIC	Dirección de Servicio:	APOQUIMDO AV 4890
Canal de Ventas:	Sucursal	Cuenta de Facturación:	6998228796
Vendedor:	SMURCIC	e-mail:	carl.30@gmail.com
Asignar cuentas:		Deuda no Vinculada:	
Comentarios:		Motivo Desconexión:	
		Gobierno Aprobado:	
		Motivo de cambio:	Sin motivo

Estado:	Pendiente	Clasificación Pjo:	99999
Fecha de creación:	06/05/2019 11:53:36	Clasificación Móvil:	99999-2
Fecha de Modificación:	06/05/2019 11:53:36	Saldo Límite Crédito Pjo:	\$2.696.896
Desde Cuentas:	06/05/2019 11:53:36	Saldo Límite Crédito Móvil:	\$21.900
Motivo:		Deuda PJO:	\$0
Vigencia de cotización:	01/01/2019 11:53:36	Deuda comisión:	\$0
Estado de Trámite:		Pago Up Front:	\$123.896
Comprobante de Estado:		Pago Up Front recibido:	
		Renta Mensual:	\$45.968
		Carga Única IMU:	\$123.996
		Rut Deuda Dormido:	3333.9049-5

[Pagar Upfront Primera Boleta](#) |
 [Generar Boleta/Factura Online](#)

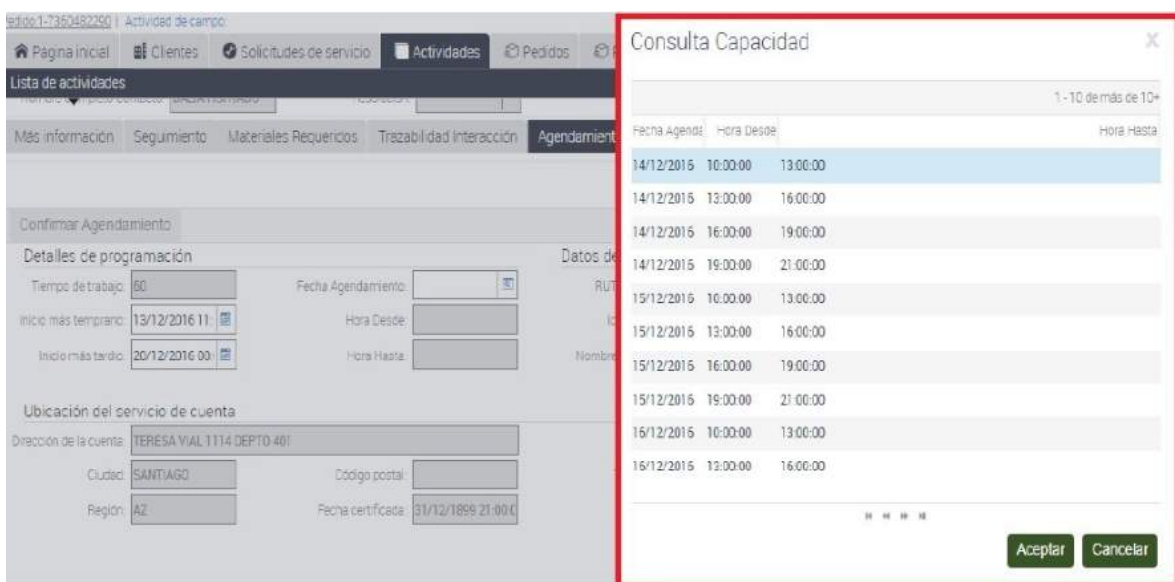
5. Presiona el botón **"ENVIAR"**



1-451711656

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

6. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a la fecha más próxima.



Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

7. En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña "Agendamiento" agregar en Notas según corresponda a cómo el cliente acepta la actualización a Fibra:

- CAMPAÑA PROACTIVA: CLIENTES MARCADOS EN SMA
- CAMBIO DE TECNOLOGÍA A SOLICITUD DE CLIENTE: INDICAR QUE CLIENTE SOLICITÓ CAMBIO A FIBRA.
- CAMBIO EN ATENCIÓN COMERCIAL.
- CAMBIO POR REPARACIÓN
- CAMBIO POR INCONVENIENTE TÉCNICO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento' (selected), 'Pasos', and 'Finalización'. The main area is divided into two sections: 'Detalles de programación' and 'Datos de Trabajo'. The 'Detalles de programación' section includes fields for 'Tiempo de servicio' (05), 'Fecha Agendamiento' (20/06/2023), 'Hora Desde' (00:00:00), 'Hora Hasta' (13:00:00), and 'Ubicación del servicio de cuenta' (Paseo Maipo de San Carlos 475). The 'Datos de Trabajo' section includes fields for 'RuT Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Servicio' (CABLEADO), 'Terminales' (RMA ORIENTE), 'Zona' (ZONA METROPOLITANA), and 'Zona Rol'. A red box highlights the 'Status' field, which is currently empty.

INFORMA CASO 1 Y 2

INFORMA

Para CASO 1 Y 2:

VOZ

"Sr./a XXX le comento entonces que ud mantendrá el mismo plan que tiene contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tenga presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"

"El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

NO VOZ

"XXX te comento entonces que mantendrás el mismo plan que tienes contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tengas presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es tu caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

INFORMA CASO 3

Para CASO 3:

VOZ

"Dn. Sra: como le comenté, la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones."

NO VOZ

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación

Cliente acepta el cambio: @aceptafibra

Cliente rechaza el cambio: @rechazamigra

Registrar en la atención:

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



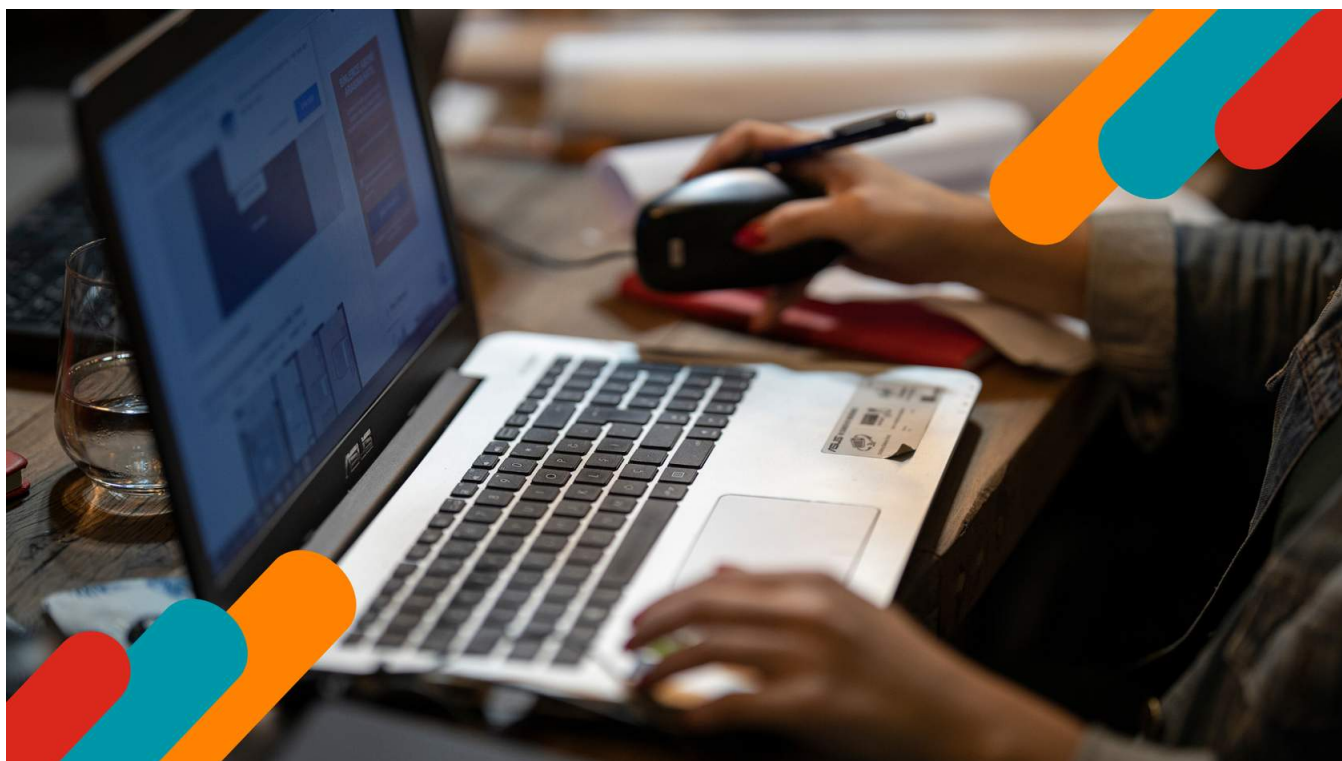
**Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 2 of 3

GESTIÓN DE PEDIDOS



DEBES SABER:



SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.

Ya no existen pedidos* cancelados por cuentas en cobranza. Esta mejora implica que cuando agendes un pedido, la capacidad agenda mostrará disponibilidad hasta el 5° día después de la fecha de vencimiento.

Ejemplo: Si el cliente tiene fecha de vencimiento el 23 y su fecha de corte es el 29, la agenda que mostrará andes será hasta el 28.

Si un cliente solicita que su visita quede agendada posterior al 5° día post vencimiento, explica que el sistema muestra la mejor opción de agenda y junto con ello, prevenimos que la visita se cancele por motivo de cobranza. Apóyate con el siguiente script:

CALL CENTER/SUCURSALES

"Sr/a. XXX tenemos la mejor opción de agenda disponible para usted, le ofrezco los siguientes bloques para que uno de nuestros técnicos visite su hogar. XX, YY, ZZ. Nuestra agenda asegura que podamos visitarle siempre antes de un corte eventual de su servicio en caso de cobranza, ya que sistémicamente no podríamos ejecutar su requerimiento"

CANALES DIGITALES

"XXX tenemos la mejor opción de agenda disponible para ti, te ofrezco los siguientes bloques para que uno de nuestros técnicos visite tu hogar. XX, YY, ZZ. Nuestra agenda asegura que podamos visitarte siempre antes de un corte eventual de su servicio en caso de cobranza, ya que sistémicamente no podríamos ejecutar tu requerimiento"

*** Los pedidos que se excluyen de esta mejora son: venta (no cliente) y desconexión (servicios principales y/o adicionales).**

IMPORTANTE: Los clientes con un flujo de cobranza diferente al ciclo duro, se desplegará el mensaje, pero al día 35 y 65 posterior al vencimiento, respectivamente. No se deben ingresar cualquier tipo de pedidos si la boleta del cliente está vencida. Si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación

[EXPLICACIÓN BOLETA](#)

TIPOS DE PEDIDO:

TOMA EN CUENTA

PEDIDOS DE MODIFICACIÓN: Permite modificar, agregar o eliminar un servicio complementario a la promoción contratada. Ejemplo: Contratar un canal un Premium. Se pincha la promoción contratada y luego el botón MODIFICAR, desde la sección PRODUCTOS INSTALADOS. Los pedidos de modificación son:

PROCEDIMIENTO

Venta SVA's Fijo

Eliminación SVA's
Cargar Descuentos de Retención
Carga de triales / Try & Buy

PEDIDOS DE VENTA: Son los pedidos que generan una venta de servicios fijos a todo nuevo cliente. Los pedidos de venta son:

PROCEDIMIENTO
Venta fija con portabilidad
Venta fija sin portabilidad

PEDIDOS DE ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN: Permite generar un cambio en la promoción contratada por el cliente. Implica upgrade de servicios/equipos, downgrade de servicios/equipos, cambios entre promociones similares, pero siempre se mantiene al menos un servicio principal activo.

PROCEDIMIENTO
Actualización de Promoción Fija

PEDIDOS DE DESCONEXIÓN: Es el pedido que genera la baja de TODOS los servicios contratados por el cliente.

PROCEDIMIENTO

Baja Fijo

PEDIDOS DE SUSPENSIÓN TRANSITORIA: Es el pedido que permite suspender la promoción (fijo) del cliente.

PEDIDOS DE REANUDACIÓN TRANSITORIA: Se realiza una vez ingresada la Suspensión transitoria y la actividad de generación de orden sea estado ABIERTA.

PEDIDOS DE TRASLADO: Este pedido permite mantener los servicios contratados, pero en una dirección distinta.

VISUALIZACIÓN DE PEDIDOS

BÚSQUEDA DE PEDIDOS

Pedidos asignados al usuario o creados por él.

1.1. En este caso puedes ingresar desde la PÁGINA INICIAL de Andes, ir a la sección MIS PEDIDOS y seleccionar el número del pedido requerido.

1.2. Puedes ingresar desde la vista 360 a la sección PEDIDOS.

2. Es posible ordenar los pedidos por:

- a. Estado
- b. Motivo de Cancelación
- c. Fecha de Creación
- d. Tipo de Pedido
- e. Modalidad de Venta

- f. N° de Pedido
- g. Cuenta de Facturación
- h. Cuenta de Servicios
- i. Perfil de Facturación
- j. Etapa
- k. Canal de Ventas

Para ordenar las columnas a visualizar y modificar el lugar en el que se encuentran, se debe realizar lo siguiente:

- a. Hacer clic en el botón de Engranaje ubicado en la sección de PEDIDOS y seleccionar COLUMNAS MOSTRADAS.
- b. En la nueva vista que se despliega, puedes ver las COLUMNAS DISPONIBLES (son las que puedes agregar) y COLUMNAS SELECCIONADAS (son las que tienes disponibles y puedes modificar). Para agregar debes seleccionar el nombre de la columna y luego la flecha.
- c. Finalmente, puedes mover los nombres de las columnas mostradas para ordenar según tu necesidad. Para ello debes seleccionar el nombre de la columna que necesitas reubicar con las flechas hacia arriba o hacia abajo

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Andes' logo and several menu items: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a search bar and a row of icons. A secondary navigation bar contains links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contacto'. The main content area is divided into three sections: 'Mis solicitudes de servicio', 'Mis actividades', and 'Mis pedidos'. The 'Mis actividades' section contains a table with columns: Nuevo, Inicio previsto, Tipo, Estado, Descripción, Cuenta, No. Solicitud de, and Número de requerimiento del ajuste. It lists two activities from 14/05/2019. The 'Mis pedidos' section contains a table with columns: N° de Pedido, Estado, Prioridad, and Fecha del pedido. The first row of this table, with N° de Pedido 1-23770045720, is highlighted with a red box.

N° de Pedido	Estado	Prioridad	Fecha del pedido
1-23770045720	Completada	Media	18/04/2019 16:36:47
1-23773336591	Cancelado	Media	18/04/2019 17:07:18
1-24348163535	Cancelado	Media	22/04/2019 15:57:57
1-24352613323	Completada	Media	22/04/2019 16:27:47
1-24500371394	Completada	Media	23/04/2019 17:56:47

REVISIÓN DE UN PEDIDO

La visualización de un pedido contiene una LISTA inicial reducida con datos claves y un DETALLE extenso en donde aparece la gestión realizada.

a. La LISTA del pedido contiene los siguientes datos:

1. N° del Pedido*
2. Modalidad de Venta
3. Método de Envío
4. Tipo de Portado
5. Tipo de Pedido*
6. Etapa
7. Ingresador
8. Canal de Ventas
9. Vendedor
10. Acelerar Cuotas
11. Comentarios
12. Reserva delivery
13. Orden con delivery
14. Dirección de envío delivery
15. Nombre del Cliente
16. Cuenta del Cliente
17. N° de Serie CI
18. Estado N° de Serie CI
19. Subtipo de Cuenta
20. Cuenta de Servicios
21. Dirección de Servicio
22. Cuenta de Facturación
23. E-mail
24. Deuda no vinculante
25. Motivo de Desconexión
26. Convenio Aprobado
27. Motivo de Cambio
28. Estado*
29. Fecha de Creación*
30. Fecha de Modificación
31. Desde Cuando
32. Motivo
33. Vigencia de Cotización
34. Estado de Trámite
35. Contexto de Estado
36. Pago Up Front Primera Boleta
37. Generar Boleta Factura Online
38. Clasificación Fijo

- 39. Clasificación Móvil
- 40. Saldo Limite de Crédito Fijo
- 41. Saldo Limite de Crédito Móvil
- 42. Deuda Rut
- 43. Deuda Domicilio
- 44. Pago Up Front
- 45. Pago Up Front Recibido
- 46. Renta Mensual
- 47. Cargo Única Vez
- 48. Motivo de Cambio

Los datos marcados con asteriscos en rojo corresponden a Datos Obligatorios que el sistema completa de forma automática al generarse el pedido.

b. Los datos contenidos en la LISTA pueden ser necesitados dependiendo de la gestión realizada, aunque existen datos claves de los cuales siempre hay que estar atentos:

- 1. Estado
- 2. Fecha de Creación

c. En la pestaña DETALLES se puede visualizar los servicios que posee el cliente y las modificaciones que ha tenido en este pedido, las que se puede identificar en la columna ACCIÓN.

d. En la pestaña DETALLES es posible encontrar datos de manera más extensa, los cuales pueden variar dependiendo de la intención del pedido.

e. Dependiendo del pedido, es posible encontrar información relevante en otras pestañas como por ejemplo:

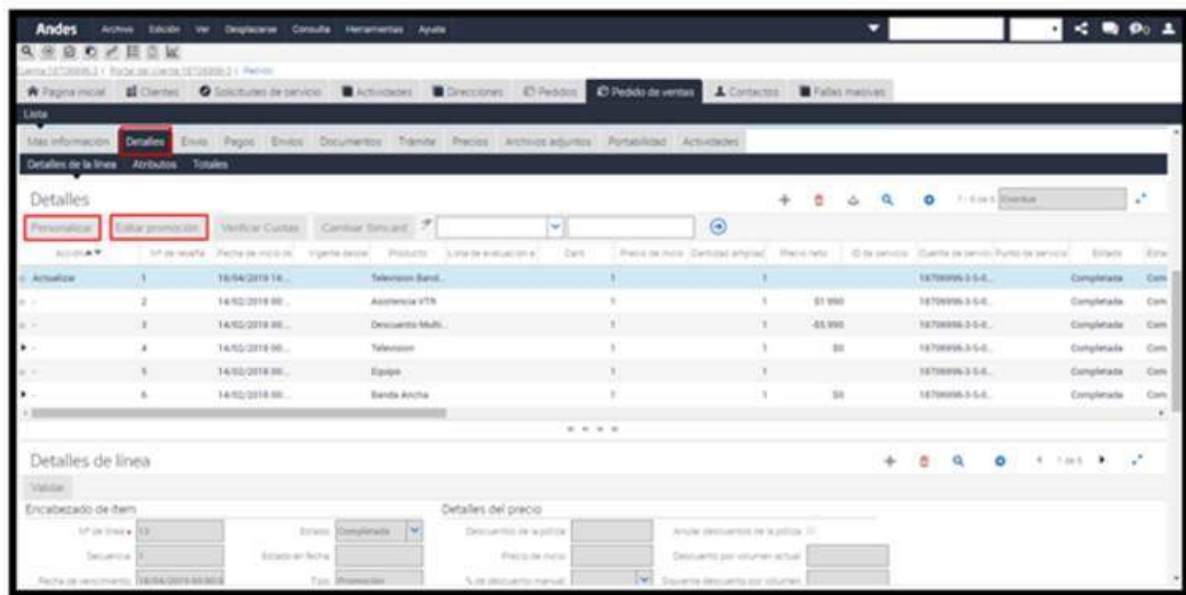
- 1. Más Información
- 2. Envío
- 3. Pagos
- 4. Envíos
- 5. Documentos
- 6. Trámite
- 7. Precios
- 8. Archivos Adjuntos
- 9. Portabilidad
- 10. Actividades

En la pestaña de PORTABILIDAD es posible validar la cuenta al día y validar la factibilidad de la portabilidad.

f. Los datos contenidos en la LISTA pueden ser necesitados dependiendo de la gestión realizada o futuras gestiones, por ejemplo:

1. Tipo de Pedido
2. Etapa
3. Estado
4. Fecha de Creación

g. En la pestaña DETALLES es posible ver opciones para la modificación/gestión del pedido, como por ejemplo editar promoción, personalizar o sumar/restar componentes.



VISUALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE UN PEDIDO

1. En la mirada 360, ingresar al N° de pedido que se encuentre en estado abierto
2. Una vez dentro del pedido, se debe bajar e ingresar a la pestaña Actividades
3. Luego de ingresar a la pestaña Actividades, visualizaremos todas las actividades que tiene ese pedido.
4. En esa sección visualizamos todas las actividades con su respectivo estado.

Podemos identificar:

- Id de actividad
- Estado de las actividades anteriores: Derivada, Cancelada
- Ultimo estado de la actividad: Cancelada, Derivada, Agendada, No Agendada, En ejecución.
- Fecha de creación de la actividad (equivale al día y hora de la derivación de la actividad anterior)
- Área donde se derivó la actividad
- Notas: Observación que tipificaron en la observación de la actividad al momento de derivar

En este ejemplo se visualiza que la última actividad se encuentra en estado No agendado (pendiente sin agendar) y que la actividad anterior fue derivada al área Comercial Venta con la observación al momento de derivar: número erróneo.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a header with the name 'Andes' and a search bar. Below it, a navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Actividades' tab is selected. Below the navigation bar, there's a section for 'Lista' with filters for 'Código de reserva', 'Reserva delivery', 'Orden con delivery', and 'Dirección envío delivery'. Below this, there's a tabbed interface with 'Más información', 'Detalles', 'Enviar a', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Trámite', 'Precios', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad', 'Actividades', and 'Auditoría'. The 'Actividades' tab is active, showing a table of activities. The table has columns: 'Id Actividad', 'Tipo', 'Descripción', 'Estado', 'Procesamiento', 'Fecha Creación', 'Vencimiento', 'Área a Derivar', and 'Notas'. The first activity is '1.2MPLSBA' with 'Tipo: Termino', 'Descripción: Alta 1 Play', 'Estado: No agendado', 'Procesamiento: MEXIAJO', 'Fecha Creación: 07/06/2022 11:42:11', and 'Notas: número erróneo'. The second activity is '1.2MPLRZ9' with 'Tipo: Termino', 'Descripción: Alta 1 Play', 'Estado: Derivado', 'Procesamiento: VCUENTES', 'Fecha Creación: 07/06/2022 10:16:05', 'Vencimiento: 07/06/2022 04...', 'Área a Derivar: Comercial Venta', and 'Notas: número erróneo'. The third activity is '1.2MPLCBA' with 'Tipo: Termino', 'Descripción: Alta 1 Play', 'Estado: Derivado', 'Procesamiento: GSALGADO', 'Fecha Creación: 06/06/2022 17:58:29', 'Vencimiento: 07/06/2022 01...', 'Área a Derivar: Comercial Venta', and 'Notas: Número no existe 902130386'. The fourth activity is '1.2MGTBBG' with 'Tipo: Termino', 'Descripción: Alta 1 Play', 'Estado: Derivado', 'Procesamiento: JSANTANA', 'Fecha Creación: 06/06/2022 14:29:25', 'Vencimiento: 06/06/2022 01...', 'Área a Derivar: Plataforma Res...', and 'Notas: @validado por Supervisor Jose Maturana TIRAZA @con Visita #fal...'. The table is paginated, showing '1 - 4 de 4'.

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Procesamiento	Fecha Creación	Vencimiento	Área a Derivar	Notas
1.2MPLSBA	Termino	Alta 1 Play	No agendado	MEXIAJO	07/06/2022 11:42:11			número erróneo
1.2MPLRZ9	Termino	Alta 1 Play	Derivado	VCUENTES	07/06/2022 10:16:05	07/06/2022 04...	Comercial Venta	número erróneo
1.2MPLCBA	Termino	Alta 1 Play	Derivado	GSALGADO	06/06/2022 17:58:29	07/06/2022 01...	Comercial Venta	Número no existe 902130386
1.2MGTBBG	Termino	Alta 1 Play	Derivado	JSANTANA	06/06/2022 14:29:25	06/06/2022 01...	Plataforma Res...	@validado por Supervisor Jose Maturana TIRAZA @con Visita #fal...

ESTADOS DE PEDIDO:

Presiona sobre las flechas para girar y revisar la información:



Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta el envío.



Pedidos enviados a activación o instalación.



**PENDIENTE
APROBACIÓN**

Requiere validación de otra
área, como convenios, RSE
o Funcionario.



**PENDIENTE
DE ENVÍO**

Permite ingresos de series
de equipos. Solo para
algunos puestos de trabajo.



Pedido Exitoso



Anulado en algún momento
del ingreso. Puede ser
manual o automático.



**PENDIENTE DE
CANCELACIÓN**

Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. El TSQ no se podrá ejecutar en este estado.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – JULIO
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – JULIO!**

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

FINALIZAR