



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - Soporte Técnico

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 DE FEBRERO AL 01 DE MARZO 2026

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR

≡ DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 3

VISITAS TÉCNICAS





Informamos que desde el 26 de enero 2026, en la comuna de Melipilla, los bloques horarios disponibles en Andes serán los siguientes, hasta nuevo aviso:

Lunes a viernes:

- 9:00 a 13:00
- 13:00 a 18:00
- 18:00 a 21:00

Sábados:

- 9:00 a 13:00

- 13:00 a 18:00

CONTEXTO

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

ALCANCE

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

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas

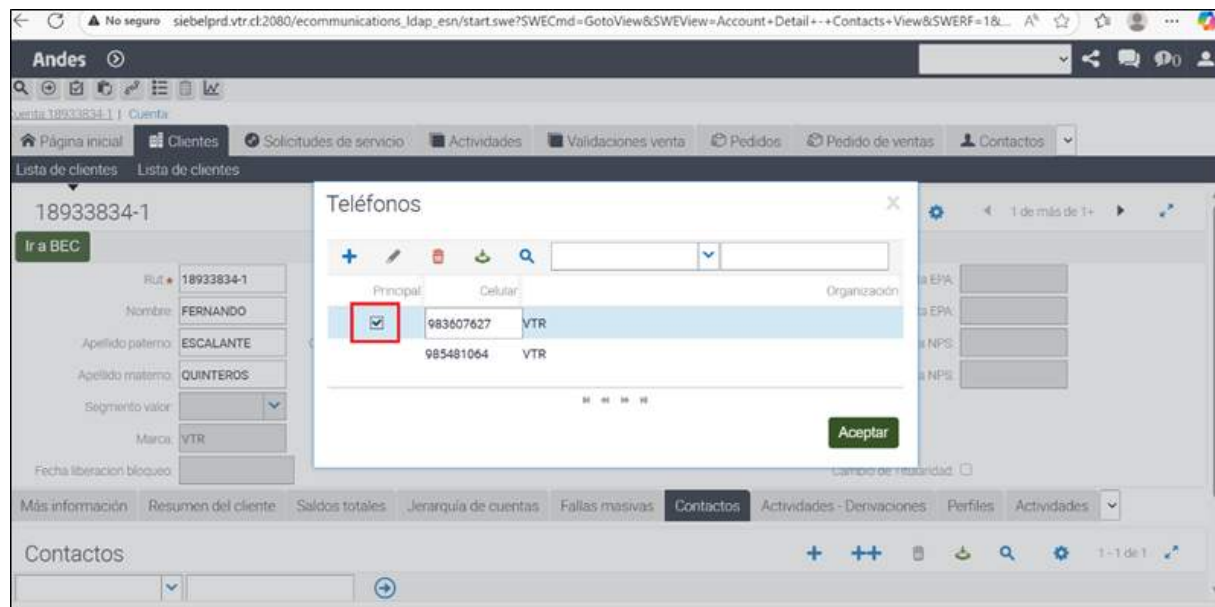
Existen bloques horarios definidos: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en

técnicas	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 servicio	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación <u>REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.

trabajos técnicos	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>
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha 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>
Cliente consulta por visita pendiente	1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script <i>"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"</i> 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

IMPORTANTE:

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre **validar el teléfono de contacto** del cliente 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).



INGRESO VISITAS TÉCNICAS

INFORMA

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

Sucursal y Call Center VOZ

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media [En caso de HFC], 3 hrs. [En caso de FTTH]”

“Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un WhatsApp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo WhatsApp puede confirmar

su visita, cancelar reagendar. Además, le podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar su atención. Es importante que pueda atender esta llamada."

Call Center NO VOZ

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs., y la visita puede demorar hasta 1 hora y media [En caso de HFC], 3 hrs. [En caso de FTTH]"

"Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. Adicionalmente Te informo que antes de tu visita técnica recibirás un WhatsApp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a tu domicilio. A través del mismo WhatsApp puedes confirmar tu visita, cancelar o reagendar. Además, te podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar tu atención. Es importante que puedas atender esta llamada"

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

Sucursal y Call Center VOZ

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

Call Center NO VOZ

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

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

Sucursal y Call Center VOZ y NO VOZ

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR



- Informamos que, a una base de clientes, comenzaremos a enviar una comunicación relacionada con la necesidad de migrar su servicio desde tecnología HFC a Fibra Óptica. Esta comunicación será a través de correos electrónicos o cartas físicas.
- El objetivo de esta comunicación es informar a nuestros clientes sobre la importancia de realizar este cambio, destacando los beneficios de contar con una red más estable, moderna y preparada para sus necesidades actuales y futuras. La red HFC, por ser una tecnología obsoleta, dejará de contar con soporte, por lo que es indispensable avanzar hacia Fibra Óptica para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

- Para su fácil identificación, estos clientes podrían mostrar 2 tipos de marca SMA:

CLIENTE SIN SERVICIO POR NODO APAGADO —

Clientes que pertenecen a un nodo que fue apagado debido a su estado de obsolescencia. Antes del apagado del nodo se generaron diferentes acciones para invitar a la migración, las que no fueron exitosas. Es importante que, para que el servicio se reestablezca, la única solución es migrarlo desde HFC a FIBRA ÓPTICA. Ante inconvenientes con el ingreso de la migración, Puedes apoyarte llenando el [FORMULARIO](#), donde un equipo especialista estará llamando a este cliente.

CLIENTE APAGADO DE NODOS

ARGUMENTOS —

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 migración 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 CAMBIÓ Y SUBIÓ 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 lo más próximo posible.

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

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/Sra. [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.

En caso que el cliente insista en su deseo de eliminar sus servicios, transfiere de forma asistida a la plataforma de Retención



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
04!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR