

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°8 - DTH

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 período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM



VENTA DE CANALES PREMIUM:

-Este procedimiento sirve para atender a clientes con servicio de televisión que soliciten la contratación de canales premium. Ejemplo: Pack HBO MAX, Premium FOX Sports, Universal+,

entre otros.

- La activación del servicio puede tardar desde 15 minutos hasta 2 horas.

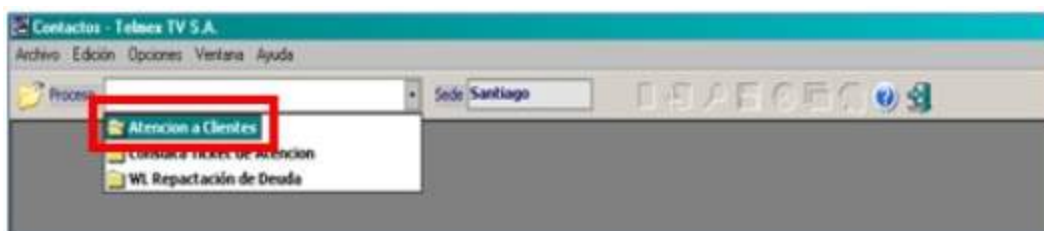
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En sección de proceso seleccionar **“Atención a Clientes”**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar RUT de cliente (sin guión) y luego hacer clic sobre la lupa o presionar la tecla **Enter**.

The image shows a software interface with a search bar and input fields. The search bar is highlighted with a red box, and the 'Cliente' input field is also highlighted with a red box. The interface includes labels for 'Fono', 'Cliente', 'Nro. Contrato', and 'Nro. Ticket'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Teniendo la vista del cliente, se debe presionar **“Nuevo Ticket”** para poder ingresar a la información del cliente.

Nuevo Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá la pestaña **“Atención a clientes”**, en Tipo Ticket seleccionar **“Modificación de datos”**.

Atencion a Clientes

N. Atención: 2070-615861 Fecha: 01 de Julio de 2014, 12:13 PM

Nuevo Cliente | Clientes Contratado | Tipo Ticket: **Modificación de Datos** | Estado: Ingreso

Rut: 15584065K **Vigente**

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Contacto

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Fonos: 70549101 70549101

Mail:

Cliente/Contrato | Datos Adjuntos | **Modificación de Datos**

- Requisito Factoración Coordinada
- MODIFICACION CONTRATO
- Agregar Deco Retención
- Atención Contratos
- Cambio Domicilio
- Cambio Domicilio Retención
- Modificación de Datos**
- Deco Adicional
- Migra-Postpago
- TELEVENTA
- VENTA
- Información

Notas

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

En el ticket, **ingresa los siguientes datos:**

- Datos del cliente (Nombre, n° teléfono, etc)
- Confirmar que se realizó validación de identidad
- Nombre de Canal/servicio solicitado
- Valor de Canal/servicio solicitado
- Canal que ingresó solicitud

Atención a Clientes

N. Atención: 2034-609580 Fecha: 21 de Marzo de 2011, 5:13 PM

Nuevo Cliente **Clientes Contratado** Tipo Ticket: **Modificación de Datos** Estado: **Proceso**

Rut: 54242301 **Vigente**

Nombre: ALICIA CRISTINA RIOS SOTO

Contacto

Nombre:

Fonos: 9-77788983

Mail:

Activar Ticket

CLIENTE SOLITA CAMBIO DE PLAN A CLARO SPORT, NUEVO CARGO FIJO MENSUAL \$300.000. SE VERIFICA ID DE TITULAR CON CI A LA VISTA. FOND DE CONTACTO N°99656464. PAULA PALACIOS DE GUERRERO CAC VALPARAISO

Nuevo		Cliente/Contrato		Datos Adjuntos		Actividad		Notas	
Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado			Tarjeta/Decodificador			
→ 20023262	121582	23-02-2007	Activado			Descripción		Valor	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirigirse a la fila de **"Cliente/Contrato"** y hacer clic en la sección indicada en la imagen y luego seleccionar **"Cambio de Plan"**.

Atención a Clientes

N. Atención: 2070-615861 Fecha: 01 de Julio de 2014, 12:13 PM

Nuevo Cliente | Clientes Contratado | Tipo Ticket: Modificación de Datos | Estado: Ingreso

Rut: 15584065K | Vigente

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Contacto: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Fonos: 78549181 | 78549181

Mail:

Activar Ticket

Cliente/Contrato	Datos Adjuntos	Actividad	Notas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio Interno</th> <th>Folio Contrato</th> <th>Fecha Contrato</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0000133</td> <td>06-05-2014</td> <td>Activado</td> </tr> </tbody> </table>	Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado	1	0000133	06-05-2014	Activado																											
Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado																																
1	0000133	06-05-2014	Activado																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tarjeta/Decodificador</th> <th>Descripción</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Tarjeta/Decodificador	Descripción	Valor																																
Tarjeta/Decodificador	Descripción	Valor																																	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá una nueva ventana **“Asociar Planes”**. En el lado izquierdo aparecen las opciones que tiene el cliente para contratar y al lado derecho los servicios que ya tiene contratados. Se debe seleccionar el canal solicitado por el cliente en el lado izquierdo y luego hacer clic sobre la flecha con dirección a la derecha.

Para finalizar, hacer clic en **“Aceptar”**.

Atencion a Cliente

Telcel TV S.A. Santiago

Tarjetas Vigentes

Actividad	Fecha Habilitada	Fecha Inicie	Fes
• Ticket Nro. : 2020171708	RENVSENAI		
• Ticket Nro. : 2020097949	PRONPAGLO		
• Ticket Nro. : 2017584969	PRONPAGLO		
	06-08-2009 16:33		
	06-08-2009 16:33		

Historial de Tickets

Núm. Ticket	Fecha Ticket	Tip Ticket	Cliente
2020-171708	06-12-2009 16:33	OATOSCLI	154829660
2010-393368	17-04-2009 16:55	RENVSENAI	154829660
2010-467702	29-04-2009 17:00	RENVSENAI	154829660
2012-789301	25-12-2008 14:19	OATOSCLI	154829660
2012-792404	17-12-2008 23:54	RECLFACTU	154829660
2012-590428	15-12-2008 19:53	RENVSENAI	154829660
2012-445948	05-12-2008 19:05	RENVSENAI	154829660
2012-406342	04-12-2008 18:42	COSTECOMI	154829660
2012-276006	24-11-2008 23:16	RECLFACTU	154829660
2012-007406	11-11-2008 16:06	RENVSENAI	154829660
2011-960430	08-11-2008 10:33	RENVSENAI	154829660
2011-958905	08-11-2008 7:55	RENVSENAI	154829660

Formulario de Cliente:

Form: Cliente No. Contrato: No. Ticket: 154829660

Datos Cliente:

Nombre: JEANNETTE SUSANA CURIQUERO VILLEGAS

Contacto:

Nombre:

Apellido:

Correo:

Mail:

Direccion de Instalacion:

País: Chile Region: 12 Comuna: Cerrito Norte

Tipo Vivienda: Tipo Direccion: Tipo: A072

Direccion: PABLAO

Referencia: Para consultas adicionales 0172

Botones: Nuevo Ticket, Nuevo Ticket



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de una venta de canales premium la activación del servicio puede tardar desde 15 minutos hasta 2 horas.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

La atención de venta de canales premium solo puede ser entregada a titular de la cuenta o tercero realizando validación de identidad

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°8 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8 -
DTH**

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

FINALIZAR