

# VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 08 - Sucursal

## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 05 AL 24 DE AGOSTO

≡ MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE

≡ VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

❓ ACTIVIDAD

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

≡ INGRESO RECLAMO

≡ DESAFÍO TERMINADO

# MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE

---



**Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos de Manejo de Objeciones y Cierre, a continuación revisaremos el detalle:**

---

---

**MANEJO DE OBJECIONES:**



El Manejo de Objeciones es una habilidad clave en ventas y atención al cliente, que te permite responder con empatía, seguridad y estrategia cuando un cliente expresa dudas, quejas o resistencia. El objetivo del Manejo de Objeciones es:

- Escuchar sin interrumpir.
- Validar la emoción del cliente.
- Responder con claridad, seguridad y propuesta de valor.
- Guiar hacia una solución o cierre.

Que existan objeciones es una buena noticia, **es tu oportunidad de generar más confianza con tu cliente y puedas asesorar en base a sus cuestionamientos**. Para las objeciones que nos presente el cliente, siempre debemos estar preparados (as), **conocer al detalle nuestros productos**, conocer los productos de la competencia, tener en consideración lo que nuestro cliente nos está entregando como información y generar la contención de las dudas de nuestro cliente.

---

**CIERRE:**



El cierre es un “llamado a la acción”, donde sí hemos desarrollado todos los pasos anteriores en nuestra negociación, ahora solo debemos cerrar nuestro acuerdo con el cliente. El cierre **debe componer un resumen de los acuerdos realizados anteriormente y además el paso a la acción**, el que se traduce en; firmar un documento, acordar la fecha de entrega del producto o generar una un compromiso de ambas partes para instalar el producto.

CONTINUE

# VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

---



---

**VALIDACIONES VENTA:**

## **Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:**

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

### **IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:**

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

### **RECUERDA:**

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

## 1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes links like 'Inicio', 'Usuarios', 'Ver', 'Organizar', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Ofertas múltiples', 'Ofertas económicas', and 'Directorio del cliente'. The main content area is titled 'Validaciones previas a la venta' and contains several modules:

- 1. Direcciones:** A header section with a search bar and filters for 'Comuna', 'Código postal', 'Código', 'Región', and 'País'.
- 2. Búsqueda Dirección:** A form with two input fields: 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A section with three checkboxes: 'Televisión', 'Internet', and 'Telefonía', and a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form with a 'RUT' input field and a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A table with two columns: 'Validación' and 'Detalle'. The table lists various validations and their details.
- 6. Vender:** A button at the bottom right of the interface.

## 2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

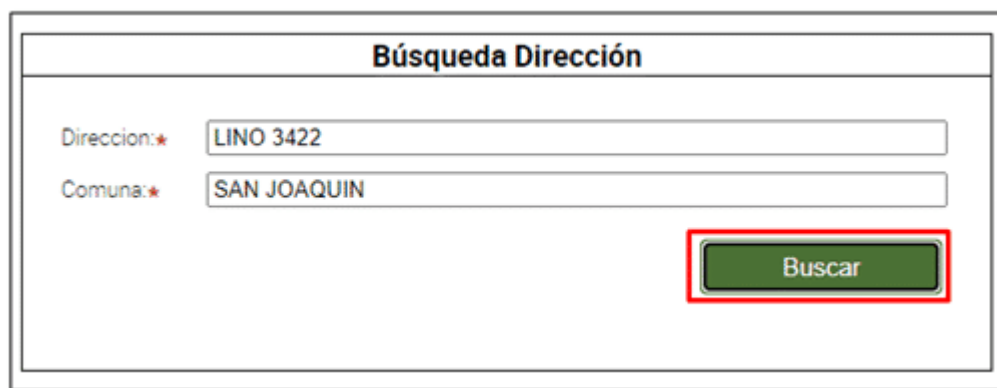
Se despliega la información de la dirección ingresada:

**1.** Detalle de la dirección entregada.

**2.** Disponibilidad de Servicio en VTR

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación [BÚSQUEDA DE CLIENTE](#) en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco, el cual está rodeado por un recuadro rojo.

### 3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento [Solicitud Validación Factibilidad de Dirección](#)

### 4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

**Importante:** Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

**4.1 Deuda RUT:** Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".

- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

**Grupo 1A →** Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

**Grupo 1B →** Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

**Grupo 2 →** Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

**IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.**

Formulario de consulta de RUT a vender. El formulario tiene un título "Consultar RUT a vender". Debajo del título, hay un campo de texto para el RUT, precedido por el texto "RUT:" y un ícono de una estrella. A la izquierda del campo de texto, hay un botón gris con el texto "Deuda RUT". Debajo del campo de texto, hay un mensaje "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón verde con el texto "Consultar".

## 5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

### 5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

## **5.2 Servicios Activos:**

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

**5.3 Estado DX Voluntaria:** Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

**5.4 Deuda domicilio:** Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

**Recuerda:** Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que el sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

**a)** Deuda es menor a \$5.000.

**b)** Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.

**c)** Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

**5.5 Pago Adelantado (PUF):** Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

**Importante:** pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo. Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

**5.6 Autoinstalación:** Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio”.
- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

| Validaciones Comerciales |                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------|
| Estado RUT en Domicilio  | Se requiere consultar con RUT y Dirección |
| Servicios Activos        | Se requiere consultar dirección           |
| Estado Dx Voluntaria     | Se requiere consultar dirección           |
| Deuda Domicilio          | Se requiere consultar dirección           |
| Pago Adelantado          | Se requiere consultar con RUT y Dirección |
| Autoinstalación          | Se requiere consultar dirección           |

## 6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

### Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

### 6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón "Vender". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

**Importante:** En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

**Importante:** siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

## **6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada**

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón "**Vender**". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

**Importante:** En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

**Importante:** siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

### 6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

**Importante:** En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

**Importante:** siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

| Validaciones Comerciales |                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Estado RUT en Domicilio  | Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado |
| Servicios Activos        | Domicilio sin servicios activos                              |
| Estado Dx Voluntaria     | Sin desconexión menor a 70 días                              |
| Deuda Domicilio          | Domicilio sin deuda                                          |
| Pago Adelantado          | No aplica pago adelantado                                    |
| Autoinstalación          | Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio         |

Vender

CONTINUE

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/01**

Se puede ingresar una venta a una Dirección que presente deuda. Esta afirmación es:

---

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

# INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

---



## DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
  - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
  - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
  - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
  - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).  
**IMPORTANTE:** Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

### **USO DE VIDEO LLAMADA**

- Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

## **REVISIONES BÁSICAS**

|                                                                                          |          |                                                                      |          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------|----------|--|
| <b>A</b>                                                                                 | <b>B</b> | <b>C</b>                                                             | <b>D</b> |  |
| Verificar que los datos como <b>RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL</b> estén correctos/vigentes |          |                                                                      |          |  |
| <b>ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES</b>                                                          |          | <b>NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES</b>                                   |          |  |
| Continúa la revisión.                                                                    |          | Actualiza según el procedimiento <b><u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u></b> |          |  |

|                                                                                    |          |                                                                  |          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|----------|--|
| <b>A</b>                                                                           | <b>B</b> | <b>C</b>                                                         | <b>D</b> |  |
| Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser <b><u>ACTIVO</u></b> . |          |                                                                  |          |  |
| <b>ACTIVO</b>                                                                      |          | <b>SUSPENDIDO</b>                                                |          |  |
| Continúa la revisión.                                                              |          | Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte. |          |  |

|          |          |          |          |  |
|----------|----------|----------|----------|--|
| <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |  |
|----------|----------|----------|----------|--|

**Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.**

**VERDE ->** No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

**ROJO ->** Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

**AMARILLO ->** Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

| ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA                                                       | NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución | Continúa la revisión.       |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| A | B | C | D |  |
|---|---|---|---|--|

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

**Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:**

**1.** Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."*

**2.** Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

| NO SOLUCIONA | SOLUCIONA |
|--------------|-----------|
|--------------|-----------|

Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO**

Continúa la atención.

**A**

**B**

**C**

**D**

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

**HAY CONTINGENCIA**

**NO HAY CONTINGENCIA**

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

**A**

**B**

**C**

**D**

Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.

**DBOX HD**

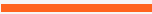
**DBOX SMART- HDMI STICK**

Revisa el **PROCEDIMIENTO TV**

Continúa en este procedimiento.

| A                                                                                                                                                                                                                                          | B | C | D                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------------------|--|
| Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1                                                                                                                                                                           |   |   |                          |  |
| SOLO UNO                                                                                                                                                                                                                                   |   |   | TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE |  |
| Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.<br><br>Si el cliente no acepta video llamada <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador. |   |   | Continúa revisando       |  |

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en  
Clave para continuar tu atención:



**APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN LA PANTALLA**

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con video llamada si se mantiene inconveniente.

A continuación revisaremos algunos errores, recuerda mantenerte informado ingresando a Clave.

**V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545**

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con video llamada si se mantiene inconveniente

| SOLUCIONA                                 | NO SOLUCIONA                                |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finaliza la atención y tipifica en Andes. | Pide al cliente realizar un reset eléctrico |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       |
|                                           | SOLUCIONA                                   | NO SOLUCIONA                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |
|                                           | Finaliza la atención y tipifica en Andes.   | Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación <b>CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET</b>                                   |                                                                                                                                       |
|                                           |                                             | CONECTADO                                                                                                                                                                                             | NO CONECTADO                                                                                                                          |
|                                           |                                             | Validar si el inconveniente se solucionó                                                                                                                                                              | Conectar según la publicación <b>CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET</b> y validar si el inconveniente se solucionó |
|                                           |                                             | SOLUCIONA                                                                                                                                                                                             | NO SOLUCIONA                                                                                                                          |
|                                           | Finaliza la atención y tipifica en Andes.   | Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. |                                                                                                                                       |

**V638**

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con video llamada si se mantiene inconveniente

| SOLUCIONA                                 | NO SOLUCIONA                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finaliza la atención y tipifica en Andes. | Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. |

## V227

- a) Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente.
- b) Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.
- c) Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.
- d) Valida si el inconveniente se mantiene

| SOLUCIONA                                 | NO SOLUCIONA                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finaliza la atención y tipifica en Andes. | Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. |

## V548

Realizar REBOOT desde BEC

| SOLUCIONA                                 | NO SOLUCIONA                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finaliza la atención y tipifica en Andes. | Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. |

#### V479-V511- V470-V475-V522-V472-V634 —

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes

| DBOX APARECE                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           | DBOX NO APARECE                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realiza un <a href="#">RESET/REFRESH</a> Programación Todas las Plataformas en Andes y luego, en BEC, realiza un <a href="#">REBOOT</a> |                                                                                                                                                                                                           | Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio.<br><b>TIPO:</b> Televisión.<br><b>ÁREA:</b> Reparación Técnica.<br><b>SUBAREA:</b> Sin Señal.<br><b>DESCRIPCIÓN:</b> Código de error, pruebas realizadas, información entregada. |
| SOLUCIONA                                                                                                                               | NO SOLUCIONA                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Finaliza la atención y tipifica en Andes.                                                                                               | Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.<br>Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas. |                                                                                                                                                                                                                                                                              |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# INGRESO RECLAMO

---



## PROCEDIMIENTO

Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente VTR

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.**

- Toda persona natural o jurídica titular de un servicio VTR, usuario del servicio o incluso alguien que no sea cliente puede generar un reclamo.
- El ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe intentar dar una solución en el momento.
- Si cliente insiste en ingresar reclamo, sólo plataforma 105 y Sucursales están autorizados para ingresarlo. Primera línea Voz y No Voz, debe derivar a ingresar reclamos a través de VTR.COM
- **EXCEPCIONES: SÓLO EN ESTOS CASOS SE DEBE INGRESAR RECLAMO DESDE PRIMERA LÍNEA:**
  - > No tiene acceso a Suc. Virtual
  - > Es de tercera edad y no maneja el uso de la página
  - > Está sin internet

## DEBES SABER —

- Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indica que quiere ingresar un reclamo formal
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud sea otra persona natural o jurídica titular de un servicio VTR, usuario del servicio o incluso alguien requiera.
- Todo reclamo se genera a partir de una Solicitud de Servicio.
- Para convertir una Solicitud de Servicio en reclamo, no es excluyente que el cliente esté en cobranza o con alertas de créditos.
- Una Solicitud de servicio convertida a reclamo no puede ser cancelada, si se intenta arrojará un mensaje de error.
- La Solicitud de Servicio para ser convertida a Reclamo, debe estar en estado ABIERTA.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

- Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.
- El Ejecutivo/Asesor nunca debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

## INDAGA —

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo acontecido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molestó?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?

## VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Si el cliente no está creado en ANDES se deberá crear. Ver **CREACIÓN DE CLIENTES**.
2. Revisar el estado del servicio, en caso que la boleta esté vencida puedes ingresar una inhibición del flujo de cobranza del cliente, en espera de la respuesta del reclamo.  
**INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**.
3. Verifica si hay reclamos anteriores por la misma problemática.

## INGRESO DE RECLAMO

## CONTEXTO

1. Desde la Vista 360 de la cuenta CLIENTE, hacer clic en la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS, elegir la cuenta de **CUENTA - SERVICIO o FACTURACIÓN** e ingresar la solicitud de servicio según el inconveniente.

- Si no se logra resolver atención en línea y cliente insiste en ingresar reclamo se debe ingresar la Solicitud de Servicio según el tipo de inconveniente que indique el cliente y convertirla en reclamo.
- Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio apoyándote con las siguientes tablas:

### MÓVIL

|         | INCONVENIENTE COMERCIAL | INCONVENIENTE TÉCNICO |
|---------|-------------------------|-----------------------|
| CUENTA  | Cliente                 | Cliente               |
| TIPO    | Reclamos                | Reclamos              |
| ÁREA    | 105/Sucursales          | 105/Sucursales        |
| SUBÁREA | Comercial Móvil         | Técnico Móvil         |

### FIJO

|  | INCONVENIENTE COMERCIAL | INCONVENIENTE TÉCNICO |
|--|-------------------------|-----------------------|
|--|-------------------------|-----------------------|

|         |                |                |
|---------|----------------|----------------|
| CUENTA  | Cliente        | Cliente        |
| TIPO    | Reclamos       | Reclamos       |
| ÁREA    | 105/Sucursales | 105/Sucursales |
| SUBÁREA | Comercial Fijo | Técnico Fijo   |

## Paso 2

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación

[INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

### Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a search bar contains the number '1-61391908'. A red box highlights the button 'Convertir en N° Reclamo'. The main area displays a form with three columns: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' column contains fields for 'N° de SS', 'Rut de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'Teléfono residencial solicitante'. The 'Prioridad y propiedad' column contains dropdown menus for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Actividad', 'Dirección', 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número reclamo', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' column contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom, there is a navigation bar with options like 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APIV'.

Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.

#### Paso 4

Completar los datos solicitados:

|                                   |                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NRO. DE RECLAMO</b>            | Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo.                                                 |
| <b>TIPO DE SERVICIO RECLAMADO</b> | Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.                                                                       |
| <b>EMPRESA RECLAMADA</b>          | Se completa una vez que <b>el Tipo de Servicio</b> ya se ingresó.                                                             |
| <b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>         | Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.                                                   |
| <b>FECHA INGRESO DE RECLAMO</b>   | Este campo es automático.                                                                                                     |
| <b>MACRO MOTIVO SUBTEL</b>        | Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo. |
| <b>EQUIPO TERMINAL</b>            | Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.                                                         |
| <b>PORTADOR RECLAMADO</b>         | Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.                     |

|                                           |                                                                                         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NÚMERO DE TELÉFONO RECLAMADO FIJO</b>  | Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.                                           |
| <b>NÚMERO DE TELÉFONO RECLAMADO MÓVIL</b> | Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.                                          |
| <b>TIPO DE CLIENTE</b>                    | Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.                    |
| <b>MEDIO NOTIFICACIÓN</b>                 | Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos. |
| <b>DIRECCIÓN DEL SOLICITANTE</b>          | Este campo es automático.                                                               |
| <b>DIRECCIÓN DE RESPUESTA</b>             | Este campo es automático, pero editable.                                                |
| <b>CORREO ELECTRÓNICO</b>                 | Se debe especificar el Mail del cliente.                                                |
| <b>CANAL SUBTEL</b>                       | Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo                        |
| <b>ANTECEDENTES</b>                       | Acá se describe el reclamo del cliente                                                  |
| <b>DETALLAR DOCUMENTACIÓN</b>             | Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.                 |
| <b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>              | Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el              |



reclamo.

## Paso 5

[illegible]

Una vez completados todos los campos, pincha el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente

## Paso 6

Andrés    Acciones    Eviden    Ver    Desplazar    Consultar    Herramientas    Ayuda    172.17.25.25:2060-40x      

Inicio                                                                                                                                             

Aceptar el mensaje desplegado

## Paso 7

| Tipo Interno | Evento                    | Mensaje SMS                                                                                                                                          |
|--------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reclamo      | Transformación en Reclamo | VTR informa que su N° correlativo de reclamo <u>xxxx</u> ha sido ingresado exitosamente el 00/00/0000 Mayor información en VTR.COM o llamando al 105 |

Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo

## FORMULARIO RECLAMO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

**SIEMPRE DEBES ENVIAR EL FORMULARIO AL CLIENTE, YA QUE ES SU RESPALDO DEL INGRESO DEL RECLAMO EN SISTEMA.**

1.- Selecciona la pestaña **"Solicitudes de Servicio"** y busca la solicitud con el número de reclamo.



|        |        |        |               |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | MENSAJE ERROR |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|

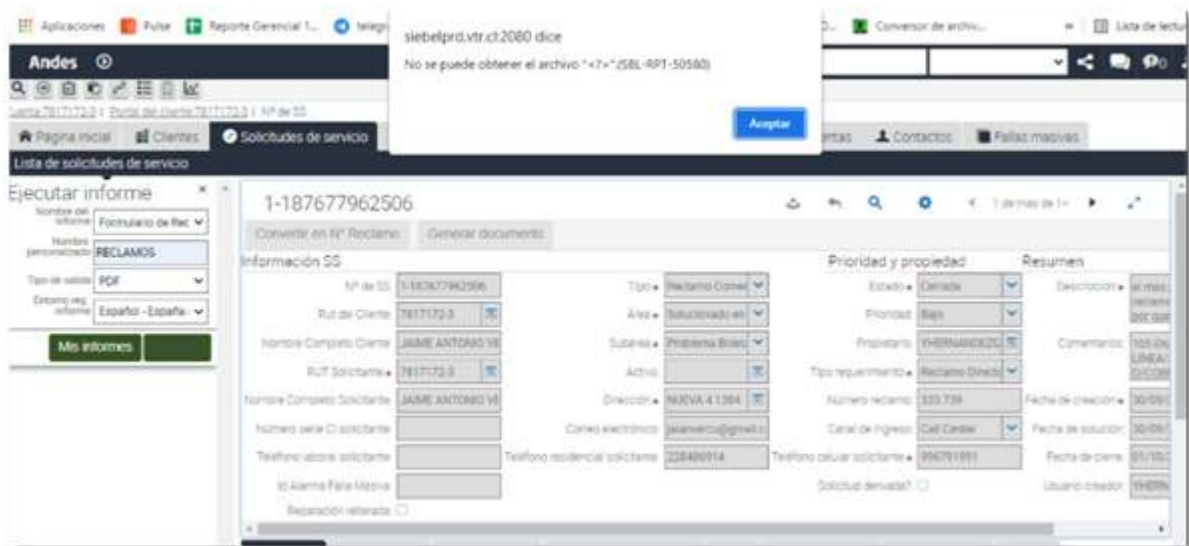
3.- En la siguiente vista debemos seleccionar de la siguiente manera:

- **Nombre del informe:** Formulario de Reclamos
- **Nombre Personalizado:** "Asignamos un nombre que podamos reconocer para guardar"
- **Tipo de Salida:** PDF
- **Seleccionar** GENERAR

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

|        |        |        |               |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | MENSAJE ERROR |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|

Si al presionar el botón **“Generar”** te encuentras con el siguiente mensaje, solo debes realizar el proceso completo nuevamente para continuar la generación del formulario.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

4.- Una vez generado el formulario seleccionamos **"Mis informes"** para revisar el documento que acabamos de generar.

- Se desplegará la pestaña **MIS INFORMES**, con el formulario para descargar, siempre y cuando el estado sea **SUCCESS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 13103012-1 | Fecha de cierre: 15/03/2018 | Nº de SS:

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Preferencias del usuario](#)

Lista de solicitudes de servicio

### Ejecutar informe

Nombre del informe: **Centrales móviles**  
 Nombre personalizado: **RECLAMO**  
 Tipo de salida: **PDF**  
 Idioma: **Español - España**

**Mis Informes** **Generar**

1-186631495130

Convertir en N° Reclamo: ☐ Generar documento:

**Información SS**

N° de SS: 1-186631495130  
 Ruta de Cliente: 11130289-9  
 Nombre Completo Cliente: MARIA JOSE SEPUL  
 RUT Solicitante: 11130289-9  
 Nombre Completo Solicitante: MARIA JOSE SEPUL  
 Nombre serie O solicitante:  
 Teléfono celular solicitante:  
 Si desea Fila Móvil:  
 Recepción telefónica: ☐

Solicitud de servicio: **Aplicar de formulario**  
 Estado: **En proceso**  
 Subetapa: **Problema Bateria**  
 Actividad: **Activo**  
 Dirección: **17 POMAVENTE 3**  
 Correo electrónico: **hugo.sepulveda20**  
 Teléfono residencial solicitante: **912311940**

**Prioridad y propiedad**

Estado: **Completado**  
 Prioridad: **Baja**  
 Propietario: **AGROCLIO**  
 Tipo reclamo: **Reclamo Simple**  
 Número reclamo: **321 383**  
 Canal de ingreso: **Call Center**  
 Teléfono celular solicitante: **911722347**  
 Solicitud derivada: ☐

**Regimen**

Descripción: **SE LE CARGAN A SU BILLETE EL CARGO POR INT. PRIMARIA Y SEGUNDA**  
 Comentarios: **321 383 Reclamo 101 se cancela en sistema**  
 Fecha de creación: **04/04/2017 13:28:3**  
 Fecha de solución: **09/04/2017 16:40:3**  
 Fecha de cierre: **10/04/2017 20:30:3**  
 Usuario creador: **AGROCLIO**

**Actividades** **Fallas masivas** **SS relacionadas** **Seguimiento de auditoria** **Notas** **Archivos adjuntos** **Servicio Técnico** **360TEL** **Ingreso N° reclamo**

Validación APP:

Código de resolución: **En revisión por el** **Estado** **SE LE CARGAN A SU**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Para descargar, haz clic en la columna **NOMBRE DEL INFORME**. La carta debes guardarla en tu computador.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Id y informes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Mis informes SIP](#)

Informes Informes programados

Mis informes

Nombre del inf.: Fecha de creación: Propietario: Estado: Tamaño de arch.: Tipo de salida: Acceso a informe: Cadena de consulta

| Nombre del inf. | Fecha de creación   | Propietario | Estado  | Tamaño de arch. | Tipo de salida | Acceso a informe | Cadena de consulta                                                                                                   |
|-----------------|---------------------|-------------|---------|-----------------|----------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECLAMO         | 26/10/2017 18:40:00 | HCARD       | Selesai | 2.4 KB          | PDF            | AGROCLIO         | ([CCS Master Account ID] = 1-17030-4231) AND ([Service Request Type] = "Internal" OR [Service Request Type] IS NULL) |

Parámetros de informe

Nombre del informe: **RECLAMO**  
 Tipo de salida: **PDF**  
 Grupo regional: **ESR**  
 Mensaje de error:  
 Descripción:  
 Estado:

Estado: **Selesai**  
 Propietario: **HCARD**  
 Acceso a informe: **AGROCLIO**

Fecha de creación: **26/10/2017 18:40:00**  
 Hora de inicio: **26/10/2017 18:40:00**  
 Hora final: **26/10/2017 18:40:00**  
 Cadena de consulta: **([CCS Master Account ID] = 1-17030-4231) AND ([Service Request Type] = "Internal" OR [Service Request Type] IS NULL)**  
 ID de tarea: **54526171**  
 Tamaño de archivo: **2.4 KB**  
 Grupo de roles: **Organization**  
 Mensaje: **Service Request Status = "SECC Master Account ID" = 1-17030-4231 AND [Service Request Type] = "Internal" OR [Service Request Type] IS NULL**

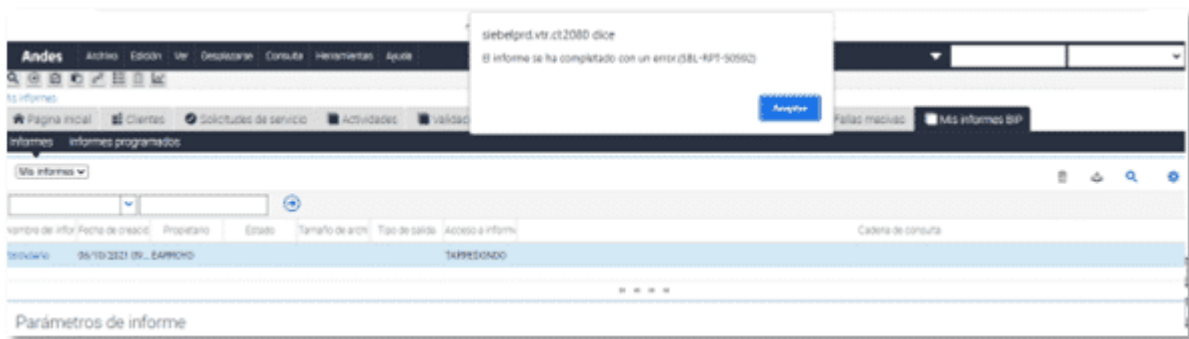
|        |        |        |               |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | MENSAJE ERROR |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|

Si el estado no cambia a **SUCCESS debes actualizar con F5** hasta que el estado quede listo para la descarga.

| Nombre del informe | Fecha de creación | Propietario | Estado          | Tamaño de archivo | Tipo de salida | Acceso a informe | Cadena de consultas                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------|-------------|-----------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contrato Ingres... | 04/10/2021 17...  | GSEPULVEDA  | Success         | 3.719             | PDF            | GSEPULVEDA       | {@OCS Master Account Id} = "1-23871-3745" AND (@Service Request Type) <= "1-182456865675" AND (@Service Request Type) <= "Internal" |
| prueba 1           | 29/09/2021 14...  | GSEPULVEDA  | Success         | 3.206             | PDF            | GSEPULVEDA       | {@SR Number} = "1-182427021099" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                           |
| Reclamo 294.7...   | 20/07/2021 17...  | GSEPULVEDA  | Success         | 2.462             | PDF            | GSEPULVEDA       | {@SR Number} = "1-182427021099" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                           |
| Reclamo 294.7...   | 20/07/2021 17...  | GSEPULVEDA  | Success         | 3.245             | PDF            | GSEPULVEDA       | {@SR Number} = "1-182423133351" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                           |
| Hoy                | 07/07/2021 17...  | GSEPULVEDA  | Success         | 39.432            | PDF            | GSEPULVEDA       | {@Service Request Type} <= "Internal" OR (@Service Request Type) IS NULL                                                            |
| Formulario de R... | 07/07/2021 17...  | GSEPULVEDA  | Error de Siebel |                   |                | GSEPULVEDA       |                                                                                                                                     |
| Formulario de R... | 07/07/2021 16...  | GSEPULVEDA  | Error de Siebel |                   |                | GSEPULVEDA       | {@SR Number} = "1-179183895381" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                           |
| Recolecta          | 18/06/2021 10...  | GSEPULVEDA  | Success         | 2.266             | PDF            | GSEPULVEDA       | {@OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                   |
| Tajica             | 18/06/2021 10...  | GSEPULVEDA  | Error de Siebel |                   |                | GSEPULVEDA       | {@OCS Master Account Id} = "1-1P81-199" AND (@Service Request Type) <= "Internal"                                                   |

|        |        |        |               |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | MENSAJE ERROR |  |
|--------|--------|--------|---------------|--|

En caso de desplegarse este mensaje, **solo debes presionar "Aceptar"** y nuevamente actualizar F5 hasta que aparezca el estado **SUCCESS**



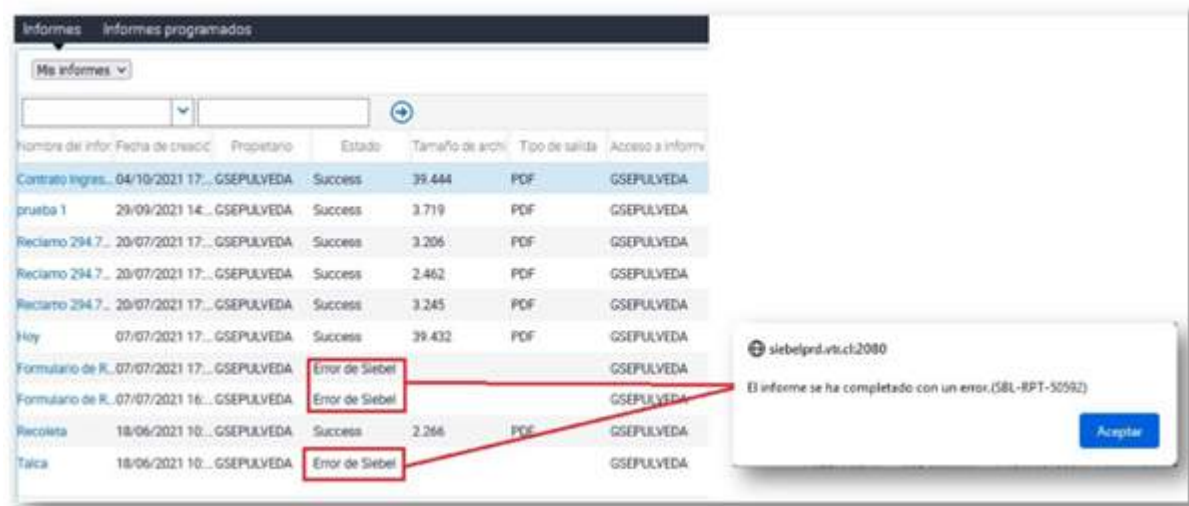
PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Si el estado al actualizar no queda en **SUCCESS** y queda en **"Error Siebel"**, deberás repetir el proceso de generar el Formulario.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

MENSAJE ERROR

Una vez descargada debes realizar el envío desde el correo (dominio) vtr\vtr\_responde\_4  
Usa el siguiente ejemplo para enviar el correo al cliente

Si por algún otro motivo no puedes descargar el Formulario podrás llenar los datos e imprimir para entregar una copia impresa al cliente en el formulario descargable [AQUÍ](#).

|                                                                                             |         |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Enviar | Para... | <input type="checkbox"/> <a href="mailto:juan.perez@gmail.com">juan.perez@gmail.com</a> |
|                                                                                             | CC...   | <input type="checkbox"/> <a href="mailto:vtr_responde@vtr.cl">vtr_responde@vtr.cl</a>   |
|                                                                                             | Asunto  | COMPROBANTE INGRESO RECLAMO                                                             |

Estimado Cliente:

Se envía comprobante de reclamo ingresado con fecha XXX de XXX.

Saludos Cordiales,

Equipo VTR

\*\*\*\*Favor no responder este correo\*\*\*\*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO





## DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 08!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR