

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - Cornerstone



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 26 DE AGOSTO AL 08 DE SEPTIEMBRE



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD

 DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

 EXPLICACIÓN BOLETA

 SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV

 DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" "Señora" y/o "Don" "Doña". Señor o Señora va acompañado del apellido y el Don o Doña va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER.

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

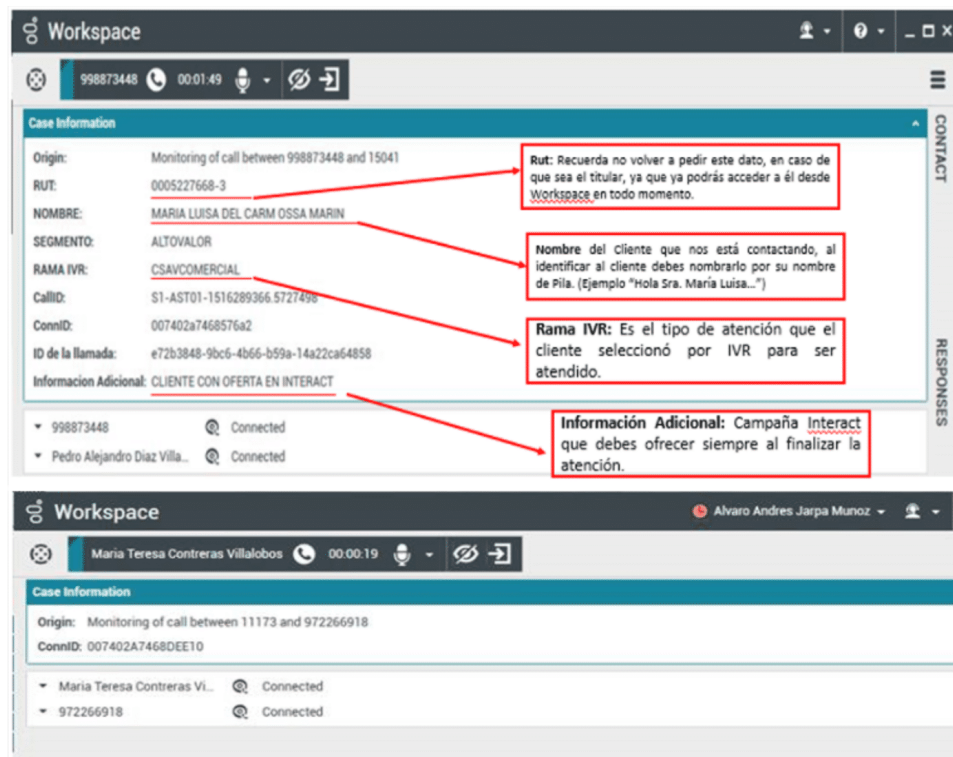
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS DE 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de días sin servicio, en el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** se debe seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**

☐

Falso

☐

Verdadero

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.

- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método **"Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**
8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**
9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.
10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un **descuento para que quede el monto total final del delivery**.
 - En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**
11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**
12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - **Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.**
 - **Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente**

- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

13. Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

14. Tipo portado ->No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

15. Generar el contrato

16. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA —

" Sr. XXX, su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipos> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación [PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA](#)

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX

CLIENTE NO HA RECIBIDO EL KIT EN DOMICILIO

INDAGA

- ¿Cliente tiene algún pedido con método de auto instalación en sistema?
- ¿En qué estado se encuentra el pedido?
- No olvides validar la fecha de ingreso del pedido en sistema.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Ingresa al pedido y revisa cuál es su estado

ESTADOS DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN PENDIENTE	Conexión en Drop en curso- agendada
PENDIENTE DE ENVÍO	Conexión Drop ya ejecutada, pedido en proceso de preparación por delivery
EN RUTA/ENVIADO	Pedido ya preparado por delivery, en camino a destino
ABIERTO	Pedido fue derivado a visita técnica
	Cliente desiste/ no se pudo autoinstalar y se deriva a visita técnica

CANCELADO	
COMPLETADO	Solicitud gestionada con éxito. En caso de inconvenientes por parte del cliente, se debe derivar a 0 soporte
ACTIVIDADES DE PEDIDO DE VENTA	
CONEXIÓN DROP	Visita agendada por técnico para conexión en tap/drop
PREPARACIÓN KIT	Pedido en preparación por parte de delivery
DELIVERY	Ya preparado por delivery, en camino a destino
ACTIVACIÓN	Pedido entregado al cliente, pendiente la activación por web
RESCUE TEAM	Derivado a equipo 0 Soporte
MODIFICACIÓN DE SERVICIO	Pedido será revisado por técnico a domicilio

- En caso de existir una actividad Conexión Drop , cancela el pedido e ingresa uno nuevo

2. Verifica además las actividades, si existe una actividad con estado **DELIVERY FALLIDO**, esta indica que se intentó en 3 oportunidades entregar el equipo pero sin éxito. Un ejecutivo contactará al cliente en máximo 48 hrs. Hábiles para que un técnico haga la instalación del decodificador

En este caso, indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:

"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE NO PUEDE ACTIVAR DBOX EN PÁGINA DE ACTIVACIÓN —

1. Verifica con el cliente **si ingresó a la página**. Acompaña con el paso a paso de ser necesario
2. Revisa el estado del pedido, si este es **PROVISIÓN FAIL**, deriva a 0 soporte
3. Revisa si está creada la actividad **ACTIVACIÓN**
4. Si no está creada o su estado es **ABIERTA**, deriva a 0 Soporte
5. Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

CLIENTE ACTIVÓ DBOX PERO NO LE FUNCIONA —

1. Revisa **las actividades**
2. Si existe la actividad de **Rescue Team- Niveles NOK**, Indica al cliente que será transferido a un equipo especialista que revisará el caso:
"Sr.(a) XXX lo transferiré a un ejecutivo especialista para revisar su caso"

Transfiere asistidamente al BackOffice 0 Soporte. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

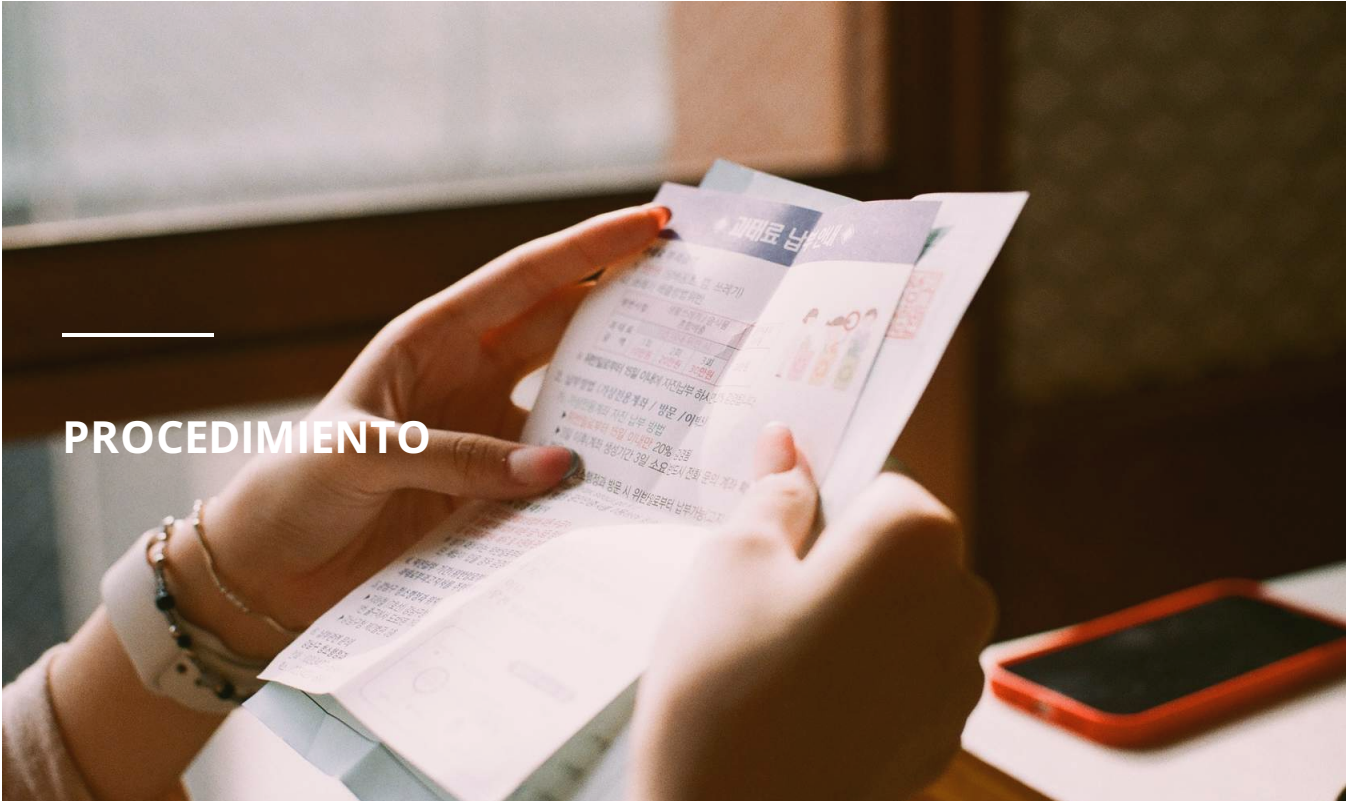


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
---------	--------------------------	-------------	--------

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, título, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo. • Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>			

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:			
DOM	Período de facturación de la cuenta		
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM		
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate		

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Su boleta viene con un valor más alto? • ¿Se recuerda si le hemos hecho anteriormente un ofrecimiento de descuento por meses? • ¿Es su primera boleta? • ¿Hizo alguna modificación de sus servicios anteriormente?			

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2 Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales

Pack Vive Residencial 49.708

(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)

Descuento Retención -17.000

2

Rentas Servicios Principales

Doble Pack Finix 41.384

(TV Hogar HD, Mega 500)

Triple Pack -18.728

(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES (1)**
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales

Pack Vive Mas Residencial 31.782

(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 31.782**Consumos y Servicios Adicionales**

Telefonía 0

Televisión 0

Internet 22.990Internet Proporcional 199**Total Consumos y Servicios Adicionales 23.189**

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet**Servicios Adicionales**

Extensor NextGen Smart Plug

Extensor NextGen Smart Plug

10-Ene-2020 2.9908-Ene-2020 0

vtr.com

> 600 800 9000



... viene de la página anterior

Extensor NextGen Smart Plug Proporcional

Cargo Extensor NextGen Smart Plug

15-Ene-2020 19920-000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
	Pack Adulto HD			
	Otros Servicios y Cargos			-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept		
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet			
	Otros Servicios y Cargos			-4.000
	Descuento Upgrading Banda Ancha	11-Ago/10-Sept		
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			-4.000
	Otros Cargos			
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept		2.861
	Revisar de programación	5-Ago/4-Sept		800
	Total Otros Cargos			2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los planes Finix NO tienen reajuste de IPC

- Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
- Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.
 - En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.096	
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007	
Descuento Multiservicio Internet			-4.657	
Total Rentas Servicios Principales			50.312	

2

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892	
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315	
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687	
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.154	
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077	
Descuento Multiservicio Internet			-4.529	
Total Rentas Servicios Principales			52.134	

1

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495	
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0	
Extensor NetGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088	
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108	
Total Otros Cargos			2.108	

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990	
Rentas Mensuales Premium				
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462	
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731	
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731	
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Servicios Adicionales				
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0	
Extensor NetGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220	
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220	
Otros Cargos				
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198	
Total Otros Cargos			2.198	

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
	Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
	Total Rentas Servicios Principales	25.625
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Televisión	750
	Internet	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2	Consumos y Servicios Adicionales Televisión	
	Servicios Adicionales Televisión d-BOX HD	5-Mar14-Abr 3.990
	Rentas Mensuales Premium	
	Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020 2-Mar1-Abr 0
	HBO Pack \$7.490	08/Sept/2020 2-Mar1-Abr 0
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2-Mar1-Abr 750
	Descuento Primera Caja	-3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	750
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
g-BOX HD		5-Feb/4-Mar	3.990	
g-BOX SD		5-Feb/4-Mar	2.490	
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargas				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb	-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender

DEBES SABER —

- El **HDMI STICK** es un nuevo dispositivo de televisión, para instalar en el televisor
- Este dispositivo es compatible con red **HFC y FTTH**
- Recuerda que el **HDMI STICK funciona a través de internet Wifi VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- Por defecto el **Pin del HDMI STICK es 9999**.
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center
- 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 **HDMI STICK se muestra en Andes como DBox Smart II** igual que la caja IPTV, solo se diferencia por el Número de serie.
- El **HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI**.
- El **HDMI STICK NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**
- Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido
- Se puede conectar un dispositivo a un televisor
- Un domicilio puede tener **hasta 4 HDMI STICK**. Si tiene Dbox Smart contratados, la suma de ambos dispositivos es hasta 4.
- Revisa la guía de instalación [AQUÍ](#)
- Para administrar el espacio del dispositivo, revisa la publicación [LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART](#)

IMPORTANTE

Para diferenciar un Dbox de un HDMI STICK es por el n° de serie del equipo

DIFERENCIAS DE SERIAL NUMBER ENTRE DISPOSITIVOS IPTV	
Dbox Smart	HDMI Stick
Formato Serial Number: E22XXXXXXXXXXXX	Formato Serial Number: E77XXXXXXXXXXXX
	

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN o MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

A

B

C

a) Al conectar la fuente de poder al HDMI Stick, siempre quedará con el 50% del Plug fuera del dispositivo. No se debe forzar el ingreso del Plug para que quede totalmente inserto en el HDMI STICK ya que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

b) A diferencia de otros dispositivos, como un decodificador, el HDMI Stick no incorpora una luz led que pueda indicar su estado de encendido, por tanto, al conectar el dispositivo se debe avanzar con la instalación del producto sin esperar el encendido de una led.



A

B

C

c) El HDMI Stick presenta una demora de alrededor de 8 segundos desde el momento que se conecta a la electricidad hasta mostrar la primera imagen en el Televisor, esto no es indicador de inconvenientes

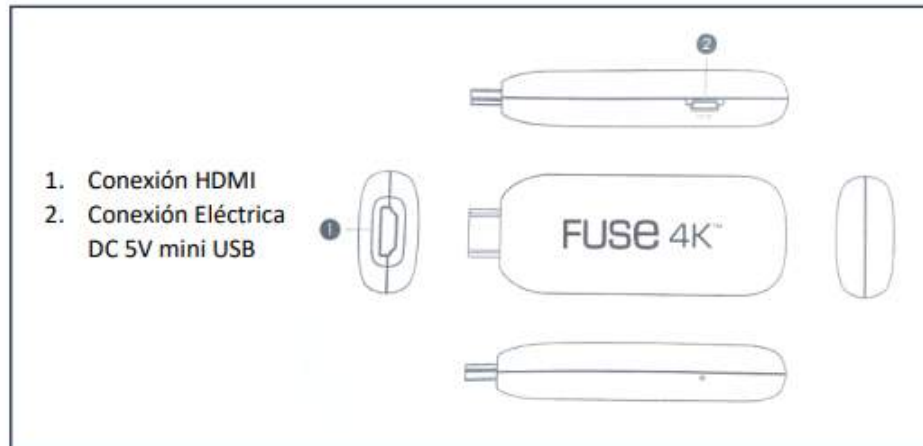


CARACTERISTICAS HDMI STICK

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



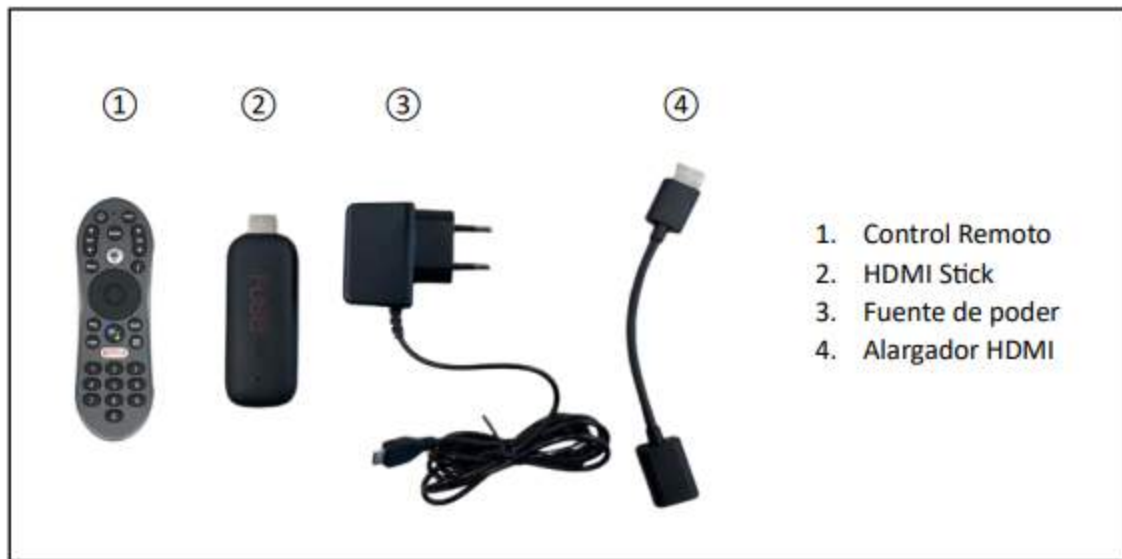
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

- La fuente de poder **NO es compatible con dispositivos móviles y cargadores de celular**



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



Sólo se conecta por WIFI, no tiene conexión con cable de red o ethernet



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



Permite descarga e instalación de apps disponibles en la tienda de aplicaciones Android



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps

INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA

1. Validar si el **Control remoto tiene pilas**, solicitar al cliente presione cualquier tecla, si no se enciende la luz o parpadea varias veces consecutivas significa que las pilas están descargadas o bajas.

- Puedes confirmar el nivel de batería del control remoto, guiando al cliente en el menú de ajustes, mira como Revisar nivel de carga de batería (pilas) control remoto en la sección de **FUNCIONALIDADES**. Si es menor o igual a 20% indicar a cliente que debe cambiar las baterías.
- Otra forma de identificar batería baja es preguntar al cliente si le ha aparecido **el mensaje que aparece en pantalla cuando el cliente enciende el HDMI STICK** o cada 3 horas mientras ve televisión, el mensaje es el siguiente

2. Si cumple con la condición anterior, Indicar al cliente que cambie a pilas nuevas

- Las pilas deben ser de tipo AAA y Alcalinas

3. Confirmar que las pilas estén correctamente puestas, van las dos positivos hacia la parte inferior del control remoto.

4. Probar nuevamente presionando la tecla para cambiar canal:

- Si **enciende la luz y cambia canal**, control remoto correctamente funcionando.
- Si **enciende la luz y no cambia canal**, continuar con el siguiente paso
- **Si no enciende la luz, ingresar solicitud para cambio de control remoto vía delivery.**
Revisar procedimiento [AUTOINSTALACIÓN](#). Recuerda seleccionar correctamente el control remoto HDMI STICK .

5. **Verificar si cliente tiene más de 1 Dispositivo**, si es así, indicar que puede estar utilizando el control remoto de otro HDMI STICK . Solicitar Realizar la prueba con el mismo control en otro televisor con HDMI STICK o que pruebe en el mismo televisor pero con otro control HDMI STICK.

- **El control remoto solo puede ser utilizado en el Dispositivo asignado, si lo utiliza en otro Dispositivo no va a funcionar.**
- **Nota:** Algunos técnicos durante la instalación colocan un sticker en el control remoto y otro sticker del mismo color en el HDMI STICK para identificar cual control es de cada HDMI STICK, esto te puede ayudar a identificar con el cliente el control correspondiente a cada HDMI STICK

6. Si **solo tiene 1 Dispositivo** o la prueba anterior falló validar conexión a Bluetooth del control en BEC

- Para esto, Ingresar a BEC y confirma que aparezca CONTROL REMOTO 1. Si aparece como CONTROL REMOTO NO PAREADO, quiere decir que no está pareado. Si no está pareado continuar con paso 8 para realizar reset de fábrica del control

7. Mantén **presionados los botones Home y Back** hasta que la luz led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier tecla.

8. En caso de no funcionar el cliente debe ejecutar un reset de fábrica del control remoto

- PASO 1: Presionar al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO)
- PASO 2: Presionar 3 veces la tecla BAJAR VOLUMEN y luego presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces y luego se apagará.
- PASO 3: Presionar cualquier tecla del control (Con excepción del botón Power).
- PASO 4: En la pantalla del televisor aparecerá el mensaje "Buscando accesorios".
 - Aparece luego al lado derecho de la pantalla "TiVo Remote. Estableciendo Conexión"
 - Luego aparece "TiVo Remote. Vinculando"

- Luego aparece "TiVo Remote. Sincronizado"
- Todo este paso tardará aproximadamente 30 segundos y 1 minuto.

INFORMA

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tiene alguna otra duda en que le pueda ayudar?

SCRIPT CANALES NO VOZ

"Sr(a) XXX, confirmamos entonces que su servicio está funcionando correctamente. ¿Tienes alguna otra duda en que te pueda ayudar?"

Despedida

SCRIPT CANALES VOZ

Sr(a) XXX, le agradezco su tiempo, recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXX, agradezco tu tiempo, recuerda que mi nombre es XXX, que tengas buenos días/tardes"

DESINCRONIZACIÓN ENTRE HDMI STICK-TV Y CONTROL

Contexto del error: Si televisor muestra Sin Señal, Pantalla en negro, no funciona, etc.

1. Preguntar a cliente por el **color LED del HDMI STICK**
2. Si el color **Led es azul**, solicitar a cliente encender TV con control remoto de TV. Si esta con salvapantalla Presionar botón "OK" HDMI STICK .
3. Si el color **Led es rojo**, solicitar a cliente presionar el botón "Ok" del HDMI STICK para que se encienda el HDMI STICK. Revisar con el cliente si tomó señal el TV.

IMPORTANTE

Informar a cliente que el HDMI STICK funciona por bluetooth y el televisor funciona por infrarrojo, por lo cual siempre se debe encender apuntando el control HDMI STICK directo a la TV. Es importante no obstaculizar la TV, generalmente el receptor infrarrojo está en la base.

VOLUMEN NO FUNCIONA. POWER O INPUT NO FUNCIONA EN TV

Si existen inconvenientes como: el volumen, power o input no funcionan en el televisor, se debe realizar la configuración manual:

1. Seleccionar botón **Home**
2. Luego seleccionar **Menú→ ajustes → configuración de control remoto**
3. Ingresar el **PIN** (9999 por defecto)
4. Seleccionar, **Programación control remoto**
5. Luego **Configure su TV**
6. Seleccionar **Marca de televisor**

- Si la marca de su televisor no se encuentra, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

"Sr.(a) XXXXX le informo, que la marca de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del dispositivo , deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar."

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXXXX la marca de tu televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del dispositivo . Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla."

- Solicitar **Marca, código de control remoto** (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.
7. Si la **marca del televisor aparece, presionar OK para comenzar prueba** código N°1, si se mostró el indicador de volumen en el televisor quiere decir que la prueba fue exitosa, por lo que se debe responder SI, por ultimo mostrará un mensaje indicando que finalizó la programación del control remoto.
 8. Si **no está seguro** si se mostró el indicador de volumen, seleccionar la opción **"No está seguro, pruebe otra vez el código X"**
 9. Si **no se muestra el indicador de volumen** en el televisor se debe probar con el siguiente código opción "No, pruebe el siguiente código". Se debe repetir este proceso las veces en que aparezca un código posible. Cada marca tiene una cantidad diferente de códigos para probar.
 10. Si **terminan los códigos mostrará este mensaje**, indicando que el control remoto **NO está programado para controlarla corriente, entrada o volumen de su TV.**

IMPORTANTE

Si no funciona ningún código, informa:

SCRIPT CANALES VOZ

"Sr.(a) XXXXX le informo, que el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del dispositivo , deberá usar el control remoto de la televisión para controlarla, lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar."

SCRIPT CANALES NO VOZ

"XXXXX el modelo de su televisor no se encuentra en la base de datos, por lo tanto, no es compatible por el momento con el control del dispositivo . Debes usar el control remoto de la televisión para controlarla"

- Solicitar Marca, código de control remoto (generalmente en la parte frontal del control) y modelo de televisor (solo si es posible, esta atrás de la TV). Esta debe quedar registrada en la observación de la tipificación.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 18!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR