

DESAFÍO N° 01 Venta Remota

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 04 AL 21 DE ENERO



FIBRA OPTICA - FTTH



CAMBIO DE RED HFC A FTTH



ACTIVIDAD



PLAN COMERCIAL: RED FTTH



PLAN COMERCIAL: VENTAJAS VTR TELEVISIÓN

 VTR MÓVIL: NUEVA POLÍTICA DE CRÉDITO

 DESAFÍO TERMINADO

FIBRA OPTICA - FTTH



NOTICIAS

CONTEXTO

DEBES SABER

- La tecnología de telecomunicaciones **FTTH (del inglés Fiber To The Home)**, también conocida como fibra hasta la casa o fibra hasta el hogar, está enmarcada dentro de las tecnologías FTTx.
- Se basa en utilizar cables de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos adaptados a esta tecnología, para distribuir servicios avanzados de telefonía e Internet de banda ancha y televisión, a

los hogares y negocios de los clientes.

CONTEXTO

DEBES SABER

- Si un cliente indica que quiere cambiar tecnología a FTTH o Fibra óptica apóyate con el procedimiento [CAMBIO DE RED HFC A FTTH](#)
- Para identificar correctamente el tipo de red, revisa [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)
- Para revisar las nuevas localidades/viviendas que cuentan con red FTTH de VTR (Fiber to the Home) revisa la publicación [APERTURA VENTA EN NUEVAS COMUNAS Y VIVIENDAS CON RED FTTH](#)
- **Se utilizan dos equipos:** un equipo ONT y un equipo Gateway unidos con un cable de red: La ONT (sin Wifi integrado) reemplaza al actual cable modem de la red HFC (Mercury) y el equipo Gateway permite la habilitación y potencia el servicio de wifi en el domicilio de cliente.
- Sistémicamente sólo se pueden instalar hasta 4 cajas Dbox Smart con tecnología FTTH.
- FTTH viene habilitado sólo para una línea telefónica.
- El traslado entre redes FTTH/HFC o HFC/FTTH es una baja y un alta de servicios, Revisa la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#) para más detalle.
- Es Compatible con extensor NextGen Smart Plug.
- FTTH no es compatible con Mira quien llama
- Mi Pack no es compatible con Fibra Óptica FTTH
- No compatible con Dbox HD, DBOX Pro y Dbox 700 o DST.

EQUIPO ONT FG1100R

Las ONT, Optical Network Terminal, es el equipo CPE que se instala en la casa del cliente permitiendo que la fibra óptica llegue al domicilio, estableciendo la red de acceso a internet.

El equipo ONT cuenta con:

- Un puerto Ethernet WAN (2.5Gpbs) para la interconexión con equipo Gateway
- Un puerto fono, para sólo una línea telefónica
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo ONT



Foto frontal de equipo ONT



GATEWAY NEXTGEN WIFI

El Gateway Residencial es un enrutador Wi-Fi diseñado para proporcionar servicio de internet, entregando una amplia cobertura inalámbrica gracias a su avanzada tecnología y a que se puede instalar en un lugar diferente al de la ONT según las características del domicilio.

El Gateway NextGen Wifi cuenta con:

- Tres puertos LAN (1Gpbs) para conexión directa de dispositivos a través de cable UTP
- Un puerto WAN (2.5Gpbs) para interconexión con ONT
- Y una entrada para la alimentación eléctrica

Foto frontal de equipo Gateway



Foto trasera de equipo Gateway



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE RED HFC A FTTH



OBJETIVO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

Atender a clientes que solicitan explícitamente cambiar su red a FTTH o Fibra Óptica.

OBJETIVO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Cambio de red sólo aplica para clientes con servicios HFC instalados con factibilidad de red DUAL (excluye clientes con servicios de telefonía).
- Cambio de red NO se debe ofrecer de forma proactiva, sólo si cliente lo menciona que se quiere cambiar a fibra óptica debes guiarte con este procedimiento.
- Si cliente tiene contratado 1P (TV) debes indicar que la TV de FTTH funciona con internet, y que debe contratar 2P (TV- INTERNET).
- Para realizar cambio de plan, cliente debe tener sus servicios activos y cuenta al día.
- Si se intenta cambiar de red a cliente con telefonía sistema arrojará el siguiente mensaje:

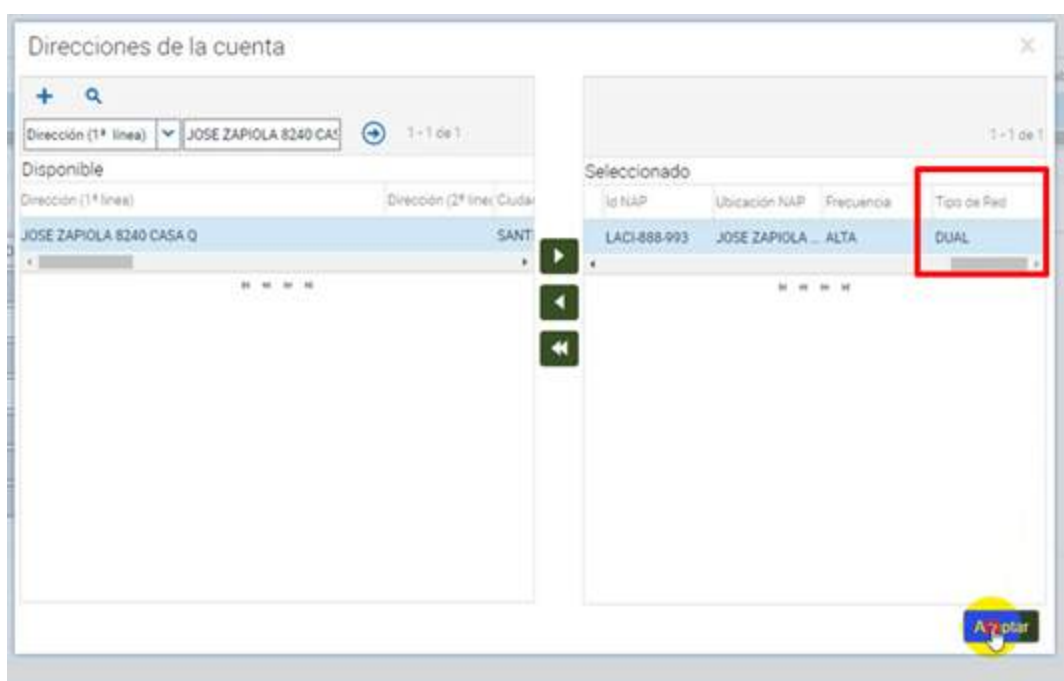


GESTIÓN

PASO 1 —

1. Revisar qué tipo de red tiene disponible el cliente. Ir a dirección de la cuenta y revisar columna "tipo de red". Si tiene red dual, continuar con revisiones del paso 2.

- **Si el tipo de red del cliente indica HFC ->** informa que aún no existe factibilidad de fibra óptica en su dirección y que estamos trabajando para llegar en el futuro a todos los domicilios.
- **Si el tipo de red del cliente indica FTTH ->** informa que ya cuenta con la mejor tecnología de internet.



PASO 2 —

2. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual y confirmar que sus servicios instalados sean HFC y se encuentren activos. Puedes revisar la publicación ESTADO DEL SERVICIO

- En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que se vuelva a contactar cuando su boleta esté regularizada

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 1 - 5 de 7			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

PASO 3 y 4 —

3. Indicar las siguientes condiciones para realizar cambio de plan al cliente:

- Si tiene Dbox PRO, indicar que red FTTH ofrece sólo Dbox Smart.
- Precio del plan variará de acuerdo a la oferta comercial vigente elegida por el cliente.
- No existe opción de reversar este cambio de red.

4. Si cliente acepta las condiciones, asesorar respecto a los planes disponibles que hay en catálogo FTTH, puedes revisar el [PLAN COMERCIAL](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

FTTH viene habilitado sólo para una línea telefónica

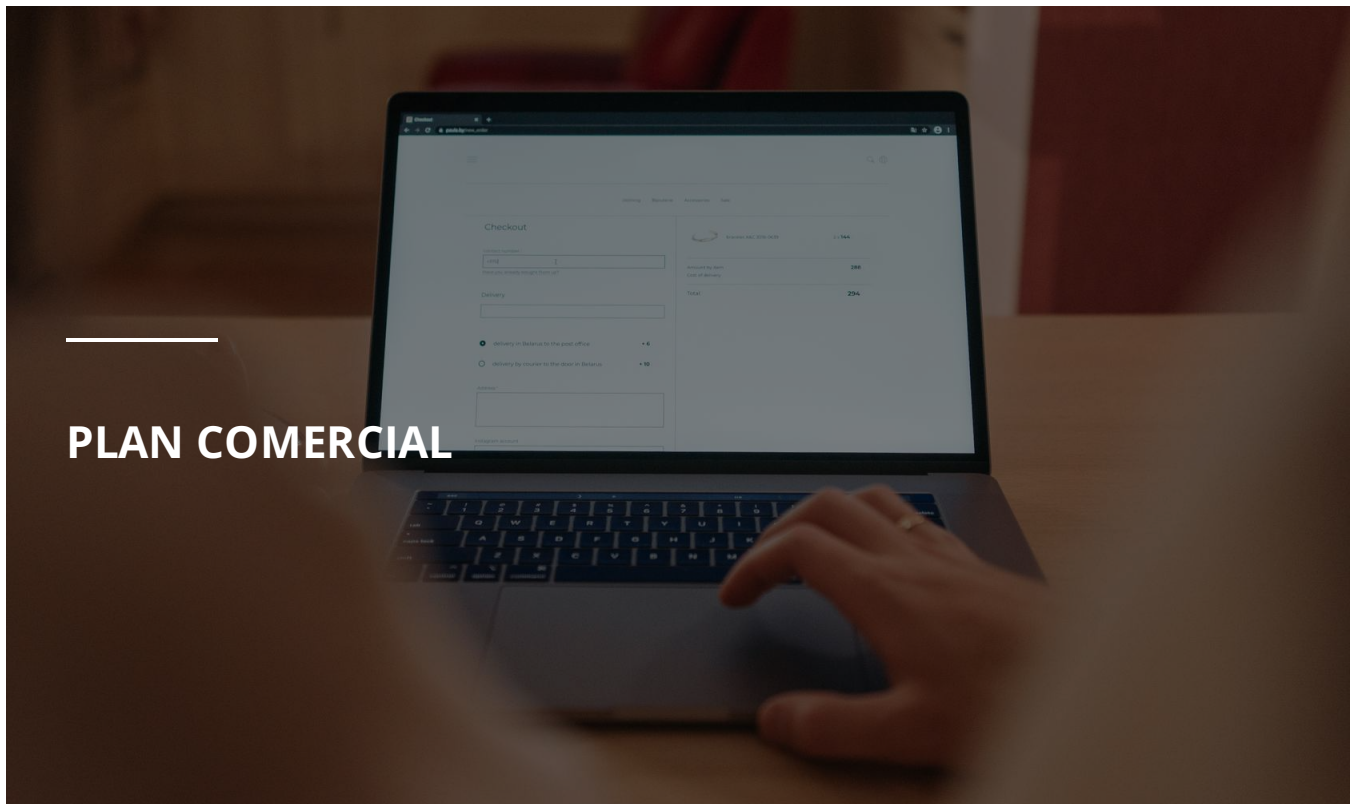
☐

Falso

☐

Verdadero

PLAN COMERCIAL: RED FTTH



PLAN COMERCIAL

RED FTTH

VTR CUENTA CON FIBRA

Liberamos la red FTTH (Fiber to the Home) en plazas y viviendas nuevas.

Viviendas VTR actuales se mantienen en red HFC.

Esta oferta incluye:

INTERNET SIMÉTRICO		TELEVISIÓN
Plan Simétrico	Wifi Mesh	VTR TV Smart
El plan de internet en red FTTH tiene velocidad simétrica, lo que implica que tiene igual velocidad de subida que de bajada. Nuestro plan es: mega 500 Velocidad de bajada de hasta 500 Mbps. Velocidad de subida de hasta 500 Mbps.	Acceso a internet con tecnología de última generación. Requiere de la instalación de 2 equipos para su funcionamiento:  ONT APF sin WiFi integrada.  GATEWAY Router que entrega experiencia Mesh Wifi.	El servicio de Televisión de VTR incluye 1 d-BOX Smart, para acceder rápido y fácil a aplicaciones como Netflix, YouTube, Disney+ o cualquiera que quieras descargar desde Google Play Store.  Encuentra tus contenidos con el botón de búsqueda por voz.  Recibe recomendaciones de contenidos según tus preferencias.  Graba tus programas favoritos en la nube.  Accede directo, rápido y fácil a VTR+.

Plazas/Viviendas habilitadas: Buin, Paine, Curacaví, Casablanca, Lautaro, Molina, San José de Maipo, Loncoche, Vallenar, Los Vilos, Ovalle, Ñuñoa, Independencia, Las Condes San Javier, Pirque, Puente Alto, Coronel, Lota, Curanilahue, Llay Llay, Quintero, Arauco, Temuco, Providencia, Graneros, San Vicente Tagua Tagua, Angol, Parral, Cauquenes, Vicuña, La Ligua, Nogales, Pucón, Requínoa, San José de Mariquina, Mulchén, San Clemente, Purranque, Hualpi, Frutillar, Chimbarongo, Río Bueno, Pitrufquén.

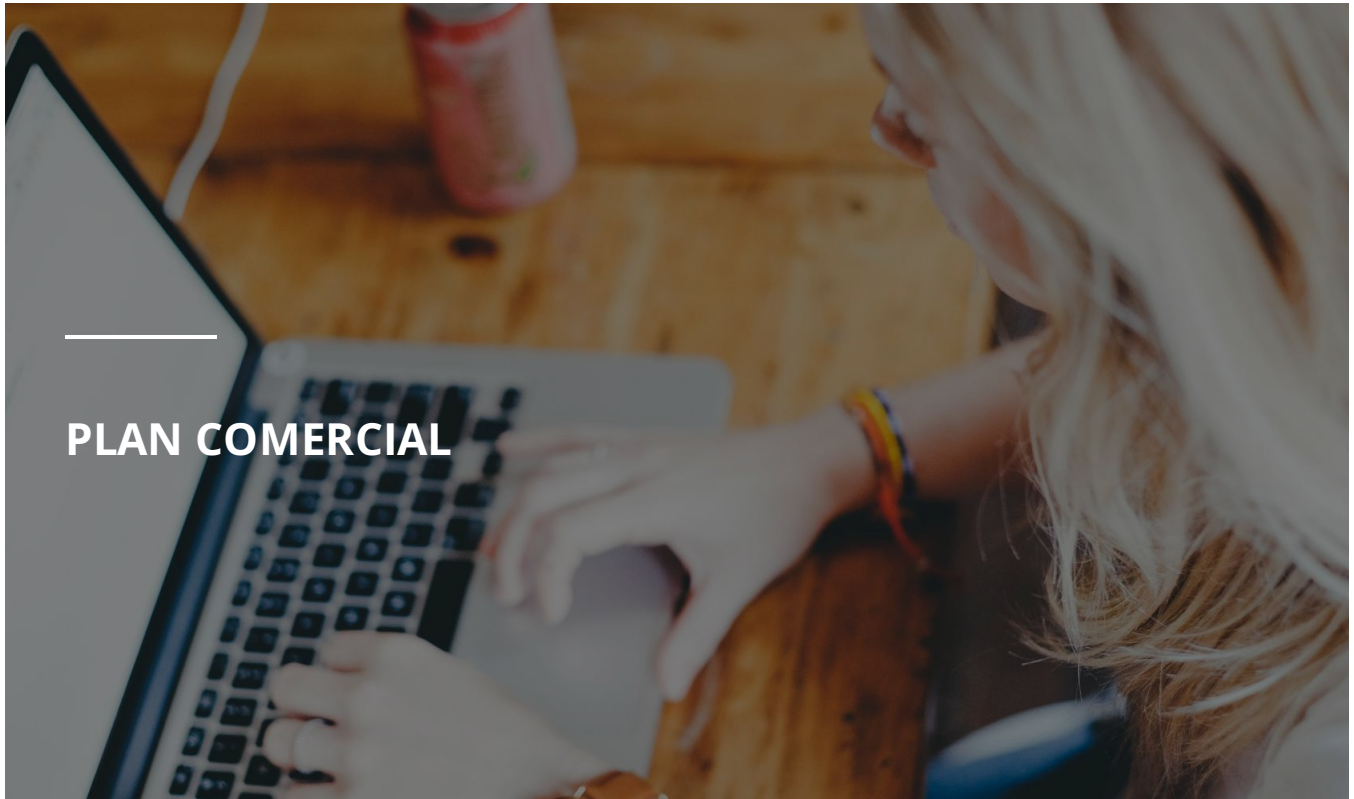


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL: VENTAJAS VTR TELEVISIÓN



Plan de Televisión inigualable, para disfrutar de las mejores series y películas en todo momento; además de tener 78 canales en HD para todos los gustos, cuenta con acceso a tres de las plataformas de streaming más relevantes del mercado: HBO Max, Paramount+ y Universal+, para disfrutar lo último en películas, series aclamadas por la crítica y estrenos todos los meses.

Servicios incluidos en la Televisión VTR	Todos planes incluyen:			Solo nuevos planes Pro:		
	VTR+	 REPLAY TV		HBO + HBO MAX	PARAMOUNT+	UNIVERSAL+
	- Más de 13 mil títulos con la mejor selección de contenidos para disfrutar cuando quieras. - Solo presionando el botón VOD de tu control remoto. - Únicos con las mejores series y películas de HBO gratis, estrenos recién salidos del cine, importantes producciones nacionales y contenido infantil gratuito.	- Opción para volver a ver tu programa favorito. - Simplemente seleccionando "reiniciar" desde la guía de programación - En casi el 90% de los canales de la grilla VTR.	- App para disfrutar tus contenidos donde tú quieras, en tus dispositivos favoritos. - Se puede ver en vivo los canales de tu plan. - Miles de horas contenido gratuito de VTR+. - Y canal TNT Sports si lo tienes contratado.	8 canales HBO en alta definición incluidos en los planes de Televisión VTR. - Contenido HBO disponible en carpeta HBO de la sección "Canales" de VTR+. - Acceso para ver películas y series online en la plataforma de streaming de HBO. - Estrenos, series y películas de estudios como Warner Bros, Sony Pictures, Universal, etc. - En las demás compañías debes pagar entre \$7.000 y \$8.000 mensuales por este pack.	Disfruta de un amplio catálogo de películas, series, realities y contenido infantil. Encuentra en una misma plataforma películas de la talla de Top Gun Maverick, series aclamadas por la crítica como The Handmaid's Tale y Yellowstone, además encuentra diversión para los más pequeños de la familia con Paw Patrol Bob esponja y lo mejor del contenido infantil de Nick.	Disfruta lo mejor del contenido NBCUniversal On demand, y accede desde la aplicación a 5 canales Premium para que disfrutes lo mejor de la plataforma sin pausas comerciales. Descubre títulos exclusivos como La Brea y The lost Symbol, series populares como Billions, el clásico The Office y películas animadas para toda la familia como Trolls 2: Gira mundial.

*Revisa más información en plan comercial



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VTR MÓVIL: NUEVA POLÍTICA DE CRÉDITO



PLAN COMERCIAL

CONTEXTO

¡Tenemos buenas noticias en VTR Móvil! A partir del 13 de diciembre, tendremos una nueva política de crédito. Los cambios son los siguientes:

- Todos los segmentos de score acceden a por lo menos un plan postpago según su límite de crédito correspondiente.
- Cambios en límite de crédito tanto para clientes-no clientes y Portados-no portados

- Desaparece diferenciación con respecto a descuento entre portado y no portado. Dejamos el precio más competitivo.
- Se abre opción de financiamiento en boleta para segmento CONTROL 2 en el caso de canales remotos (web, inbound, call center, outbound) pero solo en portabilidad.
- Cualquier venta hecha fuera de la nueva política definida, quedará descomisionada.

ANTES

AHORA

No Portado					Portado			
Segmento		Dicto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)	Segmento	Dicto. de Activación	Límite de Crédito	Oferta Planes (MM, Solo Voz y Solo Datos)
Cliente	VIP	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$130.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	VIP	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	7P (todos los planes)
	GRANDES CUENTAS		\$130.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	GRANDES CUENTAS		\$130.000	7P (todos los planes)
	LIBRE		\$130.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	LIBRE		\$130.000	7P (todos los planes)
	CONECTADO		\$75.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	CONECTADO		\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE2		\$45.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	VIVE2		\$75.000	7P (todos los planes)
	VIVE1		\$45.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	VIVE1		\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2		-	No accede a planes postpago, sólo a prepago.	CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1	-	No accede a planes postpago, sólo a prepago.	CONTROL1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$21.000	7P (todos los planes) Portado desde prepago no accede a planes postpago.	
No Cliente	VIVE1	No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$31.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	VIVE1	40% Cuota inicial de arriendo.	\$130.000	7P (todos los planes)
	VIVE1		\$31.000	3P (MMIL0018, MMIL0020, MMIL0021)	VIVE1		\$75.000	7P (todos los planes)
	CONTROL2		-	No accede a planes postpago, sólo a prepago.	CONTROL2		\$45.000	7P (todos los planes)
	CONTROL1		-		CONTROL1		No accede a equipo en modalidad de arriendo, sólo a través de venta.	\$21.000

ANTES		AHORA	
-------	--	-------	--

NO PORTADO				PORTADO			
Segmento		Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes	Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes
Cliente	VIP	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$200.000	Todos los Planes postpago.
	GRANDES CUENTAS LIBRE						
	CONECTADO						
	VIVE2						
	VIVE1		\$48.000		\$144.000		
	CONTROL2		\$34.000		\$100.000		
	CONTROL1		\$25.000		\$90.000		
				No Accede a Equipo en Arriendo.	\$40.000		
No Cliente	VIVE1	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$25.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$100.000	Todos los Planes postpago.
	CONTROL2		\$20.000			\$90.000	
	CONTROL1		\$20.000		No Accede a Equipo en Arriendo	\$30.000	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 01!

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

FINALIZAR