



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD: 1 PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

≡ UNIDAD 2: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

≡ UNIDAD 3: DESCUENTO NO CARGADO

≡ UNIDAD 4: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD: 1 PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT



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, el color de las luces LED y estado de modem u ONT si aplica. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

En dispositivos Android:

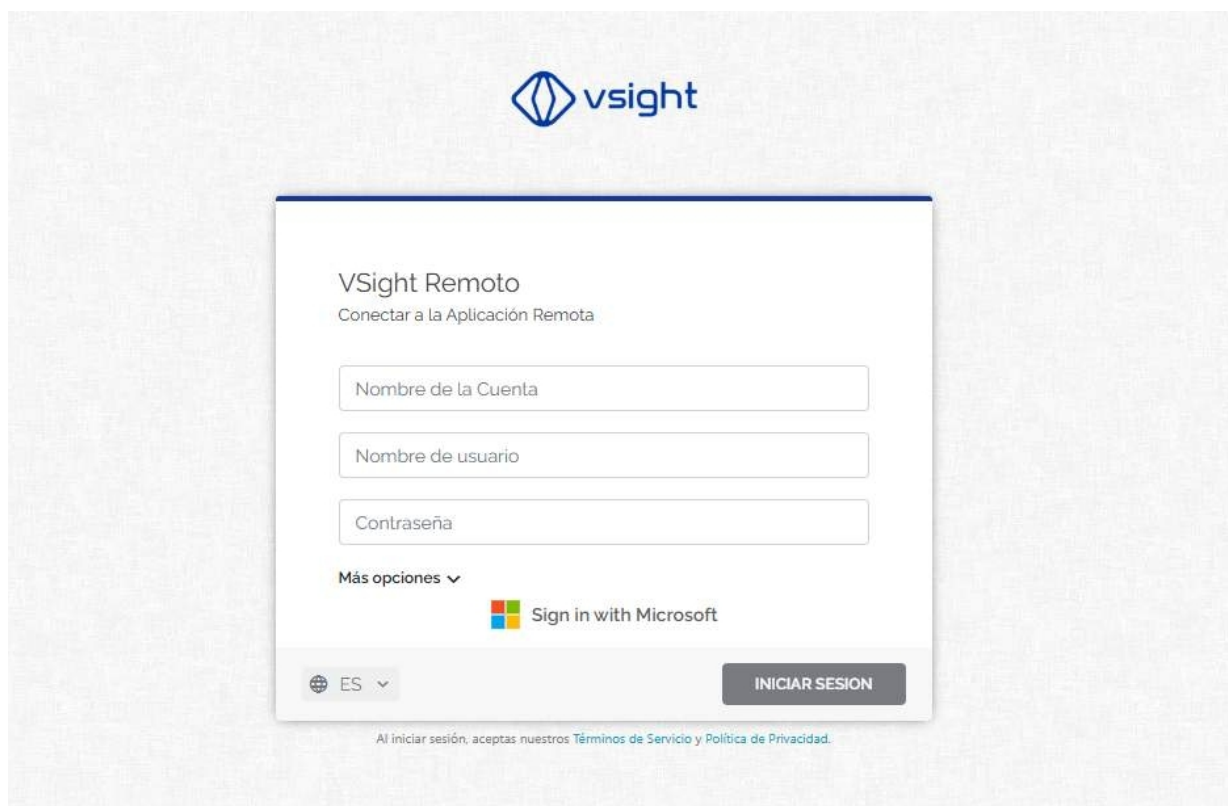
- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

En dispositivos iPhone:

- o Safari

✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.

✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO de VTR, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

☒ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga por qué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
--------	---------

No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	
No tengo internet en mi teléfono	
No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude	<i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"</i>

Cliente acepta:

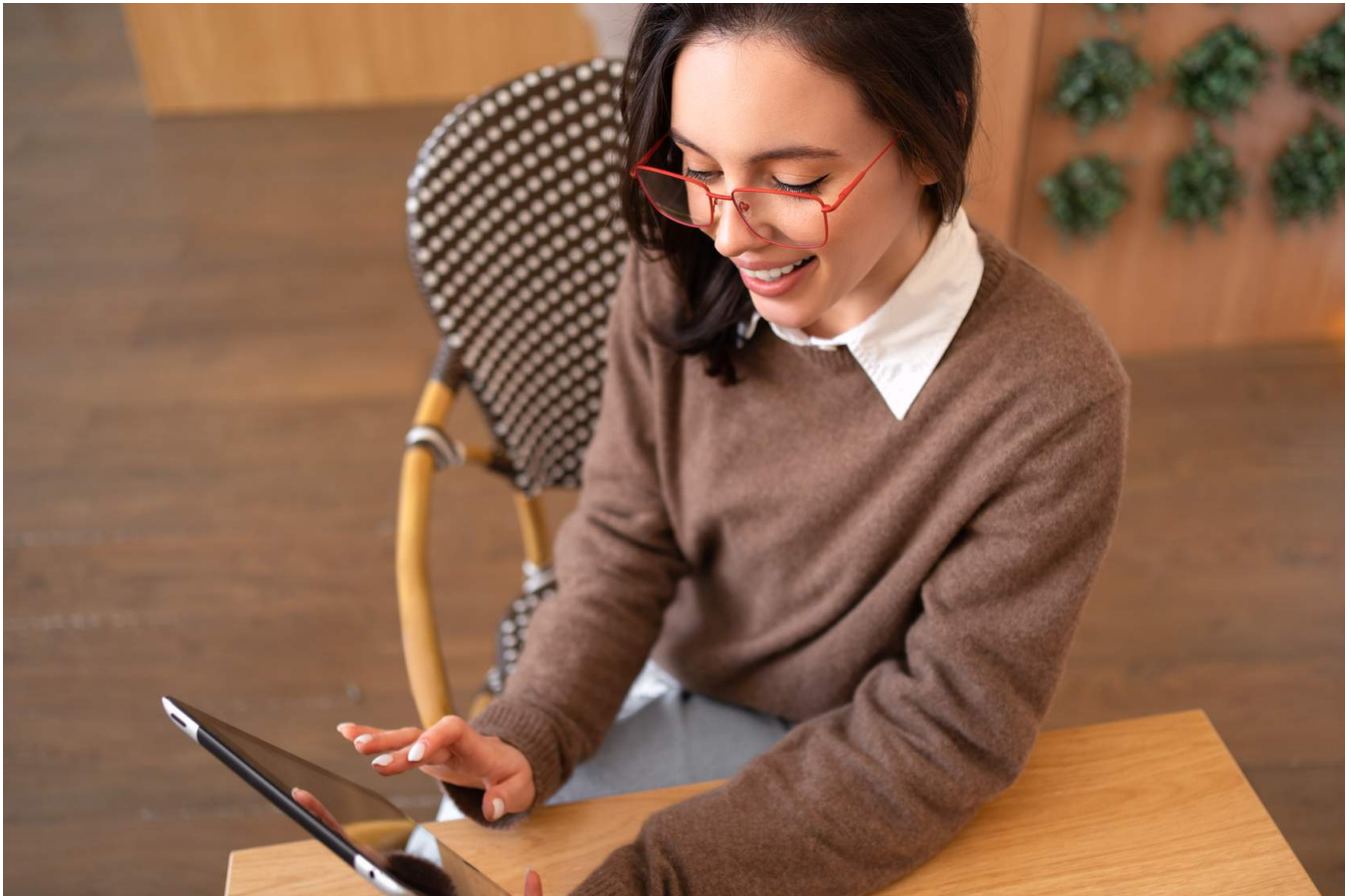
- ✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**
- ✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- ✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.
- ✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

"Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática"



CONTINUE

UNIDAD 2: CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

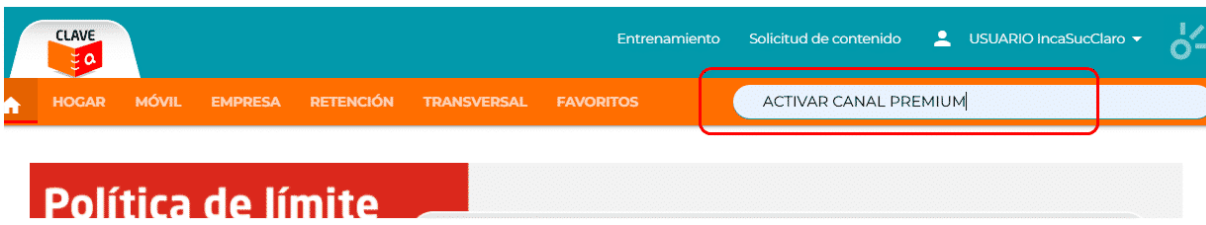
**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Activar Canal Premium**".



**EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA**

**RESULTADOS DE LA
BÚSQUEDA**

**ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS**

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

CLAVE

Entrenamiento

Solicitud de contenido

USUARIO IncaSucClaro

HOGAR

MÓVIL

EMPRESA

RETENCIÓN

TRANSVERSAL

FAVORITOS

Q

Q BÚSQUEDA

Resultados para

'ACTIVAR CANAL PREMIUM'

Andes - Venta Canales Premium

No Reconoce Cobros - SVA / Canales Premium

Plataforma de Validación de Venta Fijo NFFT Exclusiva Canales Digitales

Paso a Paso Baja de Servicios - Modular

Horarios de Canales Atención

<

1

2

3

4

>

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE
UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

ACTUALIZACIÓN DE
CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

CLAVE

Andes

Entrenamiento

Solicitud de contenido

USUARIO IncaSucClaro

HOGAR

MÓVIL

EMPRESA

RETENCIÓN

TRANSVERSAL

FAVORITOS

OPERACIONES

TRANSVERSAL

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal **"Mis Favoritos"**. Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

USO DE FAVORITOS

AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que deseas agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.

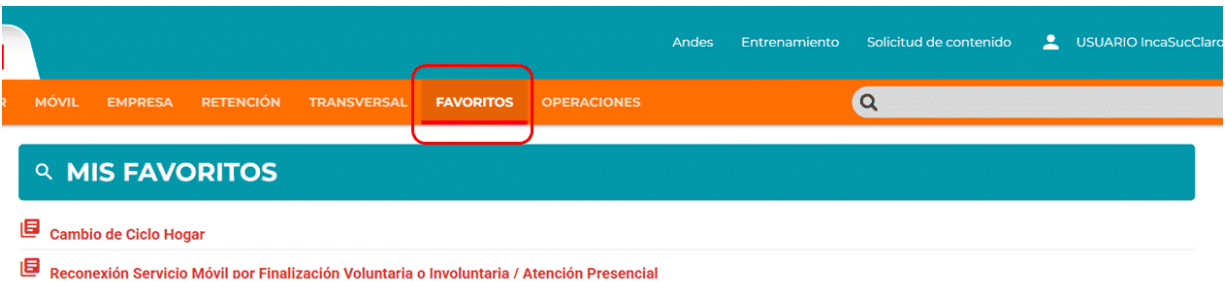


AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.



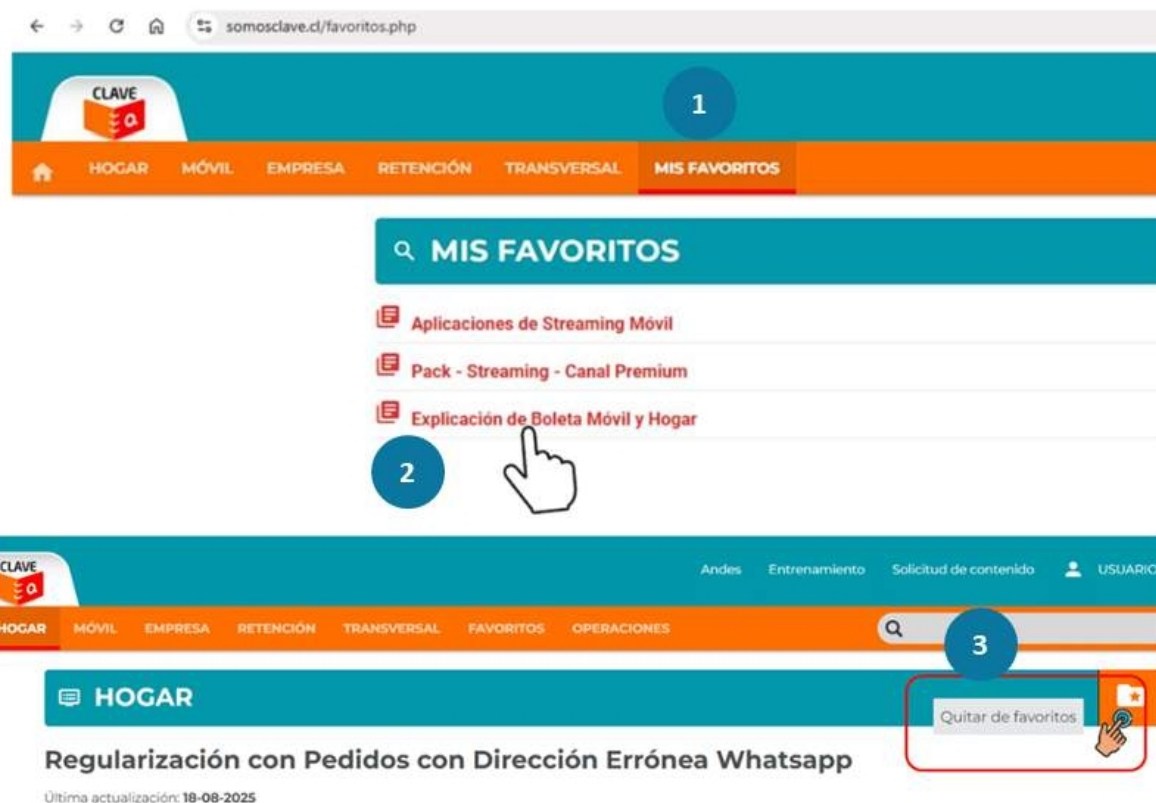
AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."

2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

CLAVE

AndesEntrenamientoSolicitud de contenidoUSUARIO IncaSucClaro

HOGAR

MÓVIL

EMPRESA

RETENCIÓN

TRANSVERSAL

FAVORITOS

OPERACIONES

TRANSVERSAL

Historial de cambios:
[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.
[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación
[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas *entre los canales* y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la *venta*

CONTINUE

UNIDAD 3: DESCUENTO NO CARGADO



DEBES SABER:

- Debes realizar correctamente el caso, solo cuando el descuento proceda, **debes** derivar a **Soporte Diferido** por medio de la [**WEB DE ESCALAMIENTO**](#).
- Ejecutivos de **Sucursal** deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el

documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

- EN CASO DE QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

VERIFICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa.

Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Producto▲▼	Estado	Descripción del P	Categoría detallar	Nivel de empaque	
○ Equipo	Activo	Caja MTA / CM	Otros Fijos		
▶ Banda Ancha	Activo		Producto Custo...		
▶ Telefonía Fija	Activo		Producto Custo...		
○ Pack Vive Residencial 0920i	Activo	Pack Vive Resid...	Promociones Fijo 3 Play		
▶ Television	Activo		Producto Custo...		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)

Lista de clientes Lista de clientes

27034087-3

Rut:★	27034087-3	Dirección:	TORO MAZOT*	Teléfono principal:	950127473
Nombre:	ORIANNA LUCIA	Comuna:	ESTACION CENTR	En cobranza:	☐
Apellido paterno:	FERRER	e-mail:★	ORIANNAF0@GM,	Fallas masivas:	☐
Apellido materno:	RONDON	Edad:	20	Reiterados:	☐
Segmento valor:				Cuenta Migrada:	☐

[Más información](#)
[Resumen del cliente](#)
[Saludos totales](#)
[Jerarquía de cuentas](#)
[Fallas masivas](#)
[Cont...](#)

Productos y servicios

Descripción del activo	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Fecha de inicio de vigencia
	Banda Ancha		15/07/2021	14/06/2021

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Validar si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento.

Al hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención.

▼ Oferta Video Fono	Activo	Oferta Video Fo...	Agrupador Catal...
o Descuento 17.000 Permanente	Activo	Descuento Pro...	Descuentos Per...
o Descuento 5.000 x 1 Mes	Activo	Descuento Pro...	Descuentos co...
o Descuento 7.000 x 3 Meses	Activo	Descuento Pro...	Descuentos co...

Productos y servicios

Descripción del activo	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Fecha de inicio de vigencia	Categoría de
Descuento Promocional	Descuento 7.000 x 3 Meses	15/07/2021	15/06/2021	Descuentos comerciales	

Productos y servicios

Validar APN

🔍

⚙️

1 - 1 de 1

▼

⊕

Descripción del s	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Categoría detallada	Cuenta de facturación	Precio	Nº de punto de se	Estado	Unidad de medida	Perfil de facturación	Nivel de
Descuento Rete	Descuento Retención d-BOX HD...		28/01/2022	Descuento Retención dB...	3471511	-\$3.990		Activo	Por mes	3471511	

◀

▶

⏮

⏭

⏪

⏩

⏴

⏵

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Descripción
1-294S7VB4	Llamada - Salie...Finalizada	b2b	
1-294PAJ90	Llamada - Salie...Finalizada	derivo a comercial	
1-282IBZ9A	Llamada - Salie...Finalizada	llamada comercial MOVIL	
1-28794B6E	Llamada - Salie...Finalizada	FEN ID	
1-285AITHO	Llamada Entran... Pendiente	Se	
1-2849GCHU	SMS - Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR Informa: Hoy será visitado por nuestros técnicos entre 13:00:00 y 16:00:00 hrs.]
1-282GISN3	Llamada - Salie...Finalizada	#WHATSAPPAGENDAMIENTO	
1-280IFB42	SMS - Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR informa que enviara un tecnico a su domicilio el día 15/06/2021 entre las 13:00:00 y 16:00:00.]
1-2727SLGR	Llamada Entran... Pendiente	Ciente con internet activo, se ofrece promo cross y aceptota, tp vive 23990 * 3 meses y luego 30990 permanente	
1-2727J52M	Terreno	Finalizada	Upgrade promoción

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisar detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo.

Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF.

Perfil de facturación Estado ■ 1 de más de 1*

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 27034087-3 Principal ☒ Tipo de factura: ▼

Nombre: ORIANNA LUCIA FERRER Soporte de factura: Electrónico ▼

Cuenta de facturación: 174054476729 Estado del perfil de facturación: Activo ▼

Método de pago: Medio Pago no C Comentarlos: ▼

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: 42.090,00 Vence ahora: ▼

Ajustes/pagos no aplicados: 0,00

Disputas no resueltas: 0,00

Movimientos no facturados: 0

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

Facturas

Refrescar **Generar NC Ajuste** **Generar Ajuste Dirección Cliente**

Numero de factu	Periodo de factu	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisc	Valor del docum
207146261	14/06/2021 - 1...	42.090,00	03/08/2021	0,00	0,00	-61.407,00		Boleta Electrón	http://condor.vtr	deudada	Emitido	42.090,00
205852696	14/06/2021 - 1...	0,00	04/07/2021	0,00	-22.990,00	-40.990,00	03/07/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr	Sin Deuda	Emitido	22.990,00

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales

	F. Contrato	F. Período	
Fono ilimitado 600 Movil	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	17.990
Fono ilimitado 600 Movil Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	11.993
TV Hogar HD	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	21.990
TV Hogar HD Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	14.660
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	-22.144
Mega 200 Proporcional	09/Oct/2018	19-Jun/14-Jul	-19.191
Mega 200	09/Oct/2018	15-Jul/14-Ago	22.144
Mega 300	19/Jun/2021	9-Jul/8-Ago	20.990
Mega 300 Proporcional	19/Jun/2021	19-Jun/8-Jul	13.993
Descuento Multiservicio			-3.830
Descuento Multiservicio			-4.469
Descuento Multiservicio			-4.681
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.553
Descuento Multiservicio Proporcional			-2.979
Descuento Multiservicio Proporcional			-3.121
Descuento Promocional			-7.000
Descuento Promocional			-5.000
Descuento Promocional			-17.000

Total Rentas Servicios Principales

31.792

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Revisar el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargó posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación. Revisa la publicación INGRESO Y FACTURACIÓN DEL DESCUENTO Perfil de facturación Nombre Método de pago Medio de Distrib. Día de Tarificación del Mes (DOM) 3957538 Medio Pago no ... Electrónico 9				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Revisar ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN según sea el caso. Revisar si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo. 7.1. Ingresa al perfil de Facturación. 7.2. Selecciona la pestaña AJUSTE y revisa el campo COMENTARIOS				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 22134828341 | Portal del cliente: 22134828341 | Ajustes

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red Perfil de facturación

Perfil de facturación

Estado ■ 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 36007770-5

Nombre: MAXIMUS DECIMUS MERI

Cuenta de facturación: 22134828341

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal ☒

Tipo de factura:

Soporte de factura: Electrónica

Estado del perfil de facturación: Activo

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$80.460

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 20.990

Vence ahora: \$80.460

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

Actividades						
Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Razón	Detalle Razón	
Envío de mail con el agendamiento	Email – Saliente	Finalizada	SADMIN			
#cliente no reconoce cobro. DN GuLlamada	Entrante - ...	Finalizada	CARANCIBIAM	Comercial	Boleta/Pago	
[924356271] SMS [QA Informa: Hoy	SMS – Saliente	Finalizada	EAIUSER	Outbound	SMS - Saliente	
Reparación 2 Play Servicio Degrad	Terreno	Suspendida	SCADM			

GESTIONA:

DESCUENTO CARGADO

DESCUENTO NO CARGADO

REGISTRA

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme→ Finaliza tu atención.
2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida > Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO- más el o los motivos de ajuste

Revisa la publicación [AJUSTES](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**.

Explica al cliente:

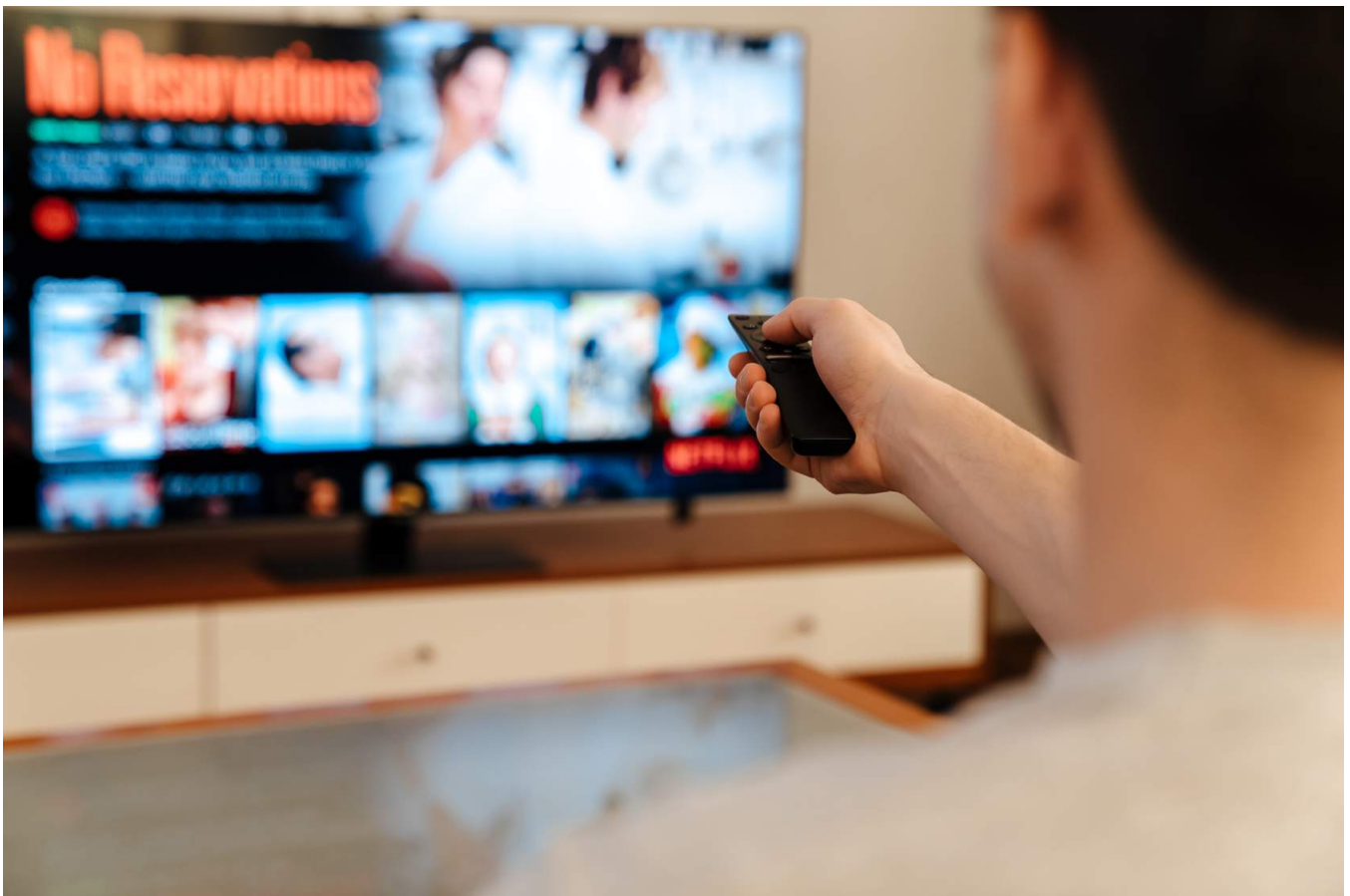
"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto, el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO CARGADO	DESCUENTO NO CARGADO	REGISTRA
Si el descuento ofrecido no aparece en PRODUCTOS INSTALADOS, Debes derivar al cliente a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión.</i> <i>Si el descuento finalizó, y cliente solicita "renovación" revisa la publicación INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN</i>		

DESCUENTO CARGADO	DESCUENTO NO CARGADO	REGISTRA
Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión Realizada		

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES —

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

Sobre el Ajuste y el Registro de Atención

- En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar **COBRO DÍAS SIN SERVICIO**.
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN —

- **Los ejecutivos de Sucursal** deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Si el cliente consulta por un 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 el descuento se verá reflejado en su próxima boleta**.

- Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el apartado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

- Revisa 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 una **falla masiva**. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA\)](#). Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN:

CLIENTE SE
ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN
SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN
SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente. Si no es posible 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

Sr(a) 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.

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS	CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS	CLIENTE REITERADO	REGISTRA
1. Verifica si en la boleta actual o en a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio 2. En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta. 3. La descripción del concepto es Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente. si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script: <i>Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.</i>			

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

- Más de 24 horas sin Servicios: **Debes generar una nota de crédito de \$3000.**
- Menos o igual a 24 horas: **Debes generar una nota de crédito de \$1000.**

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 cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#).

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, 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.

***imágenes Cliente Estuvo sin Servicios.**

1

Resumen de Otros Cobros Adicionales			
Claro Video Mensual			0
Descuentos Subtel	Descto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168		-850
Total otros cargos			\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

2

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:

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

Cargos por servicio

Retrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

3

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

CLIENTE SE
ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN
SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN
SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva, se debe realizar una visita técnica presencial.

Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación.

CLIENTE SE
ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN
SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN
SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Descuento días sin serv fijo

Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

Si el cliente es **REITERADO**, deja la siguiente observación:

Cliente con reiteración de fallas por más de 3 meses. Se solicita priorización de diagnóstico definitivo para resolver problema de raíz.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR