

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - Digital

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 iSAC.

DESDE EL 06 AL 19 DE MAYO



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



ACTIVIDAD



PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ



PROCEDIMIENTO TV





DESAFÍO TERMINADO

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

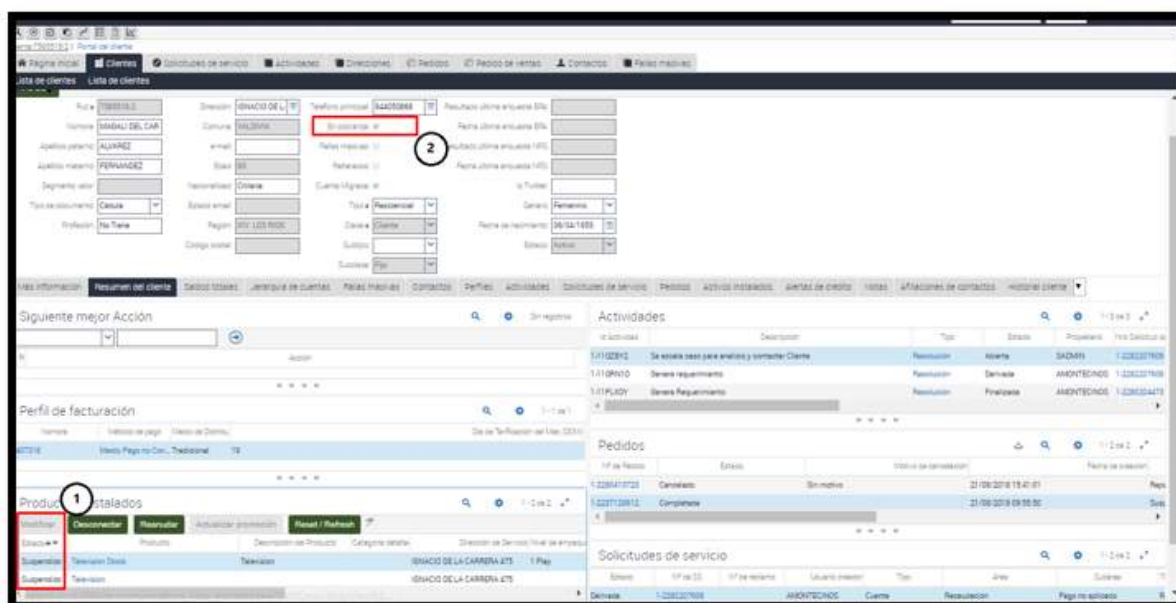
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales"
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

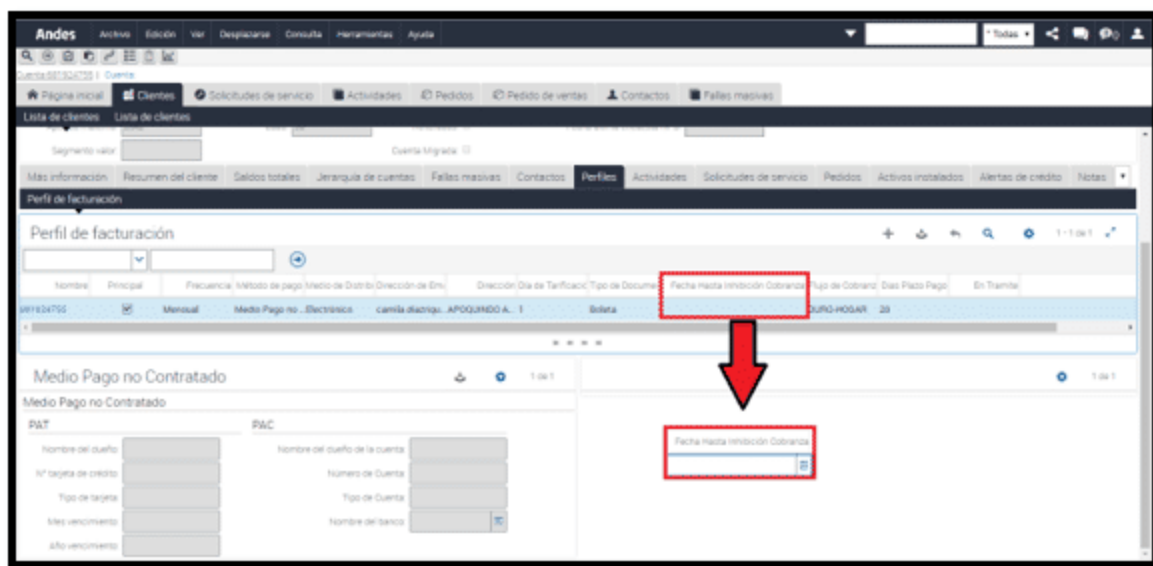
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ



POLÍTICAS, PASO 1 y 2

ALCANCE

RECUERDA

DEBES SABER

VERIFICA

- Aplica para la plataforma de WhatsApp, casos donde el cliente indique que presenta inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA
• 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. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entrega de clave wifi • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. FALLA MASIVA/SIX. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio			

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA
• Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>			

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA
• Cuál es la dirección donde está instalado el servicio (sólo en casos donde el cliente tiene más de una dirección con los servicios de VTR) • Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas • Cuál es el plan contratado por el cliente. • Revisar si cliente se ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días. -Si se ha contactado, apóyate en la sección <u>"CASOS REITERADOS"</u> para identificar de forma correcta el motivo por el cual se contacta.			

PASO 1

1. REVISIONES BÁSICAS

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:
"XXX, revisaremos tu servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permitirán identificar donde está el inconveniente que te afecta."

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
- a) Selecciona la cuenta de servicio del cliente.

- b) En la vista 360 en **“PRODUCTOS INSTALADOS”** revisa el ESTADO del servicio.

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Productos Instalados' section is active, displaying a table with columns: Producto, Estado, Fecha de instalación, Vigente desde, and Identificador. The 'Banda Ancha' service is highlighted with a red box, showing it is 'Activo' with installation dates of 09/07/2013 and 20/01/2022. Other services listed include Televisión, Asistencia VTR, and Equipo.

SERVICIO ESTÁ SUSPENDIDO

Es porque está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

“XXX, te informo que la razón por la que tu servicio se encuentra suspendido es por mora en tu boleta. En este estado no es posible entregar soporte.”

Solicitud voluntaria:

“XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de tu servicio. En ese estado, no es posible entregar soporte hasta que se active nuevamente.”

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Ir a **"Alertas de crédito"**

2. Identificar si pasó por el proceso de **cobranza dentro de las últimas 72 horas.**

- a) Si **no pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas, continuar con las revisiones del paso 2.
- b) Si **pasó por un proceso de cobranza** dentro de las últimas 72 horas:
 - i. Ir nuevamente a Jerarquía de cuentas y seleccionar la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.
 - ii. Seleccionar equipo asociado al servicio de internet y hacer clic en el botón "RESET/REFRESH". Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes, pincha [AQUÍ](#)
 - iii. Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo "COMENTARIOS"

Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada

PASO 2

2. FALLA MASIVA/SIX

1- Ingresar a BEC a través del botón de Andes

2- Revisar en BEC el Semáforo **"Dificultad de Servicio Detectada"**.

- Si está en color **VERDE**, continúa con el paso 3. ESTADO DE CABLE MÓDEM
- Si está en color **ROJO** o **AMARILLO**, hacer doble clic sobre él para obtener más información e indicar al cliente.

3- Revisar información de las secciones **FEN y SIX**

FEN

Revisar información de la columna "Problema".

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en www.vtr.com/seguimiento ingresando el rut del cliente y luego clic en "Ver estado":

INFORMA

Tiene hora de solución:

"XXX, actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en tu sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación te podría ocasionar".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió):

“XXX, actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en tu sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación te podría ocasionar”.

Masivos					
FEN					
Buscar:					
ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int
Mostrando 1 a 1 de 1 registros					
<< Anterior 1 Sigüente >>					

N° FEN (Servirá para indicar en contacto)

Hora – Fecha solución

Servicios afectados

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos

INFORMA

“XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar.”

- En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"XXXX, tu caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

Masivos

FEN	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
ID_FEN					
263	ESCALADO-RED (SMGL 011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Cerrar

FALLA MASIVA

ESCALADO - RED

SIX

1. Revisar **hora de inicio y término** de los trabajos para informar.

Semáforo en ROJO:

- Trabajo programado en ejecución. El impacto será **"Con pérdida"**. En esta modalidad el cliente percibirá corte en sus servicios, informar horario de trabajos.

INFORMA

"XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia y/o pérdida en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te pueda generar."

Semáforo en AMARILLO:

- Trabajo programado para las próximas horas. El impacto podría ser **"Sin pérdida"**. Sin embargo, en esta modalidad el cliente puede percibir algún tipo de degradación de su servicio, informar

horario de trabajos.

INFORMA

"XXX, hemos detectado inconvenientes en tu servicio asociados a la red del sector. Por ello, hemos programado trabajos para el día XXX entre las XX:XX y XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te pueda generar."

Masivos												
FEN												
Sin Información												
No Existen registros en la Base de Datos												
SEX												
Buscari:												
Num	Impacto	Fecitr de Ini	Fecitr de Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258280	Con Perdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago	Santiago	Quinta Normal	010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trasatl - Hugo Andres Catalan Osorio	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros											<< Anterior 1 Siguiente >>	



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



Complete the content above before moving on.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

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.

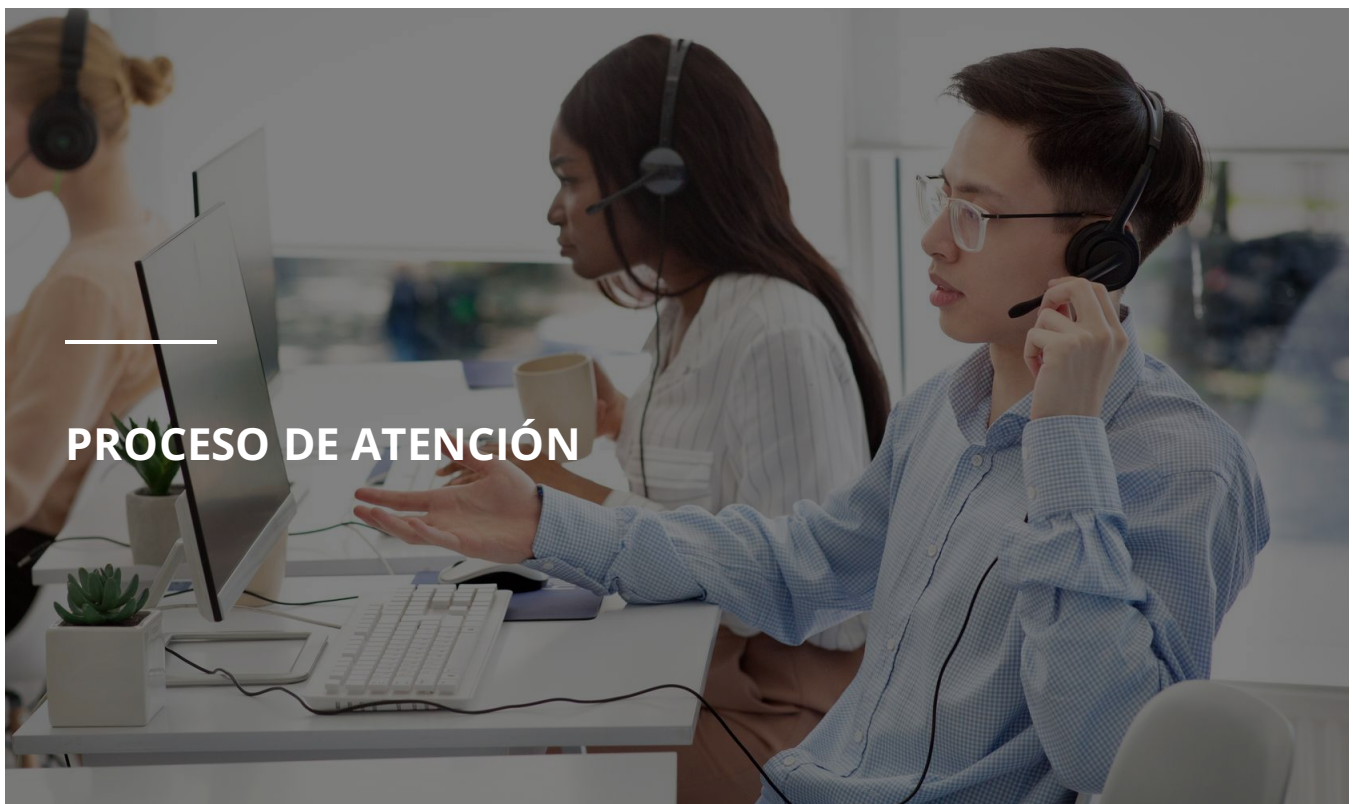
☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ



PROCESO DE ATENCIÓN

Debes apoyarte en los procedimientos exclusivos de WhatsApp, pero en el caso de que aún no se encuentre creado, debes guiarte por los procedimientos que apliquen para chat/voz.

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES
• En caso de que aplique realizar transferencia a otra plataforma, revisa PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR AQUÍ • Para revisar horarios de plataformas, haz clic AQUÍ.		

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES
• Siempre debes responderle al cliente cuando él te responda. • Siempre debes corregir la ortografía de las palabras subrayadas en rojo de tus mensajes, si te equivocas, envía la palabra errónea escrita correctamente con “*”. Ejemplo: avía (incorrecto) – había* (correcto). • Tienes un máximo de 4 minutos para entregar una respuesta desde el último mensaje enviado por el cliente, puedes utilizar los siguientes scripts de referencia para guiarte: ◦ “Me puedes esperar un momento mientras busco información”. ◦ “Gracias por la espera, sigo realizando el procedimiento, permíteme un momento más por favor.” ◦ “Gracias por la espera y disculpa por la demora, dame un momento más, mientras termino de gestionar tu solicitud”. • No debes informar al cliente al momento de transferir ya que la transferencia entre plataformas es transparente para el cliente. • La transferencia sólo se informa cuando cliente cambia de plataforma (Ej: Plataforma de Postventa Fijo, Postventa Móvil, Plataforma BackOffice y Plataforma de Confirmación.) • Siempre cuando un cliente VTR indique su RUT debes almacenarlo en la pestaña “Resumen”.		

- Es de carácter **obligatorio revisar el historial del cliente** para ver si ha tenido interacciones anteriormente.
- Si **cliente no entiende la explicación** a sus consultas/requerimientos, se debe **ofrecer continuar la atención por llamada telefónica**.

DEBES SABER

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

NO DEBES

- Enviar **respuestas de relleno** mientras estás buscando información.
- En caso de que **el sistema no permita la atención**, el cliente al enviar un mensaje de WhatsApp le aparecerá el siguiente mensaje:

"Estimado cliente en este momento presentamos inconvenientes en nuestro sistema, lo que no nos permite gestionar tu requerimiento. Estamos trabajando para regularizar esta situación lo antes posible. Recuerda que la sucursal virtual en vtr.com está disponible las 24 hrs. para pagos, modificación y/o contratación de canales y ante inconvenientes técnicos puedes llamar al 6008009000"

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

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:

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo
- Utilizar emojis acordes a la consulta y/o requerimiento planteado por el cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- 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.
- Utilizar abreviaciones

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Leer de forma concentrada la información que nos envía el 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:

- Debes siempre solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento
- Puedes enviar contenido multimedia (Imágenes y link) autorizados en cada procedimiento

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes

- Preguntar dos veces la misma información
- 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: • Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: “Fue un placer”, “gracias a ti por contactarte”, “con mucho gusto”, “estamos para atenderte” • Contener al cliente siendo empático, amable y cordial • Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. • Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe escalar caso al Coordinador de VTR No voz. Para lograr un correcto Relacionamiento 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 • Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica

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 ayudarte el día hoy"
 - "Soy el encargado de atender tu requerimiento"
 - "estoy feliz de poder atenderte"
 - "soy tu ejecutivo asignado por el día de hoy"
 - ¿cómo puedo ayudarte el día de hoy?
- 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:

- *"Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender su requerimiento ¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?"*

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

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada una 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

2. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

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

- 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:

- Visita técnica:

“XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.

Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.”

3. 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

4. REGISTRO EN SISTEMA

- 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.

TIPO DE CONVERSACIÓN	TIPOLOGÍA	SE TIPIFICA EN ANDES?	QUÉ DEBES TIPIFICAR
----------------------	-----------	-----------------------	---------------------

Cliente llega a 4 minutos de inactividad	Intención de desconexión	Sí	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada
	Modificación de servicios	Sí	
	Consulta sobre vencimientos	Sí	
	Fechas para pago	Sí	
	Activación de promoción	Sí	
	7 Pasos no voz (internet)	Sí	
	Diagnóstico técnico TV	Sí	
	Diagnóstico técnico fono	Sí	
	Cualquier otra tipología	NO	
Cliente activo	Todas las tipologías	Sí	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada

- Para revisar cómo ingresar una tipificación, revisa la publicación: [TIPIFICACIONES](#)

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.

5. CIERRE

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

- **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: "Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?"
- **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.
- Informar que posterior a la finalización de la llamada, **se emitirá una encuesta** para calificar la atención con el ejecutivo.
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención, siempre reiterando tu nombre.** Ejemplo: *"XXX con motivo de mejorar tu experiencia con los servicios de VTR, al finalizar esta atención se emitirá una encuesta para calificar del 1 a 7 la gestión realizada. Es muy importante para nosotros poder contar con tu opinión, muchas gracias"*
- **Invita al cliente a seguir contactándose por este medio, EXCEPTO, en los siguientes casos:**

- Clientes Negocio
- Clientes molestos
- Clientes que soliciten desconexión
- Clientes Convenio
- Clientes Cornerstone

Ejemplos de despedida:

- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • 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 servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas tecnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Si tienes dudas para el agendamiento de visitas técnicas o revisar los scripts a entregar, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente.		

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. **Revisa el estado comercial del servicio en Andes.** Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Ingresar Rut del cliente
3. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
5. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

6. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR —

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **“ESCALADO RED”**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr (a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar”

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS “Escalado a redes”

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como “ESCALADO RED” y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- **FORMATO DE CORREO:**
- **ASUNTO:** Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr (a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).
 - a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"
 - b) **D-box**
2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.
3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

- 1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**
- 2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido
- 3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:
 - a) Botón dBOX o CBL

- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Adress**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI EL O LOS D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ULTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) Si pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas** > Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón "Reset / Refresh".
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) Si el resultado del Refresh Dac es NOK, debes ingresar una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

- 10) Si el resultado del Refresh Dac es OK , revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, ingresa una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
- Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 10!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR