



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - CONTACT CENTER VOZ FIJO CLAROVTR

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.



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



APLICACIONES DE STREAMING



NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES PERO EL VALOR INFORMADO ES DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

GESTIÓN —

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio “No reconoce valor del plan”

Cuenta: Facturación

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia facturación

Subárea: SSPP distintos a lo ofrecido

Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



DEBES SABER:

- ✓ En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

✓ Al registrar el # PROPORCIONALES permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

✓ Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

✓ Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD.

GESTIONA:

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses-puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Voz:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal)Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

No Voz:

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX(menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor)<i>. Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

En la observación del Ajuste registra el **#PROPLAN** para identificar la excepción al cobro realizado.

CONTINUE

APLICACIONES DE STREAMING



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

PLATAFORMA STREAMING

DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS

PASOS

REGISTRA

a) Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación Andes - Sucursal Virtual.

b) Si el inconveniente continua tras haber realizado los pasos anteriores, debe realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico.

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

PASOS

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CLIENTES CON INCONVENIENTES CON NETFLIX

PASOS

Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico.

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

CONTINUE

NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

- Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:
 - **SVA:** #NORECONOCESVA cuando desconozca la contratación y #DSCTOSVANOCARGADO para aplicar primera cuota del descuento en boleta actual
 - **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: **TNT SPORT** → TNT, **FOX SPORT** → FOX, **HBO MAX** → HBO, **UNIVERSAL** → UNI, **PACK ADULTO** → ADU, **TODO LO DEMAS** → OTRO.

CANALES PREMIUM:

**MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS
CANALES PREMIUM**

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**. **Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la

baja del canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR