

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 21 - 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 CLAVE.

DESDE EL 07 AL 20 DE OCTUBRE



ORDEN PENDIENTE A REDES



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS NO VOZ

 DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

 DESAFÍO TERMINADO

ORDEN PENDIENTE A REDES



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar los casos en que un cliente indique que continua con su inconveniente técnico y tenga **órdenes a REDES en estado ABIERTA**.
(SOLICITUD NO APLICA PARA RED NEUTRA).

DEBES SABER

- **NO DEBES CANCELAR ÓRDENES A REDES ABIERTAS POR NINGÚN MOTIVO.**
- Las ordenes a redes tienen un **tiempo de 72 horas corridas para entregar una resolución al cliente.**
- Siempre **revisar y confirmar** que los casos escalados al FORMULARIO REDES en el apartado de GESTIÓN deben ser los que si corresponden. NO DEBES ESCALAR CASOS QUE ESTÁN DENTRO DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE REDES.

GESTIÓN

Para revisar si el cliente tiene órdenes a Redes en estado ABIERTA, debes realizar los siguientes pasos:

PASO 1 —

Dirígete en **ANDES**, en la vista 360 del cliente a la sección **SOLICITUDES DE SERVICIO** e ingresa a la solicitud de reparación técnica que se encuentra en estado **ABIERTA**.

Solicitudes de servicio								
Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea	Marca	Tipo
Abierta	1-232220835203		MACOSTAV	Internet	Reparación Técnica	Problema Conec... VTR		Requ
Cerrada	1-229468429405		LCASTAEDAV	Televisión	Reparación Técnica	Sin señal	VTR	Requ
Cerrada	1-211240928395		AMARCOS	Televisión	Reparación Técnica	Sin señal	VTR	Requ
Cerrada	1-197956038866		SECARDONA_INAC	Postventas	Postventas	Desconexion Fu... VTR		Requ
Cerrada	1-194398481592		KRUIZG	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad	VTR	Requ
Cerrada	1-189561124030		HNANEZ	Comercial	Gestion Comercial	Descuento no a... VTR		Requ

PASO 2

Revisa la pestaña **ACTIVIDADES**, en la columna **TIPO** identifica la actividad de **REDES**, también revisa la **FECHA DE INICIO** de dicha actividad

Actividades								
Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Fecha Inicio	Propietario	Área a Derivar
1-2YON00E0	Actividad Remo...	Actividad Remota	@COL/EV/ INT...		Cancelada		JCARVAJALT	
1-2YRBPPC3	Redes	Reparación 3 Play Servicio Degradado			Agendada	19/03/2024 17:33	CFCASTRO	
1-2YOIAFH3	Reiterado	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Tap niveles NOK	TPN1	Derivada	17/03/2024 00:56	MACOSTAV	Redes
1-2YOIAF9K	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada	17/03/2024 00:55	MACOSTAV	

PASO 3

Revisa que la fecha de inicio de la actividad no supere las 72 horas corridas.

A) FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ES MENOR A 72 HORAS CORRIDAS: indica al cliente que la orden está tomada e informa que el plazo de resolución es de 72 horas corridas desde que se ingresó la orden. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX la orden ingresada ya está siendo gestionada y se encuentra dentro del plazo de 72 horas corridas para entregar una resolución"

NO VOZ

"XXXX la orden ingresada ya está siendo gestionada y se encuentra dentro del plazo de 72 horas corridas para entregar una resolución"

B) FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ES MAYOR A 72 HORAS CORRIDAS: continua con el paso a paso.

PASO 4 —

Escala el caso del cliente a través del siguiente [FORMULARIO REDES](#) para que el caso sea atendido con prioridad y entregar una solución dentro de las próximas 24 Horas corridas.

VOZ

"Sr(a) XXXX lamento el retraso de su orden, ésta será escalada con prioridad para que le entreguen una solución dentro de las próximas 24 horas corridas"

NO VOZ

"XXXX lamento el retraso de tu orden, ésta será escalada con prioridad para que te entreguen una solución dentro de las próximas 24 horas corridas"

REGISTRA —

Atención Retención -> Servicio técnico -> Incumplimiento o no soluciona
En la observación "orden pendiente redes"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1: SALDO PENDIENTE DE PAGO	PASO 2: MÉTODO DE PAGO	PASO 3: ERROR CUENTA	PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE
VERIFICAR MÉTODO DE PAGO 1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado. ! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado a) Medio pago no contratado y Pago automático ➤ Continúa la revisión en el PASO 3 b) Pago automático ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación <u>REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)</u> c) Descuento por planilla ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza			

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes Subclase Móvil Cambio de Titularidad L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refreshar

Saldo	668,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Duplicas no resueltas:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

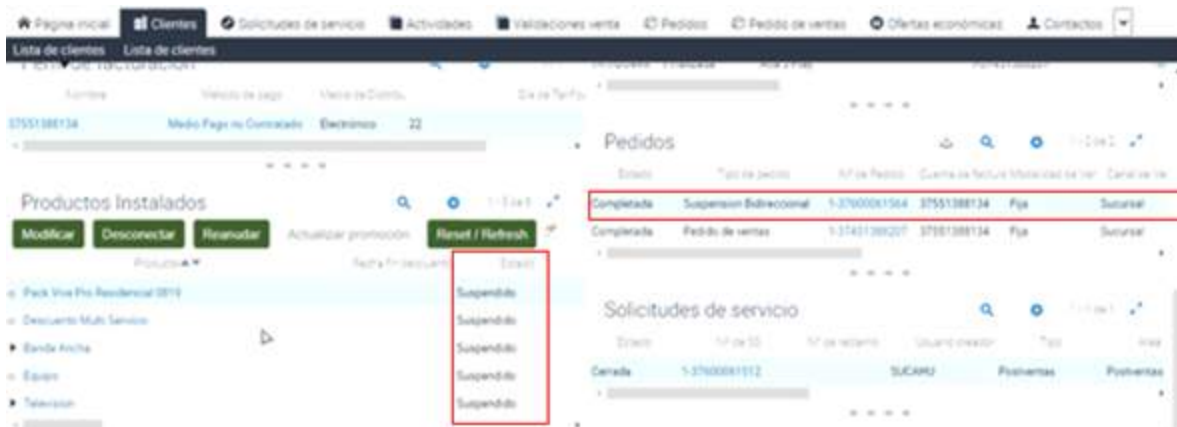
Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7641774	06/06/2020	Efectivo	\$42,487	P1-7641774	0	0		SERVIPAG

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

IMPORTANTE:

Al momento de **ingresar el ticket de REANUDACIÓN – COBRANZA** siempre debes completar el **número de cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar”

INFORMA

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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



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

NO se deben cancelar las órdenes a redes abiertas.

☐

Falso

☐

Verdadero

EXPLICACIÓN BOLETA



COMPARADOR DE BOLETAS

La atención sólo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario		

- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

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



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

COMPARADOR DE BOLETA

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de COMPARADOR DE BOLETAS en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

DEBES SABER

- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el **COMPARADOR DE BOLETAS** revisando en la sección de **SMA en ANDES** el siguiente mensaje: *"Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas"*.
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.
- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

INGRESO A COMPARADOR DE BOLETAS

PASO 1

The screenshot displays the 'Andes' portal interface. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The main content area is divided into several sections:

- Lista de clientes:** A table with columns for 'Cc', 'Marca', 'Re', and 'Acción'.
- Perfil de facturación:** A table with columns for 'Nombre', 'Método de pago', 'Marca', 'Medio de Distribu', and 'Día de Tar'. The row for '6559702242' is highlighted with a red box, showing 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'.
- Productos Instalados:** A table with columns for 'Producto', 'Descripción del P', 'Estado', and 'Marc'.
- Pedidos:** A table with columns for 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancel', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'. The row for '1-16459702441' is highlighted, showing 'Cancelado', 'Sin motivo', '18/04/2020 01:18:10', and 'Pedido de ventas'.
- Solicitudes de servicio:** A table with columns for 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'.

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la **cuenta de facturación** del cliente a consultar

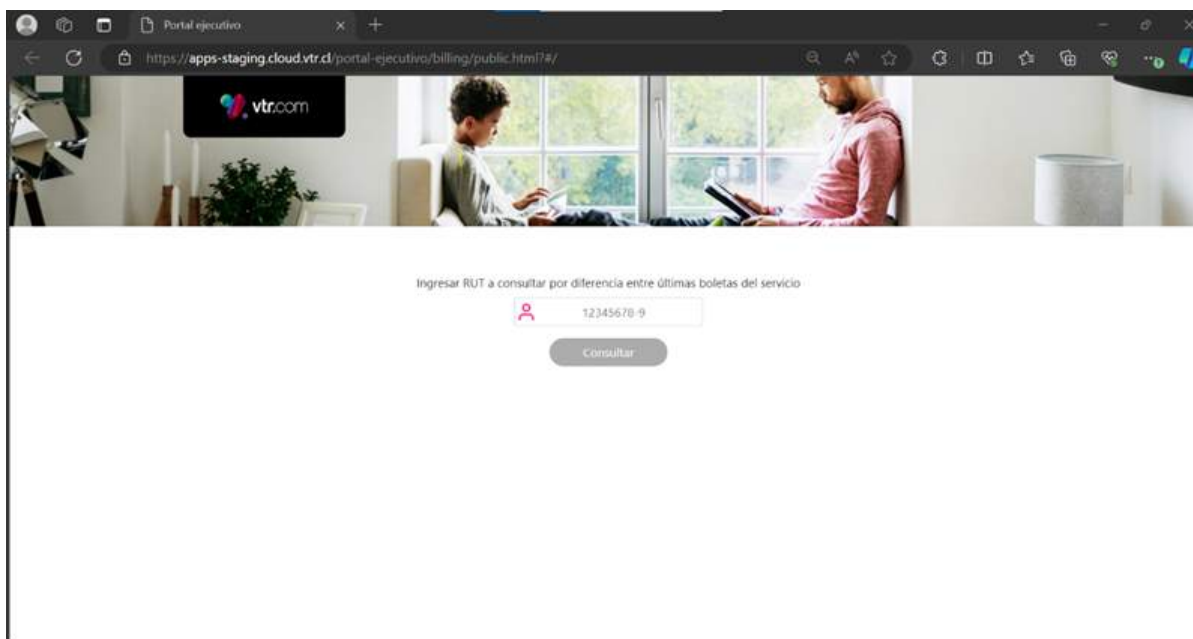
PASO 2

The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, a search bar, and a dropdown menu for 'Todas las cuentas'.
- Navigation Bar:** Contains links to 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Perfil de facturación'.
- Perfil de facturación Section:**
 - Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
 - Form Fields:** Includes fields for 'Cuenta' (36003763-0), 'Nombre' (MAXIMUS DECIMUS MERR), 'Cuenta de facturación' (16559702242), 'Método de pago' (Medio Pago no C), 'Tipo de factura', 'Soporte de factura' (Electrónico), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo).
 - Resumen del saldo:** A section showing the current balance and other financial metrics.
- Facturas Section:** A table listing invoices with columns for 'Número de facturación', 'Periodo de facturación', 'Importe debido', 'Fecha de vencimiento', 'Saldo anterior', 'Pagos y ajustes', 'Pago de factura', 'Fecha último pag', 'Tipo de documento', 'URL Facturas', 'Estado de pago', and 'Estado'.

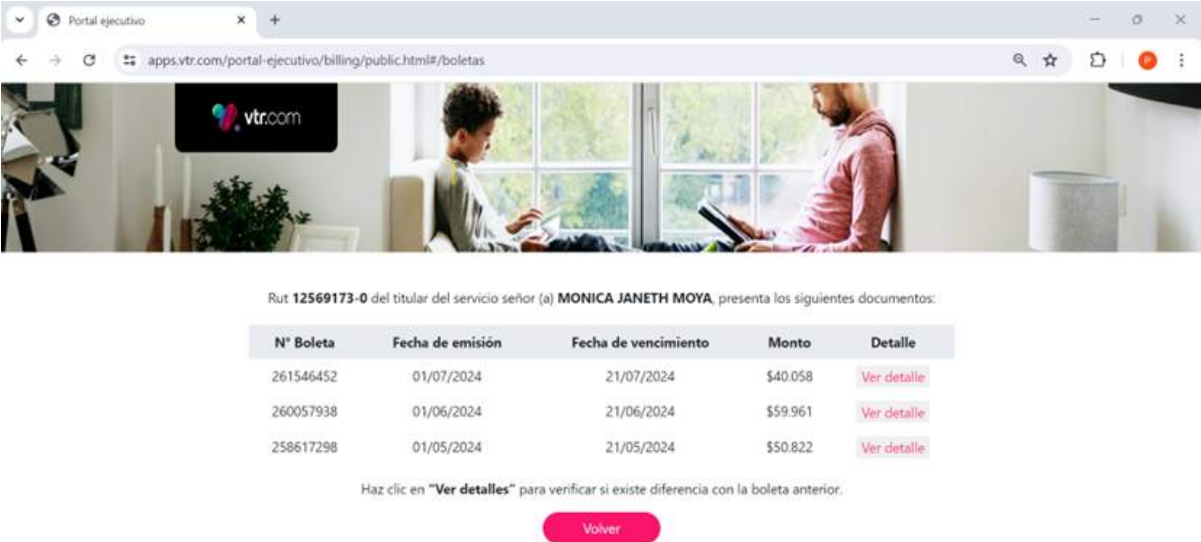
A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente: El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

PASO 3



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

PASO 4



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en **"Ver detalles"** para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

PASO 5



Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle
⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias: El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a: \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja. \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.				
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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 5

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. • Si el cliente presenta falla masiva, recuerda recomendar el sitio https://vtr.com/seguimiento posterior a la información del estado de su masivo. • 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>XXX, te informo que tu 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 • Cuál es el plan contratado por el cliente • Confirma los números de contacto y mail del titular				

ALCANCE	RECUERDA	DEBES SABER	VERIFICA	
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. 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" 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" 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" y "Tipo" Internet. 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. • Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención. • Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.				

PASO 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.

SERVICIO ESTÁ SUSPENDIDO

Servicio se encuentra 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:

- Dar opción de adelantar la activación del servicio. Para más información sobre Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

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

SERVICIO ESTÁ ACTIVO

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a **"Alertas de crédito"**
3. 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:
 - **1.** Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"XXX, te pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espera en línea mientras revisamos el estado de tu módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

- Si el inconveniente **NO fue resuelto**, continuar con las revisiones del paso 2. FALLA MASIVA.
- Si el inconveniente **fue resuelto**, finaliza la atención.

PASO 5

ESTADO DEL DOMICILIO

1. Revisar el estado del semáforo **"Estado del Domicilio"** en la sección "7 Pasos Internet"

2. Luego de hacer la revisión del semáforo, hacer clic sobre el botón **"enviar"**

- Si el semáforo es **VERDE**: continuar con las revisiones en el paso
- Si el semáforo es **ROJO**: Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Niveles fuera de rango"

Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"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. Te informo también que puedes revisar tu agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con tus datos”

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR

“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.”

Con Asistencia VTR

“Te informo que tu visita técnica no tiene costo ya que tienes contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno.”



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



Complete the content above before moving on.

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

DEBES SABER

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

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

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

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

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

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

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

PASO 3 —

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

"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

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

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

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

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

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

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 21 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR