



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - HFC

## 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.

☰ PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

☰ CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS

☰ ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

☰ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

☰ DESAFÍO TERMINADO

# PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

---



El Protocolo de Transferencia tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

## DEBES SABER:



### IMPORTANTE

► Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente **no puede ser gestionada por el ejecutivo front**, ejemplo:

- Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.
- Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

► Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

► Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

**Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script:** *"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia*

*y debe esperar ser atendido”*

▶ La transferencia asistida **se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

▶ Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.

▶ Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID **Horarios de Canales de Atención**

▶ Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

---

## TRANSFERENCIA ASISTIDA:

### CONSIDERA QUE

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:



Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.

- ✓ Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- ✓ No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- ✓ Saluda formalmente al cliente.
- ✓ Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.
- ✓ Puedes apoyarte en el siguiente script:

*Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).*

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

*Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma)*



CONTINUE

# CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS

---



---

## IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:

✓ En Andes, el ciclo de facturación se llama DOM.

✓ **La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación**, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).

✓ De acuerdo a la **normativa Subtel**, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

✓ Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como **No Facturar** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

✓ Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

✓ Recuerda que, para **clientes nuevos**, al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

✓ Los **clientes que se migran a Andes** tendrán asignado un nuevo ciclo de facturación, el que estará de acuerdo a la fecha del período de cobro que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará, en algunos casos, una nueva fecha de emisión de boleta, pero sin afectar la renta mensual del cliente.



## CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN:



### IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

**No debes** entregar detalles de la boleta a un tercero.

Indica al cliente que no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento para pagar.

Invita al cliente a suscribirse al **Pago Automático de Cuentas**.

**No debes** ingresar una Solicitud para cambio de ciclo.

Si el cliente tuvo un cambio de ciclo por atraso en el pago de sus servicios (ciclo de repaso), se debe informar que ya no se realizan cambios de fecha y se deben indicar las fechas de emisión, vencimiento y corte.

Es **IMPORTANTE** considerar que si bien el período cobrado podría parecer que es de 31 de días (por ejemplo, de 15 a 15), en ningún caso es así, independiente del período, siempre cobramos 30 días

En el caso de los **clientes migrados de Sur a Andes**, mantienen su fecha de pago y período cobrado, pero con un nuevo Ciclo de Facturación.

**La tasación de la boleta se realiza el mismo día al inicio del Ciclo de Facturación** en horario nocturno para que la boleta este emitida al comienzo del ciclo.

Solo en el caso de desconexión total de los servicios, se debe ajustar manualmente el período sobrante cobrado, de no ser así, el ajuste se realiza de forma automática.

### **MATRIZ DE ATENCIÓN CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN FIJO**

1. Verificar que los datos como Rut, dirección, teléfono y email estén correctos.

2. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente verifica el **ciclo de facturación del cliente** en la sección **perfil de facturación**. Apóyate del apartado **CÓMO VER EL CICLO DE FACTURACIÓN EN ANDES**

Informa al cliente que el cambio de ciclo no es posible de realizar y entrega algunas recomendaciones sobre el pago de los servicios. Apóyate del siguiente script:

*Sr(a) XXXX, no es posible cambiar su fecha de pago, de todas maneras, puede pagar su cuenta desde que se emite, el día XX de cada mes, no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento XX. La boleta la puede revisar siempre desde su sucursal virtual en [clarochile.cl](http://clarochile.cl). Para su comodidad también puede registrar su cuenta con pago automático directamente en su banco.*



CONTINUE

## ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

---



**Objetivo:** Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

---

---

**¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?**

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO  
PERMITIDO PARA AJUSTAR?

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO  
PERMITIDO PARA AJUSTAR  
SEGÚN PROMOCIÓN?

RESTRICCIONES

Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes:

- Ejecutivos Call Center, Soporte Comercial y Canales Digitales: **\$15.000**
- Ejecutivos Retención N1: **\$15.000**
- Ejecutivos Retención N2: **\$20.000**
- Ejecutivos Retención y Canales Premium: **\$10.000**
- Reclamos: **\$50.000**
- Ejecutivos Sucursales: **No ajusta**
- Supervisor Retención Externo: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Supervisor Call Center: **Revisar monto máximo según Promoción**
- Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: **\$120.000**
- Jefe: **\$200.000**
- Subgerente: **\$1.000.000**

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de **Aseguramiento de Ingresos** al correo **[aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl](mailto:aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl)** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.



¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO  
PERMITIDO PARA AJUSTAR?

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO  
PERMITIDO PARA AJUSTAR  
SEGÚN PROMOCIÓN?

RESTRICCIONES

Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes:

- Triple Pack: **\$60.000**
- TV + Internet: **\$50.000**
- TV + Fono: **\$45.000**
- Internet + Fono: **\$45.000**
- Internet: **\$35.000**
- Televisión: **\$30.000**
- Fono: **\$30.000**



¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR SEGÚN PROMOCIÓN?

RESTRICCIONES

✓ El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

✓ **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

✓ Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

✓ **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**



## IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.

✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.

✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.

✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.

✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento [ANDES - SALDO A FAVOR \(ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA\)](#).



**IMPORTANTE:** Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

## MATRIZ DE ATENCIÓN:

| VERIFICACIONES<br>PREVIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GESTIÓN | INFORMA | ESCALA |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando.</li><li>• Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado.</li><li>• Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.</li></ul> |         |         |        |  |

| VERIFICACIONES<br>PREVIAS                                                                                                                                                                                                                                                                              | GESTIÓN | INFORMA | ESCALA |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|--|
| <p>Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <u>PASO A PASO AJUSTE</u>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si corresponde a <b>cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta</b>, debes ajustar los</li></ul> |         |         |        |  |

cobros que no corresponden al período actual facturado.

- Si corresponde a **cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)**, debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.

| VERIFICACIONES<br>PREVIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | GESTIÓN | INFORMA | ESCALA |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|--|
| <p><b>Si el monto se encuentra facturado:</b></p> <p><i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de <a href="http://clarochile.cl">clarochile.cl</a>.</i></p> <p><b>Si el monto no se encuentra facturado:</b></p> <p><i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual y que puede utilizar nuestro portal de pago.</i></p> <p><b>Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:</b></p> <p><i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas</i></p> |         |         |        |  |

*hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.*

| VERIFICACIONES<br>PREVIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GESTIÓN | INFORMA | ESCALA |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|--|
| <p>Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación <a href="#">ANDES - INGRESO DE TICKETS</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tipo de Registro:</b> Andes</li><li>• <b>Aplicación:</b> Andes</li><li>• <b>Categoría:</b> Boleta</li><li>• <b>Tipo de Solicitud:</b> Ajustes / NC</li></ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de <b>cuenta de facturación</b> del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.</p> |         |         |        |  |

| VERIFICACIONES<br>PREVIAS                                                                                          | GESTIÓN | INFORMA | ESCALA |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|--------|--|
| <p><b>Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura</b></p> <p>En observación indicar:</p> |         |         |        |  |

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores,  
utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

**CONTINUE**

# PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

---



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

---

**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



### VSight Remoto

Conectar a la Aplicación Remota

Más opciones ▾

 Sign in with Microsoft

 ES ▾

INICIAR SESIÓN

Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#).

## 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, 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                |                                                                                                                                                                |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>No tengo internet en mi teléfono</b></p>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude</b></p> | <p><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></p> |

**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

# DESAFÍO TERMINADO

---

---

## DESAFÍO N°14 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -  
HFC**

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

**FINALIZAR**