

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 03 - Botón Rojo

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 29 DE ENERO AL 11 DE FEBRERO



NO RECONOCE COBRO VTR+ (EX VOD)



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



ACTIVIDAD



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



DESCUENTO NO CARGADO





DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBRO VTR+ (EX VOD)



PROCEDIMIENTO BOTÓN ROJO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- La atención se puede entregar al titular o tercero.
- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Aplica para Clientes Residencial Y Negocio • Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • VTR+ tiene consumos sin costo y con costo de arriendo, el que se cobra por única vez en la boleta siguiente • Al seleccionar un cobro de VTR+ en la pantalla se despliega el valor de dicho consumo • Para contratar un servicio VTR+ el cliente debe hacerlo a través de su pin de compras. En caso que el cliente desee modificarlo, revisa la publicación SOLICITUDES CLAVE (PIN) VTR+ (EX VOD) - PPV. • Revisa en sistema el #COBROVTR+ para identificar si el cliente ha tenido algún descuento (ajuste) con anterioridad. • Descontar el cobro siempre y cuando el cliente no haya tenido ajustes por el mismo motivo durante las últimas 12 boletas. Puedes descontar hasta 3 boletas facturadas o a facturar por un monto máximo de \$15.000.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• En la observación obligatoria, registra #COBROVTR+ más el motivo del ajuste/acreditación.			

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Cuánto es el monto adicional que le están cobrando? • ¿Recuerda haber contratado o solicitado algún servicio adicional? • ¿Conoce su pin de compra?			

BOTÓN ROJO

DEBES SABER Los clientes que serán transferidos son: • Clientes que han tenido ajustes por concepto VTR+ en las últimas 12 boletas • Clientes cuyo cobro por consumos VTR+ supera los \$15.000
CLIENTES CON AJUSTES POR CONCEPTO VTR+ EN LAS ÚLTIMAS 12 BOLETAS CLIENTES QUE HAN TENIDO AJUSTES POR CONCEPTO VTR+ EN LAS ÚLTIMAS 12 BOLETAS

1. A diferencia de los ejecutivos de primera línea, **podrás descontar el cobro de VTR+ siempre y cuando:**

- **No ha tenido descuentos** en las **últimas 6 boletas facturadas**
- **El descuento fue realizado en la última boleta** → Esto es porque el consumo se realizó cercano al periodo de tasación de la boleta y por ende no se facturó el total del consumo en una sola boleta

CONDICIONES SE CUMPLEN

Si se cumplen estas condiciones, realiza el ajuste según el monto aprobado para descontar.

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra el **#COBROVTR+** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción.

Informa al cliente que por esta vez se realizará el descuento. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX entendiendo su molestia y para resolver su inconveniente, por esta vez haremos el descuento de \$XXXX que corresponde al consumo facturado. Recuerde que este descuento es sólo por esta vez y para evitar que se repitan estos cargos, le recomendamos modificar el pin de compras. Como le explico, el descuento es excepcional".

- **Para modificar el pin,** revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV](#)

CONDICIONES NO SE CUMPLEN

Explica al cliente que dado que **anteriormente se realizó un descuento excepcional** por el cobro de consumos **no podemos realizar nuevamente un descuento.**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX lamentablemente el cobro que tiene por consumos VTR+ procede y por ello no podemos realizar ningún tipo de molestias. Le recomiendo modificar su pin de compras para controlar las compras que se puedan realizar en el futuro"

Para modificar el pin, revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV](#).

CLIENTES CUYO COBRO POR CONSUMOS VTR+ SUPERA LOS \$15.000. —

CLIENTES CUYO COBRO POR CONSUMOS VTR+ SUPERA LOS \$15.000.

A diferencia de los ejecutivos de primera línea, podrás descontar el cobro de VTR+ siempre y cuando:

- **No ha tenido descuentos** en las últimas **6 boletas facturadas**
- **El descuento fue realizado en la última boleta** -> Esto es porque el consumo se realizó cercano al periodo de tasación de la boleta y por ende no se facturó el total del consumo en una sola boleta

1. **Realiza el ajuste según tu monto autorizado.** Explica al cliente que excepcionalmente se realizará el descuento del cobro facturado por este concepto.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX entendiendo su molestia y para resolver su inconveniente, por esta vez haremos el descuento de \$XXXX que corresponde al cobro del consumo. Este descuento es excepcional y para evitar que se repitan estos cargos, le recomiendo que modifique el pin de compras. Como le explico, el descuento es excepcional".

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra el **#COBROVTR+** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción.

Además, recomienda la modificación del pin para el control de contrataciones

"Le recomiendo modificar su pin de compras para controlar las compras que se puedan realizar en el futuro"

Para modificar el pin, revisa la publicación [SOLICITUDES CLAVE \(PIN\) VTR+ \(EX VOD\) - PPV.](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



- 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.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

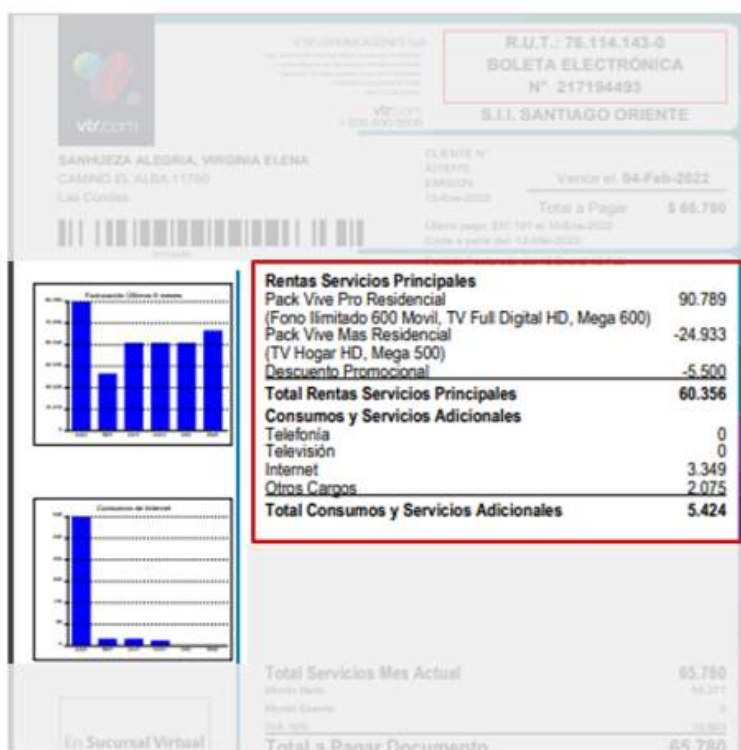
PRIMERA LÍNEA

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#)
- **Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

PRIMERA LÍNEA

1. **Indaga con el cliente** cuál es el plan contratado o solicitado y **verifica la información** que entregue con la boleta emitida
2. Si **confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente**, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
Apóyate en la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE](#)
3. Si **confirmas** que la información de los servicios principales contratados de la **boleta difiere de la información que indica el cliente**, procede a resolver según el caso



BOTÓN ROJO

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

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

Servicio principal no corresponde a lo contratado

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

VTR+ solo tiene consumos con costo de arriendo, el que se cobra el la tarjeta de crédito del cliente.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

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 submotivo 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			

MONTO CALCULADO ES MENOR A \$20.000

GESTIÓN

1. Realiza un Ajuste. Usando el Submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste registra **el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente:

"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"



MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000

GESTIÓN

Debes confirmar con el cliente el correo electrónico que se encuentra en sistema

1. **Ingresar en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informar** al cliente que dentro de las próximas **72 horas hábiles** le llegará un mail con la respuesta de su requerimiento.

Si cliente no tiene mail, el área encargada hará un contacto telefónico. Si no es contactado, la carta se subirá a Andes

- TIPO:** Comercial
- ÁREA:** Gestión Comercial
- SUBÁREA:** Descuento no aplicado/sin servicio. (servicios fijos)
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es 72 horas hábiles.

INFORMA

"Sr. XXX hemos ingresado un requerimiento en sistema para evaluar el descuento en su boleta. En un plazo máximo de 72 horas hábiles recibirá la respuesta en su correo".



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- Esta atención se puede dar al Titular o un tercero

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Recuerda que los planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea. • En caso que un cliente con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado, informa: ◦ <i>"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"</i> • Si el cliente manifiesta intención de desconexión, transfirere a la plataforma de Retención. • Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar • En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste. Ejemplo: "#DESCUENTO, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, #DIASSINSERVICIO descuento por 3 días sin servicio 1.000, #CANALNOCONTRATADO 7.000 • Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes • EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?		

2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento?
5. ¿Esta atención fue a través de que medio?
6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresas al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento de cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación. 7. Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN según sea el caso. 8. Revisa si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo en los últimos 12 meses. 9. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.		

BOTÓN ROJO

DESCUENTO EXISTE EN SISTEMA

1. **Ingresas el descuento que el cliente indica no haber recibido.** Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO.

2. Luego del ingreso del descuento, explica al cliente:

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento ofrecido de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.

2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Ajusta la primera cuota del descuento

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

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

DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE —

1. **Ofrece al cliente el descuento más cercano al descuento no existente.** Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentablemente el descuento ofrecido no existe en la oferta comercial vigente y por tanto no puedo ingresarlo en sistema. Lo más cercano que tengo para ofrecerle es el descuento especial de \$XXXX por XX meses, el que se vería reflejado desde su próxima facturación, ¿De acuerdo?"

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL DESCUENTO

Porque requiere el descuento ofrecido en primera instancia (no existente o no vigente) ingresa la Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso

- TIPO Seleccionar CUENTA
- ÁREA Seleccionar IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- SUBÁREA Seleccionar PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- DESCRIPCIÓN Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

VOZ

Sr(a) XXX, se ha ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.

SI EL CLIENTE ACEPTA DESCUENTO

Ingresa el descuento. Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación [INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO](#).

Luego del ingreso del descuento, explica al cliente.

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

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

- **En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

VOZ

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

DESCUENTO LEALTAD —

En el caso de gestionar un pedido de modificación en Andes pero que aparece el mensaje de alerta

“...Error en elegibilidad de la orden descuento lealtad \$5000 x 6 meses....”, realiza el siguiente paso a paso:

1. **Revisa** cuántos meses el cliente ha tenido el descuento lealtad
2. **Elimina** el descuento lealtad
3. **Ingresar** el pedido de modificación solicitado por el cliente
4. Ingresar la siguiente **solicitud de servicio** en la cuenta de facturación:

Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso:

- **TIPO** Seleccionar CUENTA
- **ÁREA** Seleccionar IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA** Seleccionar PROMO. NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** Indicar DESCUENTO LEALTAD- facturado en [cantidad de meses con el descuento lealtad vigente] boletas.

REGISTRA:

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

En la observación registra #DESCUENTO (sólo si hiciste el ajuste por excepción)

- 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

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 03 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR