

## DESAFÍO DE LA SEMANA N° 18 - Sucursal

### ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 05 AL 24 DE DICIEMBRE

---

☰ INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

☰ EXTENSORES WIFI

☐ ? ACTIVIDAD

☰ INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

☰ PLAN DE RETENCIÓN / ANULACIÓN

☰ DESAFÍO TERMINADO

# INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

---



## CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).
- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 1 La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- 2 Rut del Cliente para saber quién está llamando
- 3 Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando
- 4 Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.
- 5 La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:
  - Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

6

- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

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

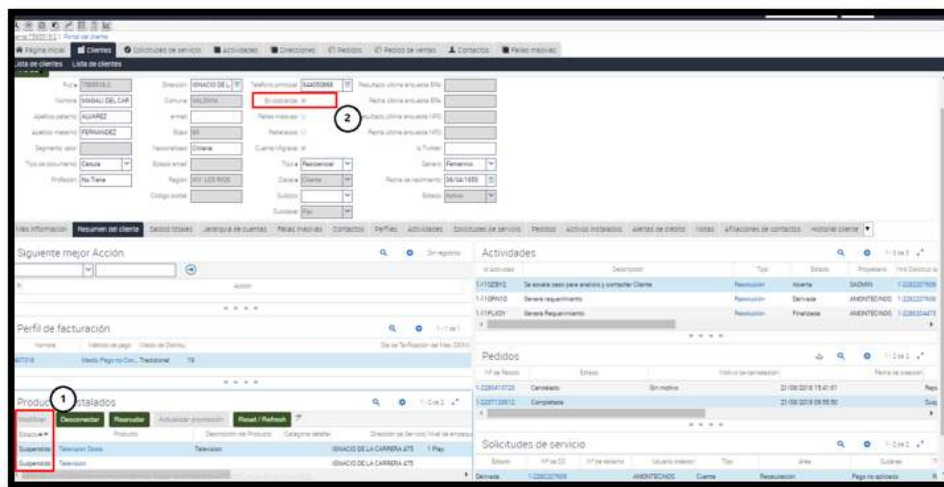
## DEBES SABER

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

## GESTIONA

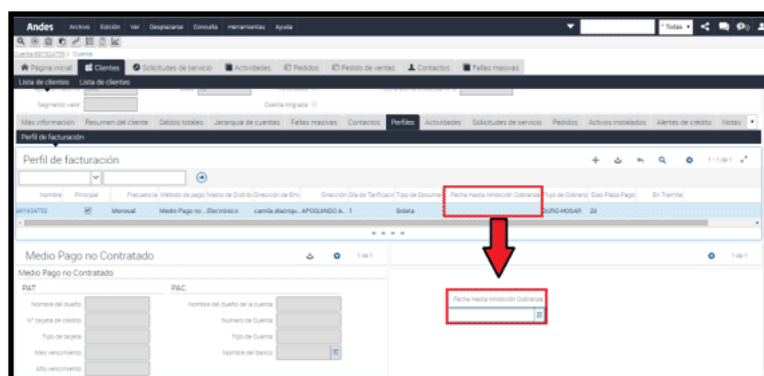
### VERIFICA PRECONDICIONES

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



## INGRESO INHIBICIÓN

- Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
- Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
- Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
  - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
- Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
  - **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**
- La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.
- Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



## INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión

- Plazo de solución

## REGISTRA —

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



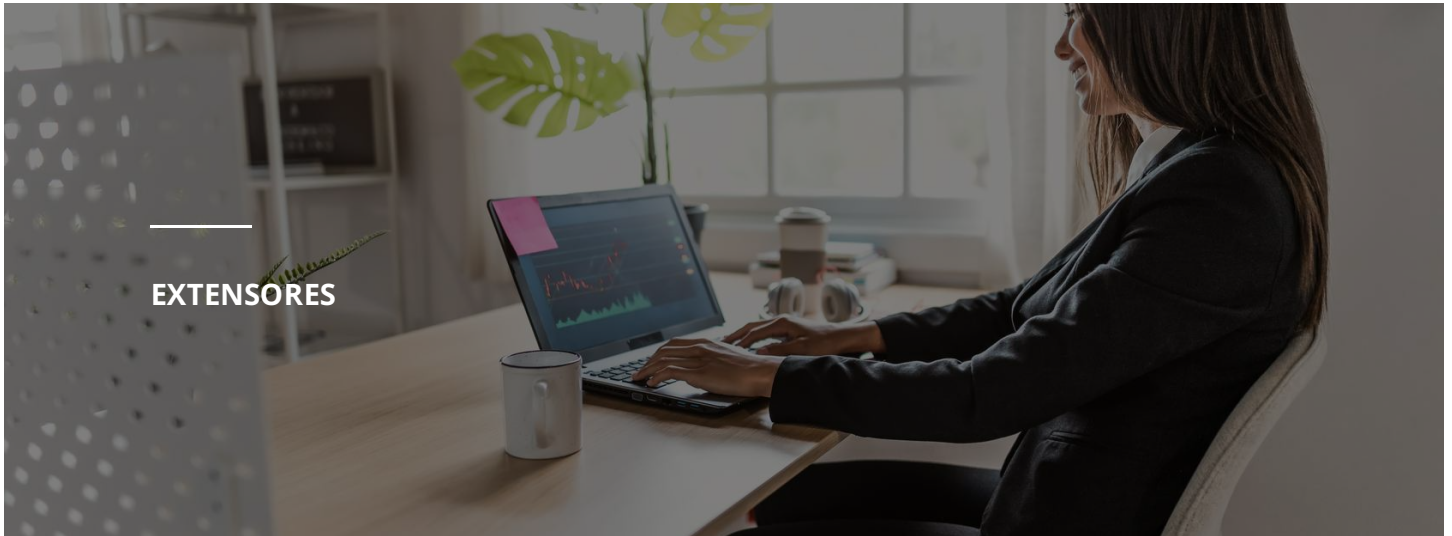
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos

# EXTENSORES WIFI

---



## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- El desempeño del extensor dependerá de varios factores. Para revisar consejos para mejorar la experiencia en la conexión., revisar:
  - En VTR.COM pincha [Centro de Ayuda Online](#).
- Para revisar el valor de un extensor, revisa el [Plan Comercial](#)

## DEBES SABER

- Ante inconvenientes técnicos con el equipo Extensor Wifi deberás guiarte en la publicación
    - [INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)
    - [INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)
  - El extensor es una solución cableada que permitirá extender la cobertura de la señal Wifi dentro del hogar/negocio. Producto disponible solo para clientes VTR que tengan contratado el servicio de Internet.
  - Se recomienda no modificar la instalación realizada por el técnico VTR.
-

| EXTENSORES EN STOCK                                                                   | EXTENSOR SMART DESK | CARACTERÍSTICAS | INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">EXTENSOR SMART DESK</a></li> </ul> |                     |                 |                                     |

| EXTENSORES EN STOCK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EXTENSOR SMART DESK | CARACTERÍSTICAS | INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------------|
| <p>El Extensor WiFi MESH está diseñado para mejorar la conectividad entre el CPE y el dispositivo cliente inalámbrico, a la vez que aumenta la cobertura de su red WiFi existente gracias a las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Band Steering:</b> Funcionalidad disponible en extensor WiFi MESH, que <b>permite a la tecnología cambiar la banda en la que un dispositivo wifi está conectado</b>. La tecnología privilegia la banda de mejor desempeño, dada la ubicación del dispositivo y el estado del espectro inalámbrico.</li> <li>• <b>AP Steering:</b> Funcionalidad disponible en extensor WiFi MESH, <b>que permite a la tecnología cambiar de extensor al que un dispositivo wifi está conectado</b>. La tecnología privilegia al extensor que puede entregar mejor conectividad al dispositivo WiFi.</li> </ul> <div data-bbox="646 919 938 1402">  </div> |                     |                 |                                     |

| EXTENSORES EN STOCK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | EXTENSOR SMART DESK | CARACTERÍSTICAS | INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------------|
| <p>El nuevo modelo de Extensor Smart Desk (Modelo RP362) tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fácil de instalar:</b> No se conecta directo al socket de la corriente eléctrica ya que tiene un transformador y es posible instalarlo sobre algún mueble en el domicilio del cliente</li> <li>• <b>Posee 2 puertos ethernet</b></li> <li>• <b>Botón WPS</b> que está por el costado del extensor tiene el símbolo de enlace</li> </ul> |                     |                 |                                     |



| EXTENSORES EN STOCK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EXTENSOR SMART DESK | CARACTERÍSTICAS | INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------------------------|
| <p>El Extensor MESH posee indicadores LED que nos permite diagnosticar el estado del dispositivo:</p> <p><b><u>Power led</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verde</u>: ON</li> <li>• <u>Off</u>: No está encendido</li> <li>• <u>Led parpadeando</u>: durante encendido</li> </ul> <p><b><u>Wi-Fi led</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verde sólido</u>: Backhaul habilitado y señal de WiFi OK</li> <li>• <u>Off</u>: Backhaul no habilitado</li> <li>• <u>Rojo sólido</u>: Backhaul habilitado y mala señal de WiFi</li> <li>• <u>Azul parpadeando</u>: Pareo WPS con el router principal del domicilio en proceso.</li> <li>• <u>Azul sólido</u>: enlace fallido con el router principal del domicilio.</li> </ul> <p><b><u>Lan led</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verde sólido</u>: Ethernet conectado correctamente.</li> <li>• <u>Off</u>: Ethernet no conectado.</li> </ul> |                     |                 |                                     |

## VENTA EXTENSOR

Recuerda enviarlo por **DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD



Recordando contenido



*Pregunta*

**01/01**

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

---

☐ Falso

☐ Verdadero

# INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

---



## ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero Usuario del servicio, Representante Legal o Contacto Autorizado para clientes B2B.

## DEBES SABER

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser:
  - Para resolver los requerimientos comerciales y/o técnicos del cliente.
- Las Solicitudes de Servicio tienen tiempos de respuesta diferentes
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN.
- Cada solicitud de Servicio tiene un tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un "RECLAMO". Solo si el cliente lo solicita
- La solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno, revisa el procedimiento de ingreso de una SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA
- Revisar que los "Datos de Contacto" y los "Datos Obligatorios (\*)" Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos. Revisa la publicación de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES"
- Ante 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.

- Para verificar la correcta usabilidad de cada SS, puedes revisar el [INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO](#)
- Algunas solicitudes de Servicio conllevan campos adicionales, luego de guardar el proceso, automáticamente te deriva para este llenado de campos.

VERIFICAR PRECONDICIONES
GESTIÓN

**Valida los datos del cliente y que estén actualizados y en el caso de B2B que sea el Representante legal o contacto autorizado.**

VERIFICAR PRECONDICIONES
GESTIÓN

1. **Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio.** En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS
2. **Elige la cuenta** donde se deba ingresar la Solicitud. Apóyate en la publicación [INDICE DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)
3. Seleccionar la **pestaña "Solicitudes de servicio"**
4. Seleccionar el **botón +**
5. **Completa TIPO, ÁREA y SUBÁREA.** En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar
6. Haz clic en **GUARDAR**

Andes
Archivo
Edición
Ver
Desplazarse
Consulta
Herramientas
Ayuda

Nº de SS:

Página inicial
Cuentas
Solicitudes de servicio
Actividades
Pedidos
Pedido de ventas
Contactos
Fallas masivas

Lista de solicitudes de servicio

|                                                |                                    |                                         |                                       |
|------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS        | Subárea: Cargo PAC                 | Propietario: AELIXALDE                  | Comentarios:                          |
| RUT Solicitante: 25000167-3                    | Activo:                            | Tipo requerimiento: Requerimiento       |                                       |
| Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS    | Dirección: APOQUINDO AV            | Número reclamo:                         | Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4 |
| Número serie CI solicitante:                   | Correo electrónico: pruebas@ivr.cl | Canal de ingreso: Sucursal              | Fecha de solución:                    |
| Teléfono laboral solicitante:                  | Teléfono residencial solicitante:  | Teléfono celular solicitante: 999999999 | Fecha de cierre:                      |
| Id Alarma Falla Masiva:                        | Solicitud derivada?:               | Usuario creador: AELIXALDE              |                                       |
| Reparación reiterada: <input type="checkbox"/> |                                    |                                         |                                       |

Actividades
Fallas masivas
SS relacionadas
Seguimiento de auditoría
Notas
Archivos adjuntos
Servicio Técnico
SUBTEL
Ingreso N° reclamo
Validación APN

|                        |                        |                  |
|------------------------|------------------------|------------------|
| Cuenta de facturación: | Número de boleta:      | Monto cancelado: |
| Lugar de pago:         | Lugar de pago (otros): |                  |

| Id Actividad | Tipo       | * Estado | * Código Cierre | Área a Derivar       | Descripción   | * Motivo         | Fecha inicio | Propietario | Código Resolución | Vencimiento |
|--------------|------------|----------|-----------------|----------------------|---------------|------------------|--------------|-------------|-------------------|-------------|
| 1-AKAWJA1    | Resolución | Abierta  | Recaudación     | Genera requerimiento | Derivada a... | 04/01/2021 10:26 | AELIXALDE    |             | 04/01/2021 11:26  |             |

## LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES

Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón GUARDAR luego del ingreso de la solicitud.  
La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.

## PRIMERO

Luego de llenar los campos adicionales seleccionar **GUARDAR** en la parte superior de la pantalla

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

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

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428 Tipo: Cuenta

Rut del Cliente: 25000167-3 Área: Recaudación

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS Subárea: Cargo PAC

RUT Solicitante: 25000167-3 Activo: [X]

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS Dirección: APOQUINDO AV.

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada: [X]

Prioridad y propiedad

Estado: Abierta Prioridad: Bajo Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal Teléfono celular solicitante: 999999999

Solicitud derivada?: [X]

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a Nivel cuenta Facturación Tipo Cuenta Área

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de boleta: 1469803 Monto cancelado: 39.990

## SEGUNDO

La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

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

Lista de solicitudes de servicio

Actividades

| ID Actividad | Tipo       | * Estado | * Código Cierre | Área a Derivar | Descripción                                      | * Motivo    | Fecha Inicio     | Propietario | Código Resolución | Vencimiento      |
|--------------|------------|----------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------|-------------|------------------|-------------|-------------------|------------------|
| AKAWJNN      | Resolución | Abierta  |                 |                | Se escala caso para analisis y contactar Cliente |             | 04/01/2021 10:27 | CAQUIARA    |                   | 06/01/2021 15:27 |
| AKAWJAT      | Resolución | Derivada | Recaudación     |                | Genera requerimiento                             | Derivada a. | 04/01/2021 10:26 | AELIXALDE   |                   | 04/01/2021 11:26 |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

## PLAN DE RETENCIÓN / ANULACIÓN

---



RETENCIÓN

### CONTEXTO

- En caso que el plan de retención (residencial y/o negocios) del mes no esté cargado, rígete por el plan del mes anterior
- Te recordamos que las promociones de retención no son renovables y por ningún motivo debes prometer lo contrario a los clientes.



### **IMPORTANTE**

**NO se pueden ingresar 2 descuentos del mismo valor** al Cliente y al realizar aquello, corresponde a una falta grave, ya que no pertenece a la Oferta vigente de Retención.

- **!** Recuerda que debes retener con el **plan de retención vigente** y no debes solicitar a otras áreas retenciones que no están disponibles en el canal

#### **PLAN RETENCIÓN**

- Descarga el **Plan de Retención** [AQUÍ](#)



## CONTENIDOS

- 01 | [OFERTA](#)
- 02 | [CARACTERÍSTICAS DE PLANES](#)
- 03 | [RETENCIÓN CANALES PREMIUM](#)
- 04 | [RETENCIÓN – OFERTA 0](#)
- 05 | [RETENCIÓN – DX TOTAL](#)
- 06 | [RETENCIÓN – DX PARCIAL](#)
- 07 | [RETENCIÓN – CLIENTE FINIX](#)

### APOYO ISAC

Los cambios se marcan con el icono 



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos

## DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

**FINALIZAR**