

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - Alto Riesgo



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 29 DE JULIO AL 11 DE AGOSTO



LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



REAJUSTE IPC HOGAR



ACTIVIDAD

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

 NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

 DESAFÍO TERMINADO

LECTURA Y ANALISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

A continuación conocerás como ingresar, visualizar y analizar el perfil de facturación del cliente en una visión 360° de cada sección que posee y el detalle de lo que puedes revisar, para que así puedas entregar mejor información al cliente y dar solución a sus dudas y/o inconvenientes.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.
- No entregar detalle de la facturación a un tercero, sólo informar total valor a pagar.
- 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.
- Para ver el historial de un cliente migrado puedes hacerlo sin necesidad de ingresar a los anteriores sistemas, si tienes dudas de como revisarlo apóyate en la publicación [BUSQUEDA Y REVISIÓN HISTORIAL DE CLIENTE MIGRADO](#)

DEBES SABER

Cliente Andes siempre veras que contiene más de un tipo de cuenta aquí te especificamos cada una:

- **CUENTA DE CLIENTE:** Contiene la información personal del cliente, permite crear requerimientos genéricos y es la única ficha donde los datos del cliente se pueden modificar.
- **CUENTA DE SERVICIO:** Permite revisar la dirección de instalación del cliente, sus últimas interacciones, realizar traslado, etc.

- **CUENTA DE FACTURACIÓN:** Información de la cuenta corriente del cliente, donde el ejecutivo/asesor podrá realizar ajustes, realizar el cambio de tipo de distribución, revisar histórico de pagos, boletas, etc.

INGRESAR AL PERFIL DE FACTURACIÓN

PASO 1

PASO 2

1. Desde la cuenta de facturación ingresar al perfil de facturación en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**, a través de número de la columna **NOMBRE**.

- En caso de **contar con más de una cuenta de facturación** se debe identificar la correcta, confirmando la dirección de la cuenta, a través, de la **Jerarquía de Cuentas**.
- También es posible observar el DOM del cliente en la columna Día de Facturación

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' with various filters and a 'Resumen del cliente' tab. The 'Perfil de facturación' section is visible, showing a table with columns: 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de factura', and 'Día de facturación'. The first row in this table is highlighted with a red box, showing the value '897601' in the 'Nombre' column. Below this is a 'Productos Instalados' section. The 'Actividades' table is also visible, showing columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', 'Propietario', and 'Fecha Agendamiento'. The first row in this table is highlighted, showing the value '1-8WXYT11' in the 'Id Actividad' column.

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
897601	Medio Pago no .. Electrónico	15	

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Agendamiento
1-8WXYT11	[979593421] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	EAIUSER		
1-8WQVGF	[979593421] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	SADMIN		
1-8U96E4E	Modificación de ServiTerreno	Agendada	LOROSTICA		05/03/2019
1-8U8368R	[979593421] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	EAIUSER		
1-8U6W2EM	[979593421] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	EAIUSER		

PASO 1

PASO 2

2. Una vez ingresado, se visualizará la **vista general del perfil de facturación**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4983865-4 | Portal del cliente: 4983865-4 | Factura:

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

Perfil de facturación

Estado: ■ 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 4983865-4 Principal: ☒

Nombre: MARIA ZAMORA SANCHEZ Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 4618881 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$0 Vence ahora: \$0

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 61.313

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

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
172830620	23/12/2019 - 23/01/2020	\$0	17/02/2020	\$0	\$-43.029	\$-43.029		Boleta Electrónica http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFServer?d

SECCIONES

PERFIL DE FACTURACIÓN

1. Desde la vista general del perfil de facturación, vemos que contiene información clave para la atención del cliente.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Facturas, Estado pago, Estado de emis, and Valor del docum. The table contains several rows of data, including invoice numbers, dates, and amounts. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado pago'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Facturas'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Facturas	Estado pago	Estado de emis	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00		22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00		22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00		22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00		22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00		22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00		22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00		22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00		22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. 00		22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00		22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrón	http://condor.vtr.cl/Sin Deuda	Pagada	Emitido	\$42.490

FACTURAS

Esta pestaña contiene documentación del cliente tal como Boletas y Notas de Crédito.

The screenshot displays a table of invoices with the following columns: Número de factu, Período de factu, importe debido, Fecha de vencim, Saldo anterior, Pagos y ajustes, Pago de factura, Fecha último pag, Tipo de docum, URL Factura, Estado de emisi, and Valor del docum. The table lists several invoices with their respective details. Callouts point to specific columns: 'Fecha de vencimiento del documento' points to 'Fecha de vencim'; 'Saldos anteriores del documento' points to 'Saldo anterior'; 'Estado del pago: Pagada, Adeudada y Vencida' points to 'Estado de emisi'; 'N° correlativo del documento' points to 'Número de factu'; 'Pagos y/o ajustes del documento' points to 'Pagos y ajustes'; 'Tipo: Boleta, Factura o Nota de Crédito' points to 'Tipo de docum'; and 'URL para visualizar y descargar el documento' points to 'URL Factura'.

Número de factu	Período de factu	importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de docum	URL Factura	Estado de emisi	Valor del docum
209175931	02/08/2021 - 0.. 00	\$0	22/09/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	16/09/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
207881363	02/07/2021 - 0.. 00	\$0	22/08/2021	\$0	-\$46.475	-\$56.348	02/08/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$46.475
066666668	02/06/2021 - 0.. 00	\$0	22/07/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	07/07/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
205275598	02/05/2021 - 0.. 00	\$0	22/06/2021	-\$706	-\$45.609	-\$55.419	17/06/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
201556653	02/03/2021 - 0.. 00	\$0	22/04/2021	\$0	-\$45.609	-\$55.419	21/04/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$45.609
200499163	02/02/2021 - 0.. 00	\$0	22/03/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/03/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
199508826	02/01/2021 - 0.. 00	\$0	22/02/2021	\$0	-\$43.119	-\$55.419	22/02/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$43.119
08572029	02/12/2020 - 0.. 00	\$0	22/01/2021	\$0	-\$42.490	-\$54.745	20/01/2021	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
079369	02/11/2020 - 0.. 00	\$0	22/12/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	22/12/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490
049901	02/10/2020 - 0.. 00	\$0	22/11/2020	\$0	-\$42.490	-\$54.745	19/11/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/SinDeuda	Emitido	\$42.490

GRUPO DE SALDO

Aquí se encuentra los saldos y detalles de los servicios contratados.



USO SIN FACTURAR

Saldos o ítems que están pendientes para ser facturados, tales como eventos VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Esta pestaña se encuentra dividida en **dos secciones**:

1. Cargo por servicio

En esta sección se encuentra el total de cargos no facturados.

Importante considerar que al generar la opción de facturar, se generará sólo un documento con todos los ítem que se encuentren disponibles en esta sección.

2. Cargo por ítem

Muestra detalle del producto o servicio adicional disponible para la próxima facturación.

Al hacer click en los montos es posible ingresar a los **DETALLES DEL EVENTO** donde se encuentra la información detallada de VTR+/PPV contratados, cobros de Carriers, etc.

Nombre del concepto o ítem pendiente de facturar

Descuento asociado al concepto o ítem

Valor de concepto o ítem pendiente de facturar

Valor total después del cálculo entre el Cargo - Descuento.

Valida si el concepto o ítem pendiente de facturación corresponde a un Carrier de otra

PAGOS

Muestra a detalle información de los pagos realizados.

- También existe un botón de **REFRESCAR** el cual actualiza los datos del **RESUMEN DE SALDO**

Monto del pago realizado

Monto del pago que aplicado a la factura

Muestra pago reversado y su valor

Fecha del pago realizado

Forma de pago, Efectivo, tarjeta, etc

Identificador del pago

Monto del pago aún no aplicado

Lugar de pago

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de cont.	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudatoria
P1-161445	03/06/2018	Efectivo	\$45.539	P1-161445	45539	0		Caja Presencial
P1-348440	04/10/2018	Efectivo	\$91.078	P1-348440	91078	0		SERVING
	16/10/2018	Efectivo	\$45.539	P1-418320	45539	0		SERVING
	15/11/2018	Efectivo	\$45.539	P1-641768	45539	0		SERVING
	15/12/2018	Efectivo	\$45.539	P1-901912	45539	0		SERVING
	16/01/2019	Efectivo	\$46.137	P1-1173733	46137	0		SERVING
	17/02/2019	Efectivo	\$46.137	P1-1403279	46137	0		SERVING
	17/03/2019	Efectivo	\$46.137	P1-1407136	46137	0		SERVING

AJUSTES

1. Historial de Ajustes

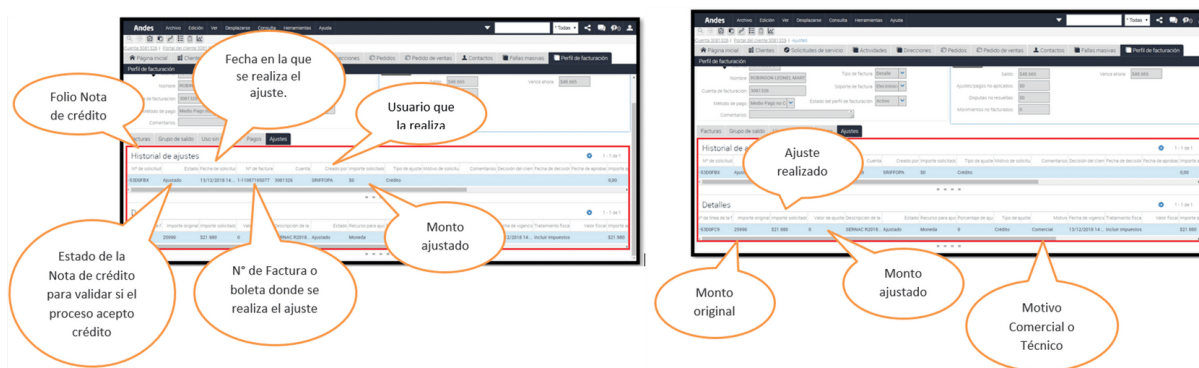
Permite visualizar y analizar el histórico de ajustes que se han efectuado en la cuenta de facturación.

- **Factura o boleta donde se realiza el ajuste**

2. Detalles

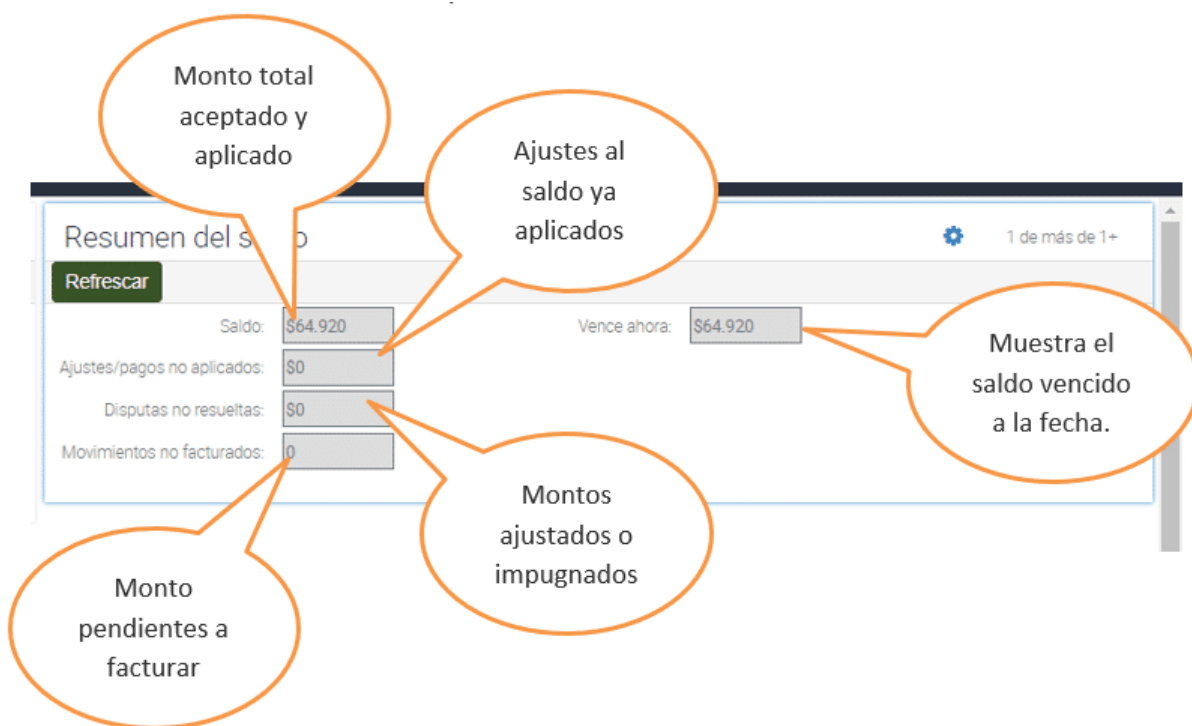
En detalles se encuentra información como el valor ajustado, fecha del ajuste, usuario que realiza el ajuste. Además, muestra el registro de las devoluciones.

- **N° Línea de la factura:** Código de la actividad de ajuste realizado.



REVISAR DEUDA DEL CLIENTE

1. Desde la vista general del **perfil de facturación**, se debe revisar la sección de **RESUMEN DE SALDO**.
2. En el **RESUMEN DE SALDO** se pueden revisar detalles de lo facturado.



REVISAR LA BOLETA

1. Desde la vista general del perfil de facturación, se debe revisar la **sección de FACTURAS**.
2. Pinchando el link ubicado en la columna **URL FACTURAS** es posible acceder al documento pdf de la boleta, el que se abrirá en una nueva pestaña y puede ser descargado (no editable).

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de JULIO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo fue de 2% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157503094909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365636	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021216714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:



Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

IMPORTANTE

Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)

The screenshot shows the ARMADA system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Inicio', 'Gestión', 'Ver', 'Depositos', 'Cuentas', 'Interacciones', and 'Ayuda'. Below this is a header with 'Clientes' and several tabs: 'Inclusión de clientes', 'Exclusión', 'Depositos en giro', and 'Extracción'. The main content area is titled 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. A red callout bubble points to the 'ARMADA RETIRO' option in the 'Tipo de documento' dropdown menu.

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX —

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

OTROS SERVICIOS PRINCIPALES —

Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

¿QUÉ ES EL IPC?

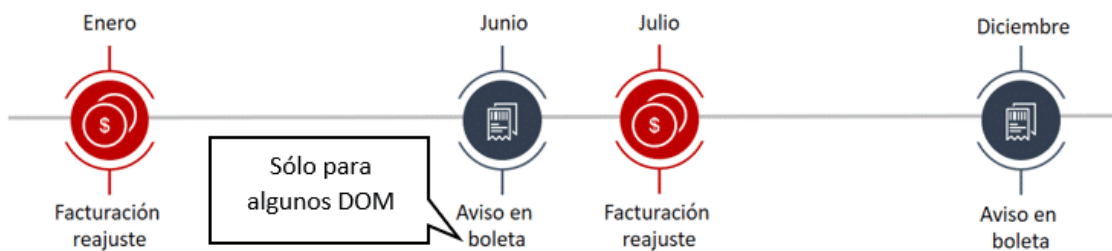
IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP





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

En caso de envío de boleta electrónica, se debe hacer al mail que figura en la Cuenta de Facturación del titular.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES



CONTEXTO

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la eliminación de un Servicio de Valor Agregado (SVA)

La eliminación de un servicio de valor agregado (SVA) es un pedido de MODIFICACIÓN, e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

SVA: Servicio Valor Adicional. Estos pueden ser Dbox, Extensores, servicios adicionales al teléfono, entre otros.

Revisa los SVA vigentes en el Plan Comercial [AQUÍ](#)

Servicios Adicionales (SVA)

DEBES SABER

- La petición de eliminación puede ser realizada por el titular de la cuenta
- Debes validar el N° de serie de la Cédula de Identidad del titular.
- Validar la cuenta de Servicio de donde se eliminará el servicio.
- Siempre verificar el N° de Serie del titular al ingresar el Pedido de modificación.
- Invitar al cliente a programar la baja de su servicio para el último día del DOM
- Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación.
- Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.
- No ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.
- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido, se debe realizar en pedidos separados.**
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar [AQUÍ](#)

- Recuerda incluir en la Tipificación #BAJA SVA

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• ¿Por qué razón dará de baja este servicio? • ¿De cuál dirección necesita eliminarlo? (Aplica si el cliente tiene más de una cuenta de Servicio) • ¿Consulta cuál es el número de serie del decodificador? Es necesario que lo consultes para que revises cuál es el decodificador correcto a eliminar	

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Validar que los datos del cliente estén actualizados 2. Verifica que el servicio esté <u>ACTIVO</u> y sin <u>COBRANZA</u>	

GESTIÓN

ELIMINACIÓN DE SVA

PASO 1



En la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de servicio, según la dirección del servicio a eliminar

PASO 2



Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Descripción del Producto ▲▼🔒	Producto	Estado
Triple Stock	Triple Stock	Activo
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo
○ Descuento Multi Servicio	Descuento Multi Servicio	Activo
○ Equipo	Equipo	Activo
▶ Telefonía Fija	Telefonía Fija	Activo

En la cuenta de servicios, seleccionar el pack o promoción contratado y seleccionar el botón MODIFICAR, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Se debe marcar flag de deuda no vinculante, sólo si el Rut al que la deuda está vinculada es distinto al de cliente y si es así tener en cuenta que se debe solicitar la documentación necesaria que indique que esa deuda no es del cliente actual en esa dirección

PASO 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

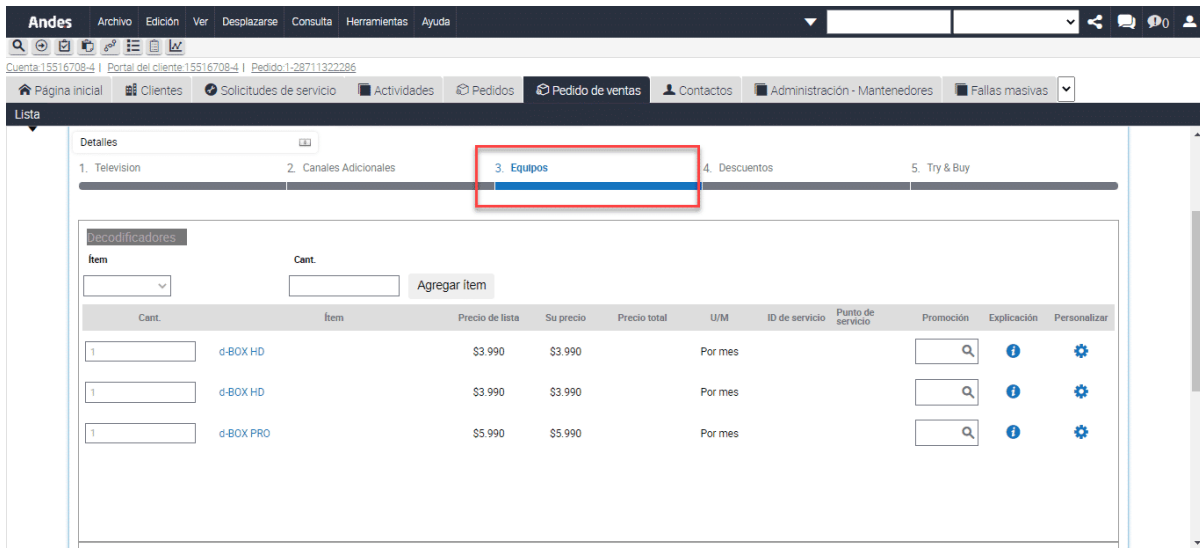
Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	6-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.2	6-BOX PRO	-	\$5.990			1	
2.3	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.4	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.5	VTR On Demand	-	\$0			1	
2.6	6-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.7	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.8	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	

Seleccionar el producto al que se le eliminará el SVA (Ejemplo: DBOX); presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de servicios adicionales activos.

PASO 4



Se abre el configurador del catálogo.

Ir a la pestaña **"Equipos"** para eliminar Dbox y Extensor

PASO 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Agregar ítem	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX PRO		\$5.990	\$5.990	Por mes					

Selecciona el SVA a eliminar y colocar cantidad = 0, luego hacer clic en el botón **“Agregar Item”**.

PASO 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

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

Lista

SU
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Reconfiguradores:

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Como se observa en la siguiente imagen, se eliminó 1 equipo Dbox PRO.

PASO 7

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido: 1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Guardar Cancelar **Terminado** Finalizar Verificar

Mensajes

Television
Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Para salir del configurador de producto, debe hacer clic en el botón **“Terminado”**

IMPORTANTE

En el caso que elimines un DBOX y este tenga un descuento, automáticamente al eliminar el servicio, también se eliminará el descuento asociado

PASO 8

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' form is displayed with the ID '1-480443360'. The form includes fields for 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Estado' is set to 'Pendiente'. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible over it. The 'Terminado' button is also highlighted with a red box.

Nº de Pedido	Nombre del Cliente	Estado	Clasificación Fijo
1-480443360	CARLOS SALINAS JIMEN	Pendiente	

Fecha de creación	Fecha de Modificación	Desde cuando	Saldo Límite Crédito Fijo
17/10/2017 17:47:08	17/10/2017 17:47:08	2017-10-22 12:00:11	

Modalidad de Venta	Modo de Envío	Tipo Portado	Tipo de Pedido	Etapa	Vendedor	Canal de ventas	Propietario	Acelerador cuotas	Comentarios	Reserva delivery	Orden con delivery	Dirección envío delivery
Fijo	Visita Técnica	No Portado - Venta Fij	Modificación	Orden	CABARCAS	Sucursal						

Cuenta del Cliente	Nº de Serie Cl	Subtipo Cuenta	Cuenta de Servicio	Dirección de Servicio	Cuenta de Facturación	e-mail	Deuda no vinculante	Motivo Desconexión	Demando Aprobado
22700717.5			22700717.3-G-001	APOQUINNO AV 4800	926400298	cristian.leon@e-vtr.cl			

Clasificación Móvil	Saldo Límite Crédito Móvil

Calendario
Oct 2017
1 2 3 4 5 6 7
8 9 10 11 12 13 14
15 16 17 18 19 20 21
22 23 24 25 26 27 28
29 30 31

Hora	Minuto	Zona horaria
12:00:11		(GMT-04:00) Santiago

Abora Terminado

Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **DESDE CUANDO** para seleccionar la fecha en que se desprovisionará el servicio que se está eliminando
Luego pinchar el botón **TERMINADO**.

Si el cliente desea dar la baja en el momento, no es necesario seleccionar el campo **DESDE CUANDO**

PASO 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' section displays the order number '1-610221920'. Below this, there are several buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted in red), 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted in green). The form fields include: 'Nº de Pedido' (1-610221920), 'Nombre del Cliente' (GERMAN RICHE CARVAJ), 'Estado' (Pendiente), 'Clasificación Fijo' (Inicio), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Cuenta del Cliente' (10522989-5), 'Fecha de creación' (21/12/2017 18:15:50), 'Clasificación Móvil', 'Método de Envío' (Visita Técnica), 'Nº de Serie CI', 'Fecha de Modificación' (21/12/2017 18:15:50), 'Saldo Límite Crédito Fijo' (\$-26,990), 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fi), 'Estado Nº de Serie CI', 'Desde cuando' (21/12/2017 01:00:00), 'Saldo Límite Crédito Móvil', 'Reserva delivery' (checkbox), 'Orden con delivery' (checkbox), and 'Dirección envío delivery'. At the bottom, there are tabs for 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' section shows 'Atributos' and 'Totales'.

El ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**

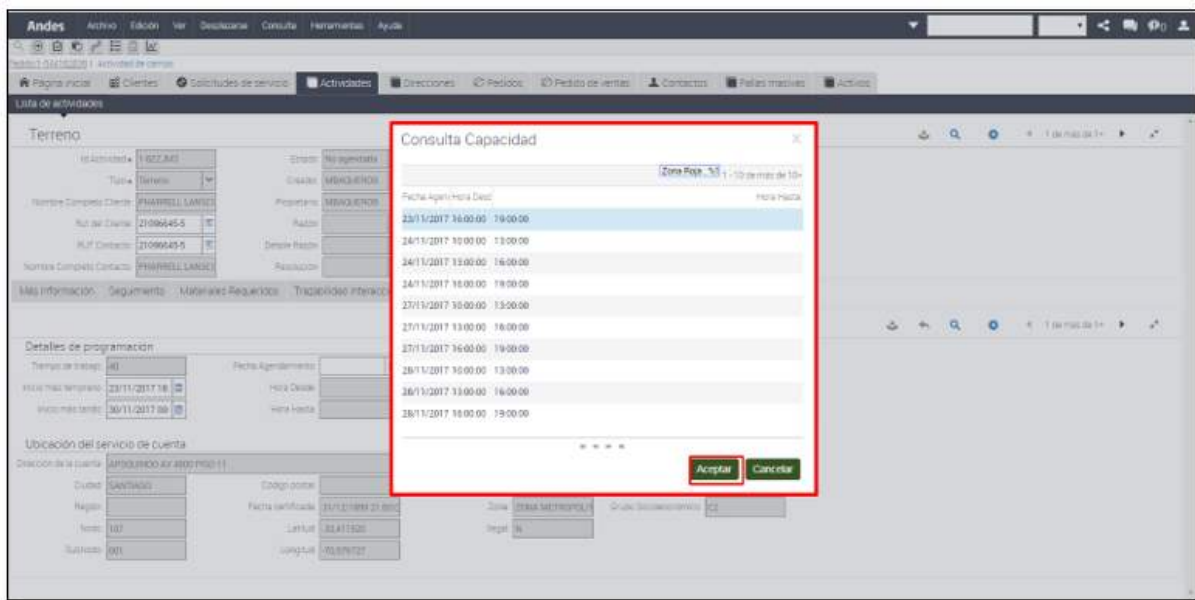
Pinchar el botón **ENVIAR**.

INFORMA

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX."

ELIMINACIÓN CON VISITA TÉCNICA

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Si el cliente consulta si puede entregar el equipo en sucursal: <i>"Sr(a) XXX, le recuerdo el equipo xxxx será retirado por personal técnico de VTR desde su domicilio. Por ende, no debe concurrir con él a ninguna sucursal ya que estas no cuentan con la posibilidad de recepcionar ni eliminar su equipo".</i> El agendamiento que se describe a continuación es para dar término al servicio activo. El retiro del equipo será coordinado desde despacho. 1. Una vez ENVIADO el pedido, si el SVA requiere visita a domicilio, se desplegará en forma automática la pantalla de agendamiento. El ejecutivo/asesor deberá coordinar una fecha y hora con el cliente				



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pinchar el botón GUARDAR. Confirmar presionando botón CTRL+S que en el apartado de terreno quede el estado como "agendado"

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedidos 1-544132839 | Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-422.JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio

Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROB Fecha Cierre: Fecha Cierre: Canal: Sucursal

Nombre Completo Cliente: PHARRRELL LANSO Propietario: MBAQUEROB Fecha Comprometida: Comentarios:

Rut del Cliente: 21096645-5 Razón: Código Cierre: Área a Derivar:

RUT Contacto: 21096645-5 Detalle Razón: Motivo:

Nombre Completo Contacto: PHARRRELL LANSO Resolución:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 40 Fecha Agendamiento: 27/11/2017

Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tardío: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico:

Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Región: Fecha certificada: 31/12/1999 21:00:00 Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:

Nodo: 107 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

Subnodo: 001 Latitud: 33.411520 Longitud: -70.579727

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pinchar la barra de ruta para **regresar a la pantalla del PEDIDO:**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-8ZZ-JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio

Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROS Fecha Cierre: Comentarios:

Nombre Completo Cliente: PHARRELL LANSDI Propietario: MBAQUEROS Canal: Sucursal

Rut del Cliente: 21099645-5 Razón: Fecha Comprometida: Área a Derivar:

RUT Contacto: 21099645-5 Detalle Razón: Código Cliente: Motivo:

Nombre Completo Contacto: PHARRELL LANSDI Resolución:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 45 Fecha Agendamiento: 27/11/2017

Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico: Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 21/12/1899 23:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El cliente **recibirá un SMS con la confirmación de la eliminación**. Como muestra la imagen, se observa la **Actividad de SMS SALIENTE**.

Acelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☐

Cargo Única vez: \$0

Comentarios: No box dcl700 eliminada la solicitud de cliente Motivo Desconexión: Pago upfront Primera Boleta: ☐

Rut Deuda Domicilio:

Convenio Aprobado: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Dirección envío delivery:

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Actividades

Cancelar cita Crear Actividad Terreno

ID Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha inicio
1-202914	Terreno	Modificación de Servicio	Finalizada	AGONZALEZP	20/08/2018 16:07
1-RMTUXW	SMS - Saliente	[068788784] SMS [VTR informa que enviara un técnico a su domicilio el día // entre las 4:00:00 PM y 7:00:00 PM. Mayor información en WWW.VTR.COM]	Finalizada	SADMIN	16/07/2018 18:35
1-MEEAZB	Terreno	Modificación de Servicio	Derivada	MSAEZ	12/07/2018 13:34

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

"Sr(a) XXXX, le confirmo que el servicio XXX ha sido eliminado. Si desea volver a activarlo puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de <https://vtr.com/>. En su próxima facturación no aparecerá el cobro asociado a este servicio. Agradecemos su preferencia".



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" "Señora" y/o "Don" "Doña". Señor o Señora va acompañado del apellido y el Don o Doña va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

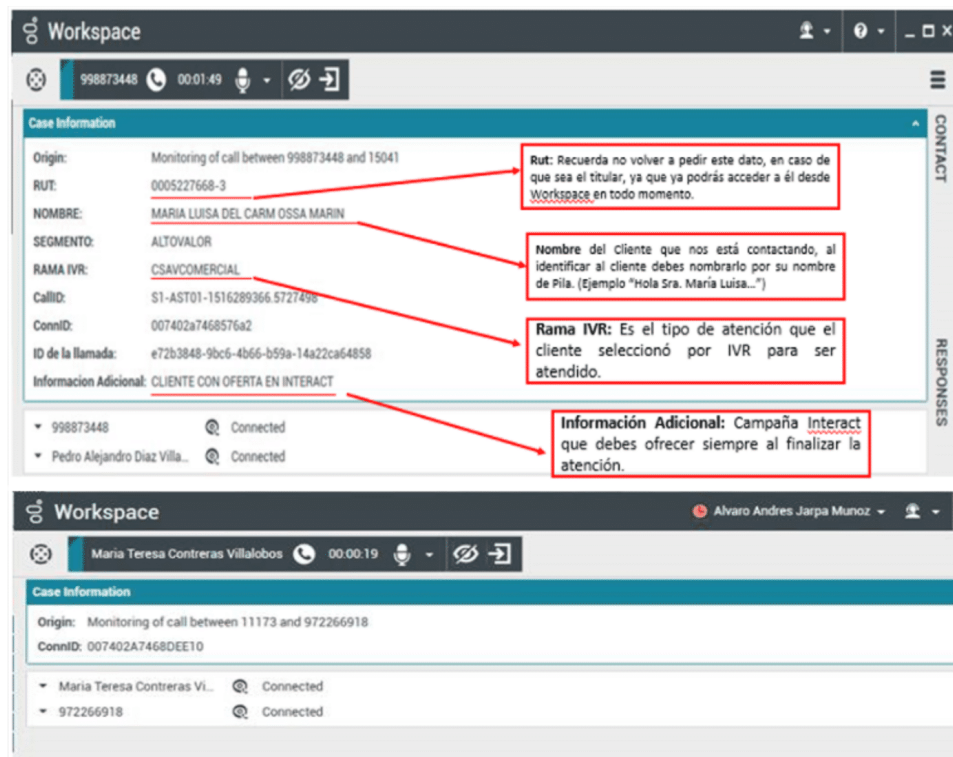
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- La atención se puede brindar a titular o tercero

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **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
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

GESTIONA

INFORMA

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000.-

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000.-

INFORMA

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

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste registra el #PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Debes transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 16!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR