

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 04 - Trainers

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 CLAVE.

DESDE EL 24 DE MARZO AL 06 DE ABRIL

CONTENIDO CALL CENTER



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



AJUSTE



ACTIVIDAD



EXPLICACIÓN BOLETA



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO





DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:

1. A través de formulario en Sucursal Virtual:

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar al cliente que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando **el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio**. Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
 - Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, **siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección**. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente

IMPORTANTE

Si el cliente es sólo televisión y el botón de CAMBIO DE TECNOLOGÍA aparece en verde, este aplicará SÓLO SI REALIZAS un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO

- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar **habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología**, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

EJEMPLO Cambio de Promoción CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Para ejecutar el Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología debes pinchar en el Botón de “Actualización de Promoción” y seleccionar siempre un Plan finalizado en “P” (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	●	Producto Customizable
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	●	Otros Fijos
○ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	●	Promociones Fijo
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo

BENEFICIOS

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

- Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
----------	---------	-----------------	--------

INTER NET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales.	<i>Además, con nuestra tecnología Wifi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <i>o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</i> <i>o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</i> <i>o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</i>
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

- Si el cliente solicita **explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

- “Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección ‘Mis Ofertas’”.
- Te puedes apoyar de la sección ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.
- A los **clientes Finix** no se les debe ofrecer la migración. Solo si el cliente pregunta por migración el ejecutivo le debe mencionar que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Plan Actual	Plan Destino	\$ Promoción x 6 meses	\$ después de los 6 meses
Finix Internet.	Fibra Avanzado	\$15.900.	\$23.990
Finix Cable + Internet	Doble Pac Fibra Avanzado	\$31.990	\$42.990

Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **Cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si el cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de

IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.

- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores o más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas:** "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"
 - **Solo Cable/ Cable Fono:** Red de fibra óptica requiere servicio de internet
 - Cliente con **más de una promoción en una cuenta de servicio**
 - Servicios **B2B**
 - Servicios **cornerstone**

Ejemplos de mensajes

**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.

in
siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial**

Profesión: Región: VALPARAISO Clase: **Servicio**

Marca: VTR Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).

- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales,** con el servicio de fibra, estas ya no funcionaran.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva,** no se debe ingresar un cambio de tecnología.
- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados
- Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:
 - *Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra*

óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Confirma que el estado de los servicios sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranzas antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Valida que en Productos instalados, el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación REPARACIONES TÉCNICAS



PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Si el cliente **solicitó el cambio de tecnología y no tiene factibilidad**, debes informar que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

**GESTIÓN: SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The left sidebar has tabs for 'Lista', 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles' tab is selected, displaying a table of services. The table has columns for 'Rol de línea', 'ID de línea', 'Acción', 'Producto', 'Estado', 'Estado de Transición', 'Costo total venta mensual', 'Precio de inicio', and 'Campaña de fact.'. The table lists several services, including 'Equipo', 'Servicio Ancho', '300 Mega', 'Nuevo', 'Digital Start', 'Arrendo Tarjeta Celulares vSP Plus', 'Desuento Instalacion Equipo', 'Instalacion Equipo', and 'Mega 200 residencial'. The 'Digital Start' service is highlighted with a red box.

PASO 4

4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Descripción del P

Marca

Categoría detallar

Nivel de empaque

Identificación

▶ Television	VTR	Producto Custo...		
○ Equipo	Caja MTA / CM VTR	Otros Fijos		
○ Descuento Multi Servicio	Descuento Multi... VTR	Descuentos Mul...		
Doble Pack Plus 0322hd	Doble Pack Plus VTR	Promociones Fijo 2 Play		
▶ Banda Ancha	VTR	Producto Custo...		DCA
○ Oferta Finix Nacional	Oferta Finix Nac... VTR	Agrupador Catal...		

PASO 5

5. Validar que en la pestaña “**Detalles**” estén todos los servicios contratados por el cliente.

Anandes

Archivos | Edición | Ver | Desplazar | Consulta | Herramientas | Ayuda

Inicio de sesión | Inicio de sesión | Inicio de sesión | Inicio de sesión | Inicio de sesión

Página inicial | Clientes | Servicios de servicio | Actividades | Dirección | Pedidos | Pedido de venta | Contactos | Panel maestro

Cuenta

Canal de ventas:

Cuenta de facturación:

Correo electrónico:

Adeban:

Comentarios:

Reserva delivery:

Dirección envío delivery:

Convenio de Estado:

Pago up front recibido:

Monto mensual:

Cargo única vez:

Aut Debito Dominio:

Lista Información | Catálogo | Detalles | Envío | Pagos | Envíos | Documentos | Archivos e informes | Actividades

Detalles de la línea | Atributos | Totales

Detalles

Personalizar | Editar promoción | **Ventas al Cuentas** | Cambiar Simbolo | |

Nº de línea ▼	Nº de oferta	Accion	Producto	Convenio de estado	Estado	Estado de Transm.	Sueldo venta mensual	Precio de inicio	Campaña de fact.	ID
o 1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
o 4	2	-	Banda Ancha		Pendiente		\$25.000		10157314	
o 5	2.1	-	200 Mega		Pendiente				10157314	
o 6	2.2	Nuevo	Digital Safe		Pendiente			\$1.990	10157314	
o 6	2.3	-	Alcorno Tapa CableAdem VSP Plus		Pendiente				10157314	
o 7	3	-	Desayuno Instalacion Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
o 3	4	-	Instalacion Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
o 2	5	-	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0		10157314	

PASO 6

6. Presionar sobre **botón de TSQ** (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido, revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and several menu items. Below that, a search bar and a list of tabs including 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Perfiles', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. The main area displays a form for a sales order with the number '1-6904645694'. The form is divided into several sections. The top section has buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ' (highlighted with a red arrow), 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. Below these are fields for 'Nº de Pedido', 'Nombre de Cliente', 'Cuenta de Cliente', 'Nº de Serie', 'Estado Nº de Serie', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de Servicio', 'Dirección de Servicio', 'Cuenta de Facturación', 'email', 'Deuda no vinculante', 'Activos Descartados', 'Comprobante Aprobado', and 'Motivo de cambio'. The right section contains a dropdown for 'Estado' (set to 'Pendiente'), a date field for 'Fecha de creación', a date field for 'Fecha de modificación', a date field for 'Deuda nuevo', a dropdown for 'Motivo', a date field for 'Vigencia de cobro', a dropdown for 'Estado de Trámite', and a dropdown for 'Contexto de Estado'. The bottom section contains a table with financial data: 'Clasificación Pto', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Débito Pto', 'Saldo Límite Débito Móvil', 'Deuda Rut', 'Deuda Domicilio', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual', 'Cargo Línea fijo', and 'Rut Deuda Domicilio'.

PASO 7 y 8

7. Una vez aprobado el TSQ, debes [GENERAR DOCUMENTO](#).

8. Presionar el botón **“ENVIAR”**

IMPORTANTE: **NO se debe presionar botón “Verificar”**

The screenshot shows a row of buttons from the Andes system interface. The buttons are: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border.

PASO 9

9. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 10

10. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación Incluir en la observación: @FIBRA2024

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada

GESTIÓN: SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponible productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el perfil del cliente en Andes, en la pestaña de **Productos Instalados**, selecciona el producto y revisa si se encuentra **en verde el botón Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada	Marca	Precio	Fe
▶ Banda Ancha		Producto Customizable	VTR	\$0	17/12/2
▶ Equipo	Caja MTA / CM	Otros Fijos	VTR		17/12/2
Mega 500 Residencial 0324	Mega 500 Residencial	Promociones Fijo	VTR		17/12/2
▶ Oferta Nacional 1024 HFC	Oferta Nacional 1024 HFC	Agrupador Catalogo	VTR		17/12/2

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

Actualizaciones de promociones

Nombre de la promoción

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	In
Mega 600 Residencial 0324F	\$0		Al
3P 800 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
3P 500 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
2P 800 Megas mas Fono 0324F	\$0		Al
3P 940 Megas mas Stream TV Premium 0324F	\$0		Al
Stream TV Premium 0324hd	\$0		Al
Telefonia Plan Solidario 0620	\$0		Al
Mega 500 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 800 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 500 Residencial Sport 0125	\$0		Al

Aceptar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

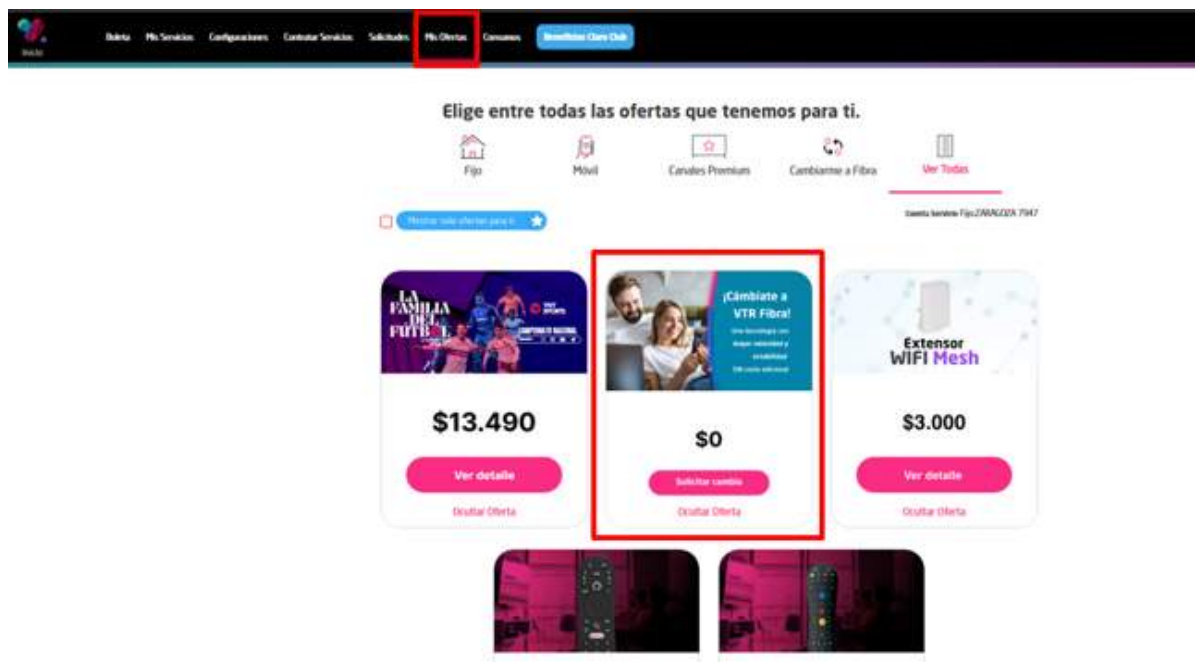
3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

4. Si **NO aparecen productos de Fibra**, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

5. En caso que el cliente **desea eliminar un servicio principal**, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor](#).

ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL

Paso 1



Una vez dentro de Sucursal Virtual el cliente debe ingresar a la sección **“Mis Ofertas”**, posicionarse en el recuadro **“Cámbiate a VTR Fibra”** y presionar **“Solicitar Cambio”**.

IMPORTANTE: Recuerda que si el cliente no tiene acceso al recuadro “Cámbiate a VTR Fibra” quiere decir que su dirección no tiene factibilidad a fibra.

Paso 2



Luego presiona el botón **“Lo Quiero”**.

Paso 3

The screenshot shows a web interface for confirming appointment details. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Mi Servicio, Configuraciones, Contactar Servicio, Saludos, Mi Clínica, and Citaciones. A button labeled 'Reservar Otro Día' is also present. Below the navigation bar, there is a header image with the text 'Pasa de cliente a'.

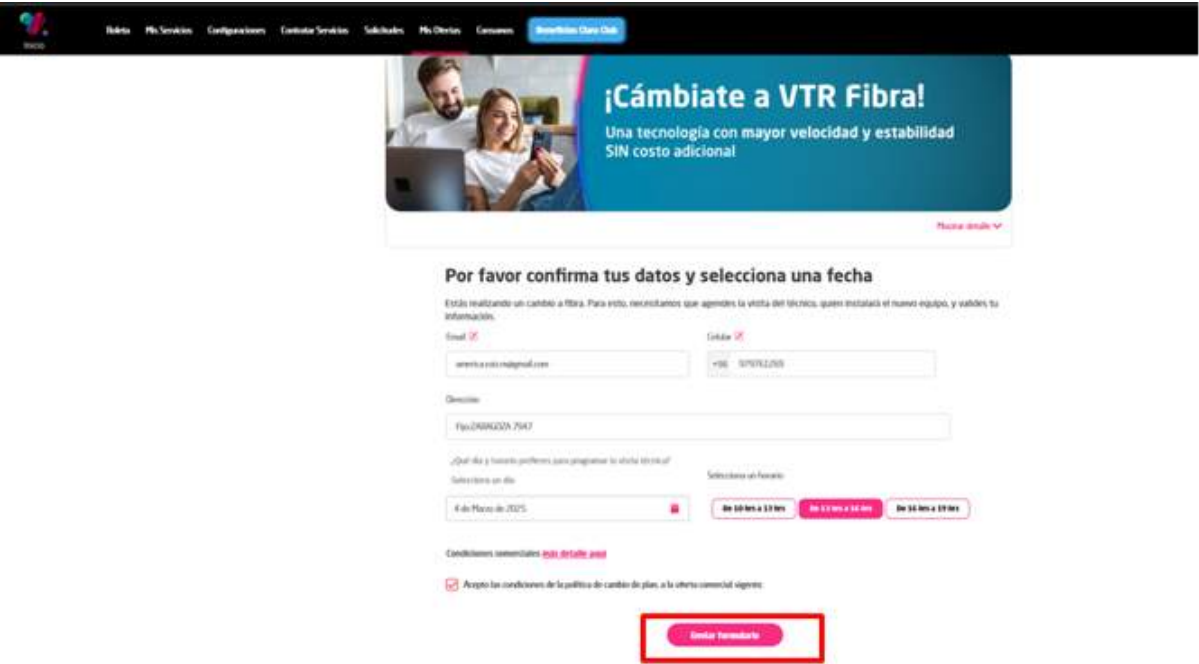
The main content area is titled 'Por favor confirma tus datos y selecciona una fecha'. Below this title, there is a sub-header: 'Estás realizando un cambio a Plaza. Para esto, necesitamos que agendes la visita del técnico, quien instalará el nuevo equipo, y valides la información.'

The form contains the following fields and options:

- Email:** A text input field with a red 'X' icon, containing the email 'perez@correo.com'.
- Celular:** A text input field with a red 'X' icon, containing the number '+58 9797612300'.
- Dirección:** A text input field containing the address 'Eje MARCON 7947'.
- ¿Qué día y horario prefieres para programar la visita al sitio?**
- Selecciona un día:** A dropdown menu showing '4 de Mayo de 2025'.
- Selecciona un horario:** Three radio button options: 'De 08:00 a 12:00', 'De 12:00 a 04:00', and 'De 04:00 a 08:00'.
- Debes seleccionar un tiempo fijo para:**
- Condiciones comerciales:** A link labeled 'más detalles aquí'.
- Checkboxes:** A checked checkbox labeled 'Acepto las condiciones de la política de cambio de plaza, a la oferta comercial vigente.'
- Buttons:** A 'Cancelar' button and a 'Guardar Cambios' button.

Se abrirá el siguiente formulario donde el cliente debe completar los siguientes datos:
dirección, email, celular, día y horario de la visita, y aceptar las condiciones.

Paso 4



Inicio Mi Servicio Configuración Cambiar Servicio Solicitudes Mi Device Consumo Beneficios Claro Club

¡Cámbiate a VTR Fibra!

Una tecnología con mayor velocidad y estabilidad SIN costo adicional

[Más detalles](#)

Por favor confirma tus datos y selecciona una fecha

Estás realizando un cambio a fibra. Para esto, necesitamos que ingreses la visita del técnico, quien instalará el nuevo equipo, y valides tu información.

Email ☒ Teléfono ☒

Dirección:

¿Qué día y horario prefieres para programar la visita técnica?

Selecciona un día

Selecciona un horario

Condiciones comerciales [ver detalles aquí](#)

☒ Acepto las condiciones de la política de cambio de plan, a la oferta comercial vigente.

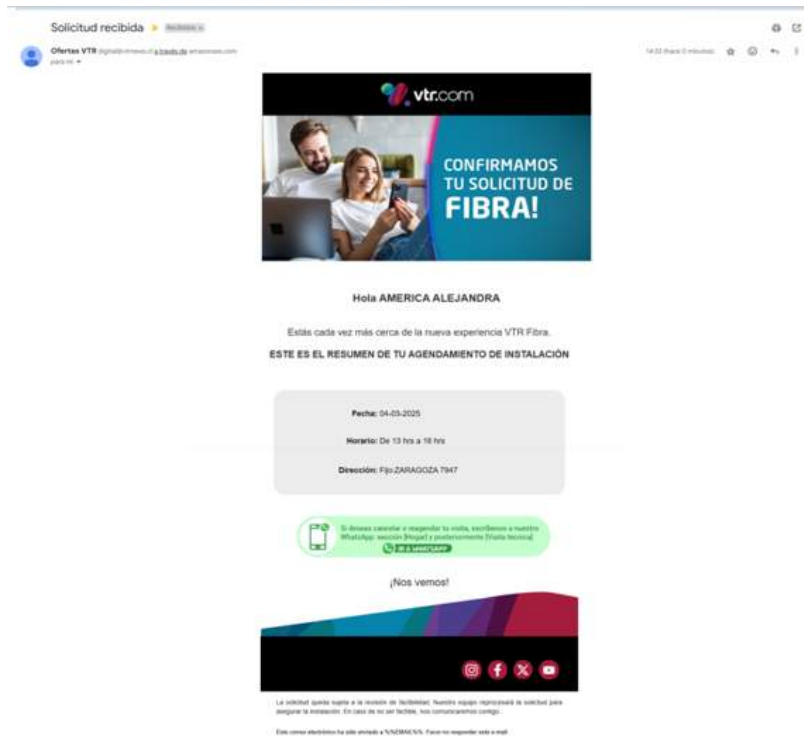
Una vez completado todos los datos, el cliente debe presionar **“Enviar Formulario”**.

Paso 5



Aparecerá el siguiente mensaje **confirmando la solicitud**.

Paso 6



Con la solicitud ingresada, el cliente recibirá el **siguiente correo de confirmación**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

- Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.
- Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDI CIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con este cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Si en la atención se debe realizar una 3era NC debes transferir de forma asistida al BO Comercial	Sólo si en la atención se debe realizar una 3era NC , debes derivar la atención al BackOffice Comercial para su análisis y solución definitiva

IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS.](#)

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado • Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc. • Todos los ajustes deben tener una observación clara y completa del caso.			

- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo**, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.			

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	15.000
Ejecutivos Retención N1	15.000
Ejecutivos Retención N2	20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	10.000
Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
---------------------	-------------------------------

TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado? • ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?			

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
 - **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**

- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
 - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
 - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.

- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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

Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Esta afirmación es:

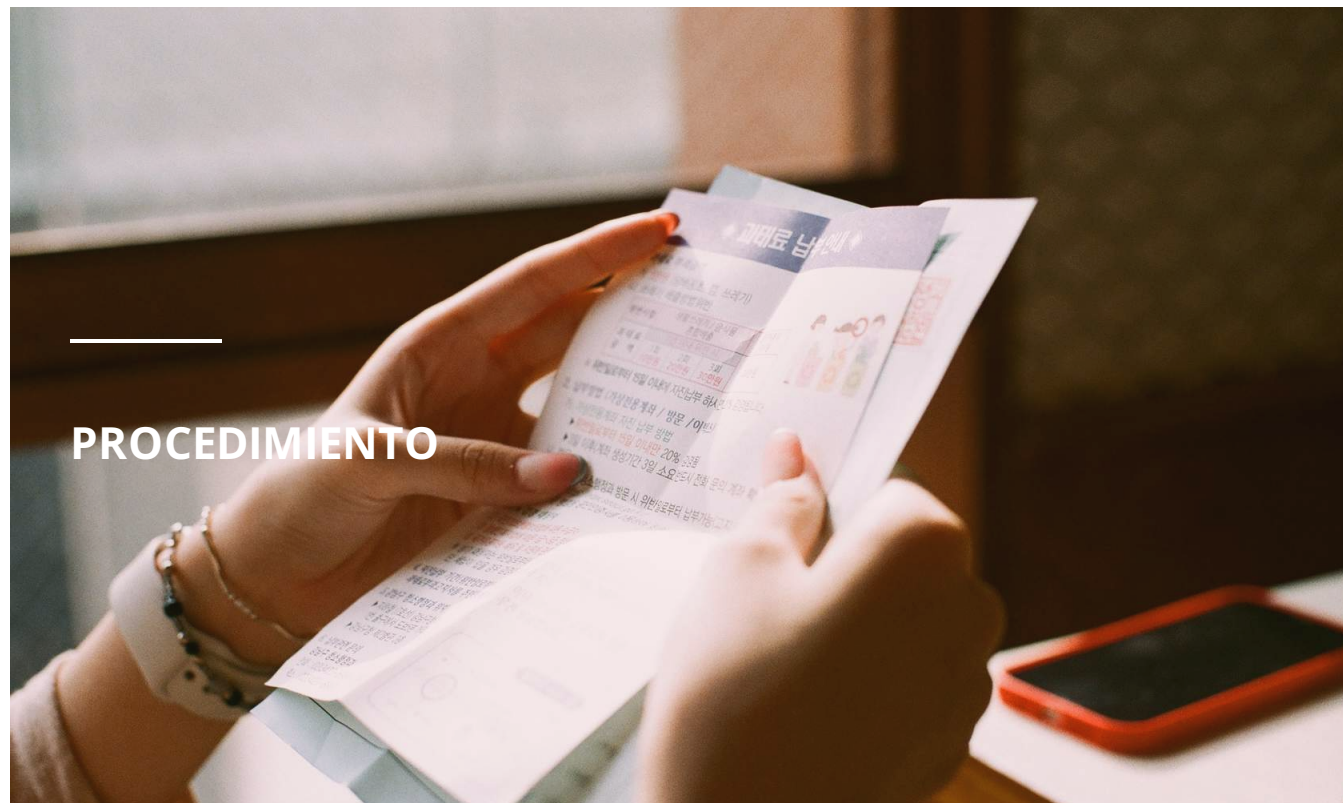
☐

Falsa

☐

Verdadera

EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

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

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

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

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

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2 Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Internet			-531
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			19.780

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9**, realizó una actualización de promoción el día **1° de Abril**. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el **1° hasta el 8 de Abril** + el valor del mes completo. A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales		2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.708		Doble Pack Finix	41.384
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)			(TV Hogar HD, Mega 500)	
	<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>		Triple Pack	-18.728
				(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	31.782
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet	
Servicios Adicionales	
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/5-Feb 2.990
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/5-Ene 0
	
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	199
Cargo Extensor NextGen Smart Plug	20.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	
	Pack Adulto HD	22/Dic/2017 11-Ago/10-Sept 8.011
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept -3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept -4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	-4.000
	Otros Cargos	
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept 2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept 820
	Total Otros Cargos	2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	50.312
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	50.312
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.495
	Internet	3.088
	Otros Cargos	2.108
	Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	52.134
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	52.134
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	5.731
	Internet	3.220
	Otros Cargos	2.198
	Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC**.

- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19,072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23,313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21,587
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,195
Descuento Multiservicio Televisión			-5,007
Descuento Multiservicio Internet			-4,657
Total Rentas Servicios Principales			50,312

2 Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19,892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24,315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21,687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4,154
Descuento Multiservicio Televisión			-5,077
Descuento Multiservicio Internet			-4,529
Total Rentas Servicios Principales			52,134

1 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Ene/10-Feb	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	10,990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,495
Otros Servicios y Cargos	5-Ene/4-Feb	-3,990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,495
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Ene/4-Feb	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb	3,088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,088
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb	2,108
Total Otros Cargos		2,108

2 Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	11-Feb/10-Mar	3,990
d-BOX HD		
Rentas Mensuales Premium	20/May/2021	11,462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	-5,731
Otros Servicios y Cargos	5-Feb/4-Mar	-3,990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		5,731
Consumos y Servicios Adicionales Internet		
Servicios Adicionales	5-Feb/4-Mar	0
Beneficio Mega 600		
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar	3,220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet		3,220
Otros Cargos		
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar	2,198
Total Otros Cargos		2,198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo**; para el caso de internet es de \$2500 y televisión **\$750**.
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
Total Rentas Servicios Principales	25.625
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	750
Internet	2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión				
Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Mar/4-Abr		3.990
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr		0
HBO Pack \$7.490	08/Sep/2020	2-Mar/1-Abr		0
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio		7-Mar/1-Abr		750
Descuento Primera Caja				-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				750
Consumos y Servicios Adicionales Internet				
Otros Servicios y Cargos				
Corte y Reposición de Servicio				2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet				2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
4-BOX HD		5-Feb/4-Mar		3.990
4-BOX SD		5-Feb/4-Mar		2.490
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb		0
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb		0
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	→ Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	→ Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	→ Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	→ Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb		-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión				7.985

COMPARADOR DE BOLETAS

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

Introducción

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

Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' portal interface. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' tab is active, displaying a 'Lista de clientes' table. The table has columns for 'Nombre', 'Método de pago', 'Marca', 'Medio de Distribución', and 'Día de Tarifa'. A row is highlighted with a red border, showing the client ID '6559702242', 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below the table, the 'Perfil de facturación' section is visible, along with 'Productos Instalados' and 'Solicitudes de servicio' sections.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

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

Paso 2

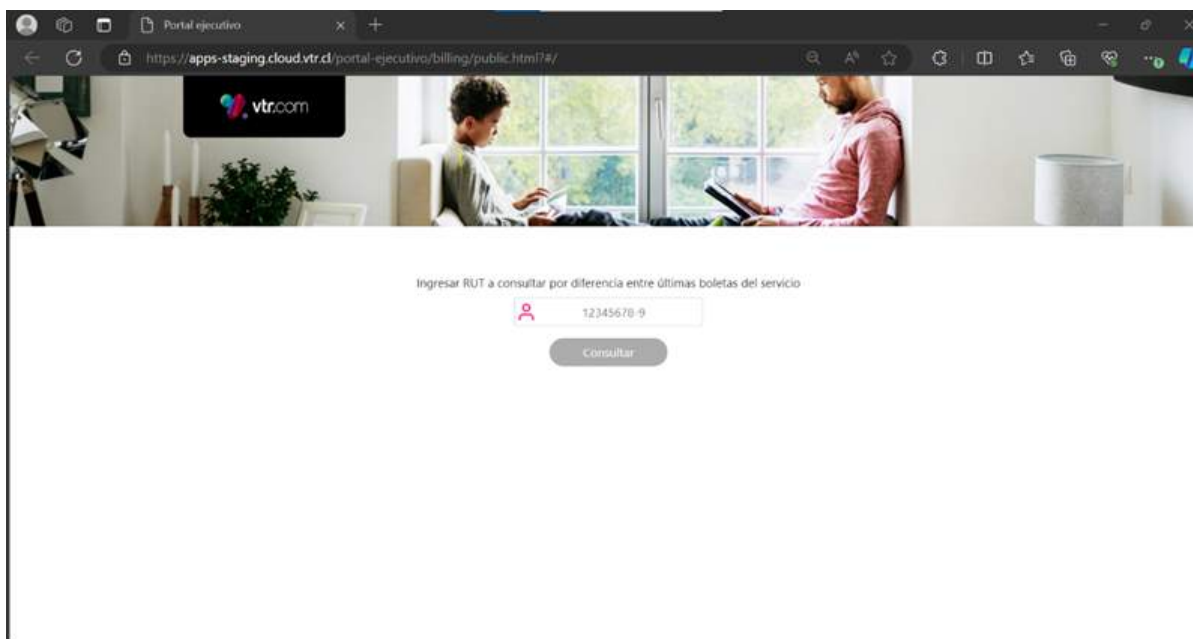
The screenshot displays the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into several sections:

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

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

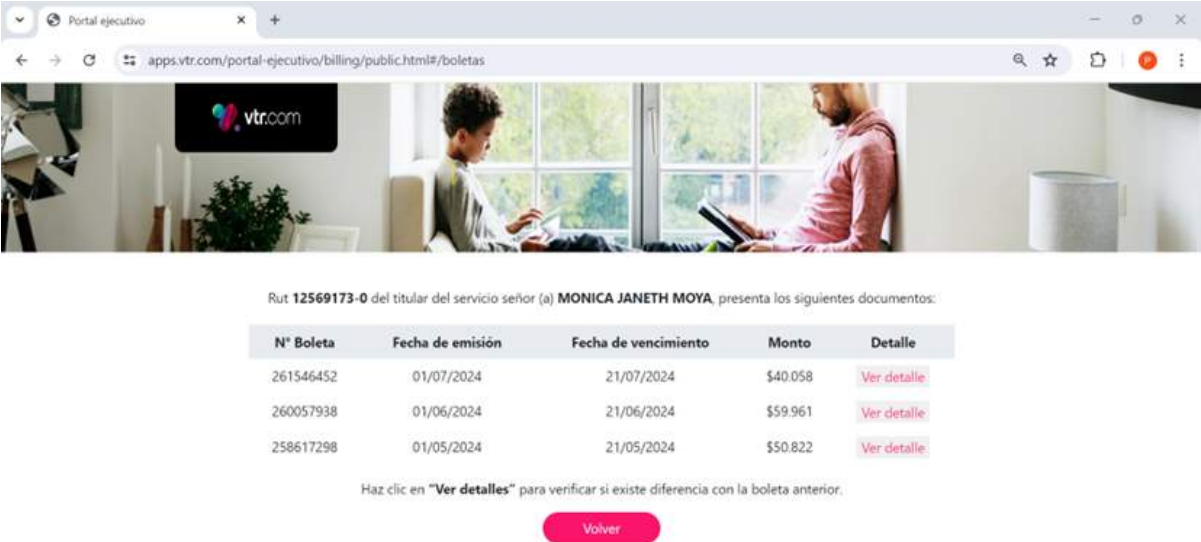
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Paso 3



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

Paso 4



Portal ejecutivo

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

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

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

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

[Volver](#)

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

Paso 5

Portal ejecutivo

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

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

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

DEBES SABER

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

IMPORTANTE

VERIFICA

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

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

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

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

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

PASO 2 —

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

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

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

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

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

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

PASO 3 —

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

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

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

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

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

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

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

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR