

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 14 - Botón Rojo

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 01 AL 14 DE JULIO



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESCUENTO NO CARGADO



ACTIVIDAD



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN





DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO BOTÓN ROJO

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

**VERIFICAR
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder notarial.
- **IMPORTANTE:**

- Ante solicitudes de **cambio de tecnología, es decir, cliente con servicios HFC quiere optar por servicios de fibra óptica (FTTH)** debes apoyarte con el procedimiento [CAMBIO DE RED HFC A FTTH](#).

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES	
Informa según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención La actualización de promoción a los planes STREAM está disponible para los siguientes empaquetamientos. • 2P 500 Megas mas Stream TV Plus 0324hd • 2P 500 Megas mas Stream TV Premium 0324hd • 3P 500 Megas mas Stream TV Plus 0324hd • 3P 500 Megas mas Stream TV Premium 0324hd Esta actualización aplica para los clientes cuyo decodificador sea HD. Si un cliente desea cambiar su decodificador HD a Smart TV por el momento no se puede realizar. <u>Debes ser claro con el cliente informando que el cambio de decodificador no se puede realizar, sin embargo puede solicitar Dbox Smart como caja adicional con envío delivery.</u> Si un cliente desea modificar su plan a sólo televisión y/o televisión+ telefonía, debes ofrecer los planes de la oferta Febrero • VTR TV Plus 1122 • VTR TV Pro 0323 • Doble Pack TV Fono Plus 1122 Para revisar el valor de los planes PRO o PLUS, revisa el PLAN COMERCIAL FEBRERO Identifica el decodificador en PRODUCTOS INSTALADOS				

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reiniciar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Cambio de tecnología			
Descripción del Producto	Producto	Estado	
Triple Pack Plus	Triple Pack Plus 0322nd	Activo	VTR
Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
Television	Television	Activo	VTR
o Descuento Max \$ 7.490	Descuento HBO Pack 7.490	Activo	VTR
o Max \$7.490	HBO Pack 7.490	Activo	VTR
o VTR On Demand por Suscripción (SVOD)	VTR On Demand	Activo	VTR
d-BOX HD	d-BOX HD	Activo	VTR
o Descuento Primera Caja	Descuento Primera Caja	Activo	VTR
o TV Full Digital HD	TV Full HD Digital	Activo	VTR
o d-BOX HD	d-BOX HD	Activo	VTR
Telefonía Fija	Telefonía Fija	Activo	VTR
Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

VERIFICAR
PRECONDICIONES

Clientes que tengan DBOX HD como caja principal, se pueden cambiar a planes PRO 2 Y PRO3 con las siguientes consideraciones:

- a) Andes cambiará el DBOX a SMART, automáticamente
- b) Los planes PRO sólo permiten la contratación de DBOX SMART, por lo tanto todos los dbx hd y pro se eliminarán. Si el cliente tiene asociados descuentos a esos decodificadores, también se eliminarán automáticamente.
- c) Los cambios de decodificadores generarán una visita técnica, la cual tiene un valor de \$20.000 y que debe ser cobrado sin excepción.

IMPORTANTE

Recuerda que para clientes de stock, los packs de destino van sin el descuento promocional de adquisición (ej: \$44.990 mensuales y no \$29.990 x 6 meses en el caso del 2P VTR Pro 2).

- El cambio de plan se puede realizar con servicios **ACTIVOS** y con boleta que no esté vencida (cuenta al día)
- Verifica la oferta comercial vigente, política de score en el [PLAN COMERCIAL](#)

- Si la actualización de promoción del cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes **derivar a la plataforma de retención** de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
 - Por ejemplo: Cliente con 3 servicios principales pide actualizar su plan a uno con 2 servicios principales.

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES	
1. Verificar vigencia de datos, VALIDAR VIGENCIA DE DATOS En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de MODIFICACIÓN DE DATOS Además, verificar en el campo TIPO si la categoría del cliente corresponde a CONVENIO o a RESIDENCIAL. 2. Verificar la deuda CÓMO REVISAR LA DEUDA 3. Verificar el estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS. Puedes revisar la publicación ESTADO DEL SERVICIO 4. Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA ◦ Recordar al cliente que pierde promociones de venta y descuentos iniciales si es que modifica promoción contratada. ◦ En caso de no especificar una preferencia de plan o condición, siempre ofrece la mejor promoción cercana a la renta que actualmente paga el cliente. ◦ La visita técnica, asociada a la Petición varia, no tiene costo para el cliente ◦ La Actualización de promoción que conlleve un cambio de Dbox principal, se realizará un cobro de \$20.000. Este cambio es por un requerimiento del sistema, no por petición del cliente ◦ La Actualización de promoción que conlleve un cambio de modem, no tiene cobro ◦ A clientes que cuenten con 2das líneas telefónicas con plan 110 minutos, OFRECE cambio a plan fono ilimitado + 600 minutos a móvil e informarlo como parte de los beneficios del cambio a la nueva oferta. Puedes utilizar el siguiente script para informarlo: <i>"Sr(a) XXX a modo de beneficio por el cambio de plan que está haciendo, actualizaremos también su plan de 2da línea telefónica, quedando con minutos ilimitados a teléfonos fijos y 600 minutos"</i>				

para llamadas a teléfonos móviles por \$9.990 mensual”.

- Al realizar un upgrade de Plan considerar que, si tiene el Pac/Pat con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.
- Para ventas de SVA puedes revisar la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
---------	------------	-------------	--------------------------

Antes de ofrecer una Actualización de Promoción, considera lo siguiente:

- Identifica el plan que el cliente desea obtener, luego verifica **si la diferencia en precio es MENOR A \$5.000**, si es así, entrega como primera medida el acceso gratuito a Paramount+.
- En caso que la diferencia sea MAYOR A \$5.000 ofrece la actualización de promoción.
- Importante, si el cliente acepta promoción Paramount+, no debes gestionar la actualización de promoción.
- Se excluye de esta oferta, todo cliente que tengan activo Paramount+.

Voz

“Sr (a) xxxxxxx, Antes de seguir con su solicitud, le quiero comentar que tiene una promoción con nosotros, la cual consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas” ¿Usted acepta? XX (si/No)

En caso que el cliente “No acepte lo ofertado”, debes explicar lo siguiente: Sr(a) xxx, Debido a que procederemos a la actualización del plan, es importante que considere que ya no tiene disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan).

No voz

“xxxxxxx, Antes de seguir con tu solicitud, te quiero comentar que tienes una promoción con nosotros, la cual consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas” ¿Usted acepta? XX (si/No)

En caso que el cliente “No acepte lo ofertado”, debes explicar lo siguiente: xxx, Debido a que procederé a la actualización del plan, es importante que consideres que ya no tienes disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan)

Para activar la suscripción Paramount+ ofrecida, debes cargar Descuento Paramount Plus Gratis, para ello, revisa la publicación [OTTS a la Carta](#)

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD

CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

1. En la Sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.
2. Luego haz Clic en **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**
3. Selecciona el **nuevo plan acordado con el cliente**. Procura elegir el plan correcto
4. Verificar el **estado de la serie** desde la parte superior del pedido en ESTADO N° DE SERIE C.I, debe salir mensaje "**DOCUMENTO VIGENTE**", luego presionar el comando [CTRL+S] para obtener validación de cédula.

! En el caso que el documento se encuentre bloqueado, no podrá continuar con la actualización de plan.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh					
Producto▲▼	Estado	Descripción del Pr		Categoría detallac	Nivel de empaque
Descuento Multi Servicio	Activo	Descuento Multi...		Descuentos Mul...	
Telefonia Fija	Activo			Producto Custo...	15525655
Television	Activo			Producto Custo...	15525652
Banda Ancha	Activo			Producto Custo...	15600619
Equipo	Activo	Caja MTA / CM	Otros Fijos		
Pack Vive Mas Residencial	Activo	Mas Residencial	Fuera de norma ...	3 Play	

PERSONALIZAR EL PEDIDO

1. Ingresa al botón **EDITAR PROMOCIÓN**
2. Regularizar el **cobro de instalación**, para ello puedes revisar la publicación [ANDES - DESCUENTO INSTALACIÓN](#)
3. Presionar el botón **“Verificar”** (1) y luego el botón **“Terminado”** (2).

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10020097-K | Portal del cliente:10020097-K | Pedido:1-15113456864

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Direcciones Pedidos Pedido de ventas Ofertas multicitio

Lista Análisis de detalles Gráficas

Oferta Nacional 3P

Su precio \$-20.000
CHR total \$-20.000
Mensualidad total \$-12.000

Guardar Cancelar **Terminado** Finalice Verificar

Mensajes

Detalles

1. Vive Pro 2. Vive Más 3. Vive 4. Costo Instalación

Costo Instalación

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
None					

INGRESO PETICION VARIA

Aplica para los **casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática** y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de **Banda Ancha** existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de **Telefonía** existiendo previamente banda ancha

! En caso de no generar la petición varia, Andes finalizará el pedido automáticamente. Revisa en iSAC en qué casos corresponde el ingreso

1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.
2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.
3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del DOM, y así evitar cobros proporcionales.
4. Luego presionar TERMINADO.

! Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo

Lista Análisis de detalles Gráficas

1-933198105

Revisar **Verificar** Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-933198105 Nombre del Cliente: JUAN MANUEL RIQUELME Estado: **Pendiente** Clasificación Fijo: VIP - Colaborador

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 15718140-8 Fecha de creación: 24/05/2018 13:07:34 Clasificación Móvil:

Método de Envío: **Visita Técnica** N° de Serie Cl: Fecha de Modificación: 24/05/2018 13:07:34 Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.892.060

Tipo Portado: **No Portado - Venta Fi** Estado N° de Serie Cl: Desde cuando: **30/05/2018 13:07:34** Saldo Límite Crédito Móvil:

Tipo de Pedido: **Modificación** Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR Motivo: Vigencia de Cotización: Deuda Rut: \$0

Etapas: **Orden** Cuenta de Servicio: 15718140-8-5-002 Estado del Trámite: Deuda Domicilio: \$0

Ingresador: NROJOC Dirección de Servicio: LA CAPITANIA 171 DI Contexto de Estado: Pago Up Front: \$0

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 2827805 Generar Boleta/Factura Online: Front recibido: \$0

Vendedor: e-mail: jmm.ucsc@gmail.com Hora: 00:00:00 Deuda Mensual: \$35.980

Comentarios: Deuda no Vinculante: Hora: Pago Única Vez: \$0

Motivo Desconexión: Zona horaria: (GMT-04:00) Santiago Deuda Domicilio: \$0

Convenio Aprobado: Ahora Terminado

Motivo de cambio: **Baja Voluntaria**

TSQ, GENERAR DOCUMENTO Y ENVIAR

Verificar TSQ

Revisar la publicación [VERIFICAR TSQ](#).

GENERAR DOCUMENTO.

Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento [GENERAR CONTRATO](#)

ENVIAR PEDIDO

1. Presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.
2. Una vez enviado el pedido y **SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA**, Andes automáticamente despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego **ACEPTAR y GUARDAR**.
3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección **"Actividades"** del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agenda	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2016	10:00:00	13:00:00
14/12/2016	13:00:00	16:00:00
14/12/2016	16:00:00	19:00:00
14/12/2016	19:00:00	21:00:00
15/12/2016	10:00:00	13:00:00
15/12/2016	13:00:00	16:00:00
15/12/2016	16:00:00	19:00:00
15/12/2016	19:00:00	21:00:00
16/12/2016	10:00:00	13:00:00
16/12/2016	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: []

Inicio más temprano: 13/12/2016 11: Hora Desde: []

Inicio más tardío: 20/12/2016 00: Hora Hasta: []

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA YIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: []

Región: AZ Fecha certificada: 31/12/1899 21:00:00

IMPORTANTE

- La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado **ABIERTA** hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a **COMPLETADA**.
- 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 cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Puedes informarlo a través del siguiente script:

- *“Sr(a) XXXX, es importante comentarle que la visitas se gestionan manteniendo la cuenta al día, es por eso que en caso de que su boleto venza antes de que vaya el técnico, agradecemos pueda cancelarla para que la visita se pueda concretar y así poder solucionar su inconveniente”*

INFORMA

REGISTRA

Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, debes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE DE VENTA](#)

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali. Promo

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

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

BOTÓN ROJO

DESCUENTO EXISTE EN SISTEMA

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

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

VOZ

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

Se presentan 2 escenarios:

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

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

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

Explica al cliente:

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

DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE —

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

VOZ

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

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL DESCUENTO

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

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

VOZ

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

SI EL CLIENTE ACEPTA DESCUENTO

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

Luego del ingreso del descuento, explica al cliente.

VOZ

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

Se presentan 2 escenarios:

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

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

Explica al cliente:

VOZ

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

DESCUENTO LEALTAD

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

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

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

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

REGISTRA:

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

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La visita técnica, asociada a la Petición varia siempre tiene costo para el cliente.

☐

Falso

☐

Verdadero

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

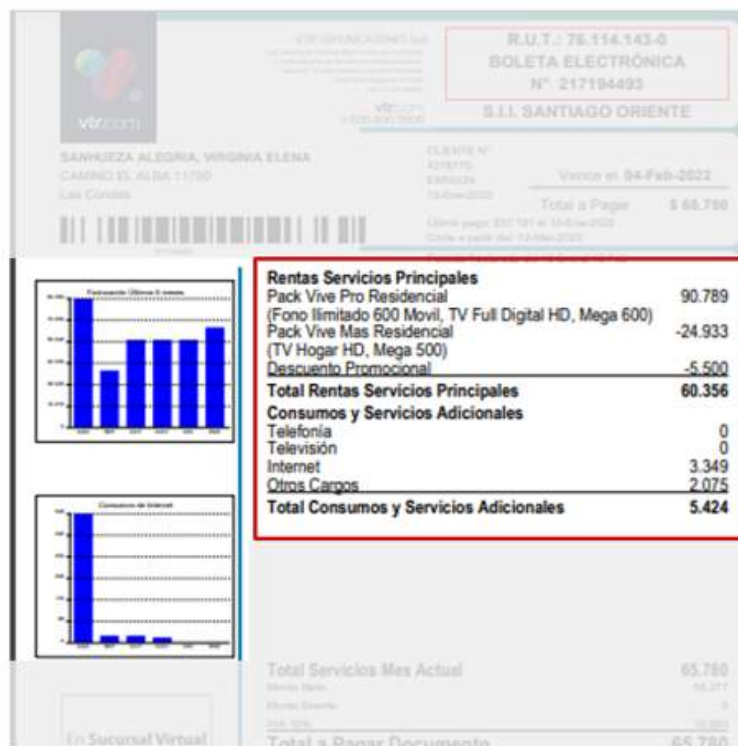
PRIMERA LÍNEA

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

PRIMERA LÍNEA

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



BOTÓN ROJO

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, **revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar** y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación

- **Área:** Inconsistencia facturación
- **Subárea:** SSPP distintos a lo ofrecido

! Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Servicio principal no corresponde a lo contratado

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, **revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar** y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento

[ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia facturación
- **Subárea:** SSPP distintos a lo ofrecido

! Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de atención/llamada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un 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

CLIENTE SI 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 **ya tuvo un descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de hasta 50.000** explicar que no es posible ingresar un nuevo descuento.

Si el cliente a pesar de la información **insiste en no estar de acuerdo**, ingresa una Solicitud de

servicio en la cuenta de Facturación

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000. —

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

Explica al cliente:

"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".

REGISTRA —

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Ajuste de boleta/factura

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 14!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR