

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - Soporte Móvil

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 03 AL 16 DE JUNIO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



DELIVERY MÓVIL



ACTIVIDAD



BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



AJUSTE





DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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

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

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

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

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

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

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

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

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

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

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

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

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

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

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

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

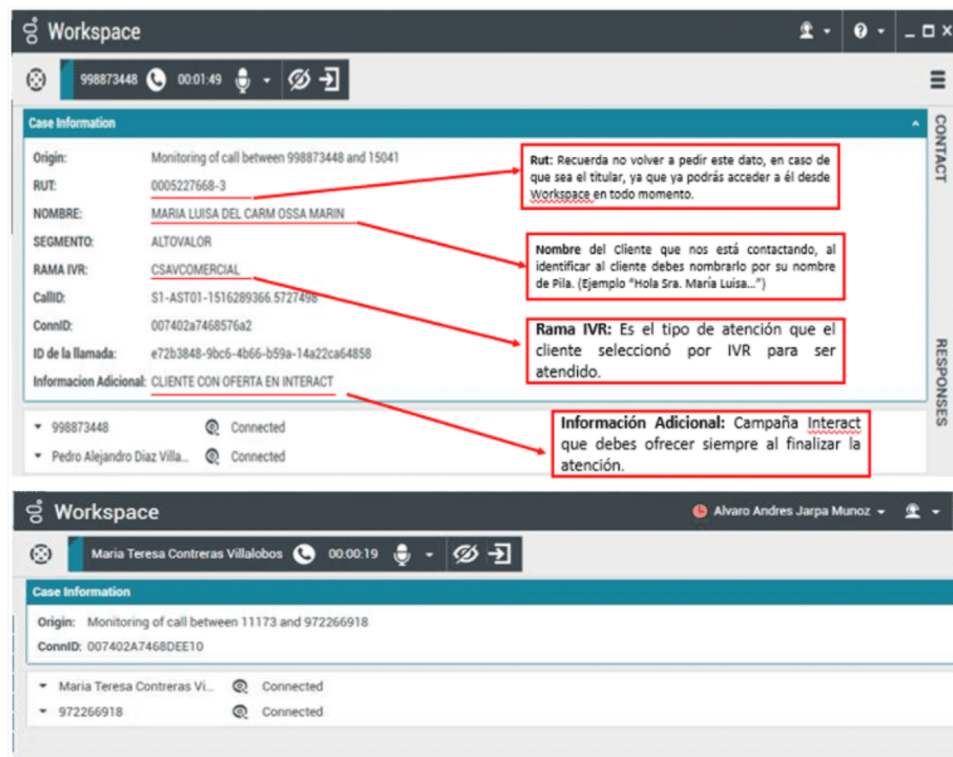
Ejemplos de bienvenida:

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

Visualización de datos de cliente en Workspace

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

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



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

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

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

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

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

Ejemplos de informar acción al cliente:

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

4. OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

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

Ejemplos de Registros:

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

6. CIERRE

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

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

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

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*

- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY MÓVIL



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

- Es importante que manejes los plazos de entrega para poder dar una información correcta al cliente
- En la actualidad, al momento de realizar la venta por Delivery, el o **los equipos que se despachan se encuentran desbloqueados.**
- La **activación de la línea** se realiza una vez entregado el producto al cliente.
 - **Número nuevo:** la activación de la simcard se realiza el mismo día que es entregada.

- **Número portado postpago:** la activación se realiza al día hábil siguiente (a excepción que se presenten problemas en la portabilidad). En caso de **delivery** se realiza la portabilidad **24 hrs posterior a la entrega de la sim.**
- **Número portado prepago:** área de delivery se contacta (hasta 3 intentos) con el cliente para solicitar el código CAP (tiene vigencia de 5 días), una vez confirmado, comienza el proceso de portabilidad.

Si no logran tener contacto, el caso pasa al área de ventas quienes intentarán contactar en un plazo **máximo de 7 días**. De no ser exitosa la recepción del código CAP en un plazo máximo de 8 días, la venta será anulada.

- Delivery se contacta con cliente para coordinar entrega de producto. Si no se logra contactar con cliente, se visitará sin agendamiento.
- **El producto puede ser entregado a titular o tercero con poder simple y fotocopia de cédula de identidad por ambos lados (ambos documentos impresos).**
- Las ventas que **requieran pago, tienen un máximo de 3 días** para que puedan ser pagadas, de lo contrario serán anuladas de manera automática en sistema.
- Cuando el delivery llega a destino, el cliente **recibe el contrato donde se especifica el n° de PCS** junto con la simcard asociada

CONTRATACION SERVICIOS MÓVILES			
Número Telefónico: 939626700		Nombre Plan: Multimedios 300 GB	
Telefonía Móvil	Minutos Libres	\$ 3000	
Internet Móvil	Datos 300 GB	\$ 8900	
Descuento Multiservicio:		\$ -990	
Total Venta Servicios Móviles		\$ 8900	
Promoción:		Descuento Slim Only 8% para Siempre	
Cargo de Incorporación:		\$ 0	
ARRIENDO EQUIPO			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Costo Total
			\$
El descuento aplicable es de acuerdo al plan de telefonía móvil contratado en este acto:			
COMPRA EQUIPO TERMINAL			
Tipo de Terminal	Marca / Modelo	IMEI	Precio
			\$
COMPRA SIM			
IMSI	Precio	Disponibilidad	
939626700	\$ 4000	10	
HABILITACION DE ACCESOS TELEFONIA			
		Fono 300	

DEBES SABER

REVISAR PRECONDICIONES

Revisar en el pedido de venta del cliente **el método de envío y el campo observaciones.**

1-219463886396

Editar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios fijos
N° de Pedido:	1-219463886396	Nombre del Cliente:	INES ESTELVINA COLLAN	Estado:		
Modalidad de Venta:	Móvil	Cuenta del Cliente:	7830381-6	Fecha de creación:		
Método de Envío:	Venta Presencial	N° de Serie Cl:		Fecha de Modificación:		
Tipo Portado:	Móvil Prepago - Venta	Estado N° de Serie Cl:		Desde cuando:		
Tipo de Pedido:	Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:		Motivo:		
Etapas:	Cotización	Cuenta de Servicio:	7830381-6-S-005	Vigencia de Cotización:		
Ingresador:	SSILVAS	Dirección de Servicio:	LOS GUINDOS 83	Estado del Trámite:		
Canal de Ventas:	Sucursal	Cuenta de Facturación:	219563623839	Contexto de Estado:		
Vendedor:	SSILVAS	e-mail:	inescolants@gmail.com			
Acelerar cuotas:	☐	Deuda no Vinculante:	☐	Pago Upfront Primera B:		
Comentarios:	#delivery2.0	Motivo Desconexión:				

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA DELIVERY (ALAS)

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

- Plazos de entrega a contar de la fecha de pago (si aplica) AQUÍ.

Tramo de entrega:

Lunes a Viernes > AM: 10:00 – 14:00

> **PM:** 14:00 – 19:00

Sábados > 10:00 – 15:00

Región	Comuna	Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sá	Días Rang
Región Metropolitana de Santiago	Alhue		X					1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	Buin	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Calera de Tango		X		X		X	1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Cerrillos	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Cerro Navia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Colina*	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Conchalí	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Curacaví						X	1 a 6
Región Metropolitana de Santiago	El Bosque	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	El Monte	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	Estación Central	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Huechuraba	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Independencia	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	Isla de Maipo	X		X		X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Cisterna	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Florida*	X	X	X	X	X		1 a 2
Región Metropolitana de Santiago	La Granja	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Pintana	X	X	X	X	X	X	1
Región Metropolitana de Santiago	La Reina*	X	X	X	X	X		1 a 2

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.

Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el equipo está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. Puede ser manual o automático si se mantiene en estado pendiente y cumple su fecha de vigencia
Pendiente de Aprobación	Estado de los pedidos después de enviados pero que requieren validación de asistente de convenio, RSE o funcionario.
Pendiente de Cancelación	Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. Se espera respuesta de OSM para liberar recursos.

MÉTODO DE ENVÍO: VENTA PRESENCIAL

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

CIUDADES	TIEMPO DE ENTREGA
Región Metropolitana y principales ciudades: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Concón, Quilpué, Villa Alemana, Viña del mar, Limache, Rancagua, Graneros, Talca, Concepción, Coronel, Chiguayante, Lota, San Pedro de la Paz, Talcahuano, Tome, Hualpén, Chillán, Temuco, Puerto Montt, Puerto Varas	2 días hábiles
Resto del país	5 días hábiles

• Plazos de entrega

Lunes a Viernes > 09:00 – 21:00

Sábados > 09:00 – 14:00

PLAZOS DE ENTREGA

INCONVENIENTES CON DELIVERY

OBJETIVO

Atender a clientes que indican no haber recibido su pedido con entrega en domicilio.

GESTIÓN

Revisar estado del pedido en Andes.

Estados	Descripción
---------	-------------

Pendiente	Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Pago	Está en espera de pago por parte de cliente (upfront). Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.
Pendiente de Envío	Venta confirmada. Delivery comienza la preparación del pedido.
Preparado	Compra confirmada y preparada por delivery. Lista para salir a ruta.
Enviado	Orden de Delivery con singularización de equipos. Está en la ruta para la entrega al cliente.
Recibido	Orden que indica que el producto está en manos del cliente
Pendiente Portabilidad	En espera de respuesta de OAP para cursar portabilidad
Abierto	Pedidos enviados a activación
Completada	Indica que el pedido ha sido procesado exitosamente por el sistema de aprovisionamiento
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento Delivery en caso de número nuevo: "La activación de la línea se realiza una vez entregado el producto al cliente". Esta afirmación es:

☐

Falso

☐

Verdadero

BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO Y SIM POR ROBO O PÉRDIDA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Esta atención puede ser entregada **sólo al Titular en caso de planes postpagos.**
- En caso de **prepagos se podrá realizar si el cliente y el equipo están registrados.**

--

POLITICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
- El cliente puede contactarse al fono 800282887 para solicitar el bloqueo del celular o sim con un ejecutivo La suspensión por robo del servicio NO detiene el cargo mensual del plan NI el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo. - En caso de necesitar suspender la Simcard y el equipo móvil, debe siempre realizarse en orden comenzando por la Simcard. El procedimiento bloqueará el uso del equipo telefónico y/o de la Simcard, según solicite el cliente. Si el cliente solicita un certificado de bloqueo por robo, descargar y completar el documento <u>AQUÍ</u>		

POLITICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
Confirmar si la suspensión o desbloqueo será: 1- Solo Simcard. 2- Solo equipo. 3- Simcard y equipo.		

--

ANTES DE REALIZAR EL BLOQUEO/DESBLOQUEO VERIFICA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar que los **datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
- **SÓLO NEGOCIOS** - Confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la pestaña CONTACTOS.
- **Verificar ALERTAS DE CRÉDITO** y verificar que el servicio no esté en cobranza.
- **Revisar el estado del servicio en productos instalados**
- **Validar el PCS que el cliente solicita realizar la gestión**, ubícalo en productos instalados.
- **Validar si el equipo móvil es propiedad del cliente o está en arriendo con VTR**, revísalo en productos instalados.
- **Revisa en IMEI del equipo**, para esto ingresa a <http://nnoc.vtr.cl/portada/index.php>, ingresar según ruta:

Home Aplicaciones Bec Online Bec Online BETA

958248492 **Traer**

Móvil se encuentra migrado a ANDES

Sistema de Gestión Móvil

Data HLR

IMSI	730080101279547
N° Móvil	56958248492
Internet	Habilitado
Tipo de Mercado	Post Pago
Roaming Voz	Bloqueado
Roaming Datos	Bloqueado
Llamadas Entrantes	Habilitado
Llamadas Salientes	Habilitado
SMS	Habilitado <<
SMS	Habilitado >>
Larga Distancia	Bloqueado
S. Complementarios	Bloqueado

Data OCS

Ciclo	1
Cod. Plan	1064
IMSI	730080101279547
Ciclo Vida	Post-Pago
Susp. por Cliente	No
Susp. por Robo	No
Susp. por Atraso	No
Susp. por L. Credito	No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

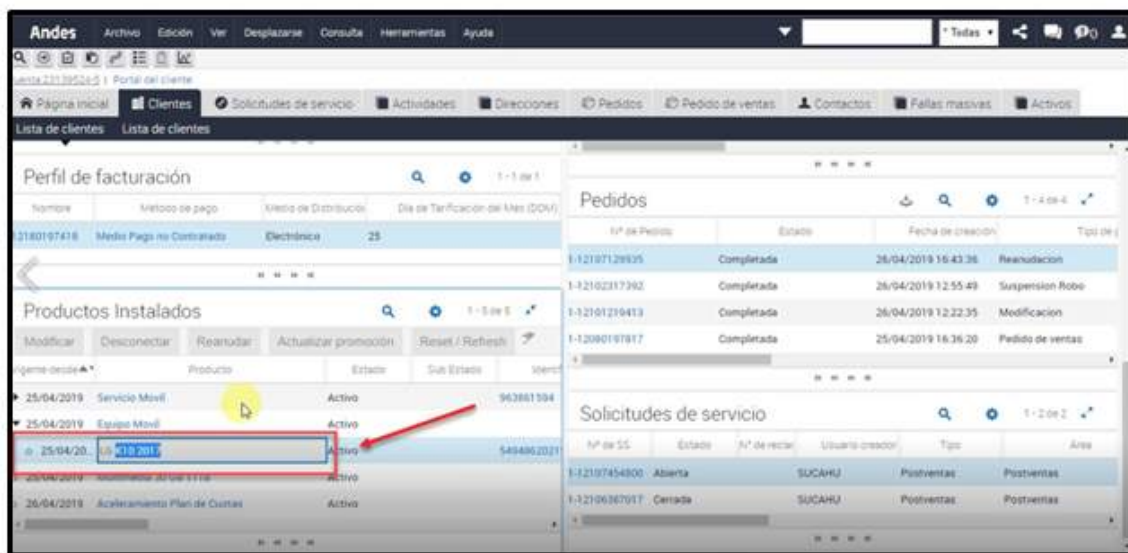
Op. Condición	Roaming* 1547
Carga Inicial	92,0 Mb
Balance	92,0 Mb
Consumo	0,00 Kb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	01-01-2038
Inicio Cuota	31-12-2037
Op. Condición	Cuota* 3917
Carga Inicial	30,00 Gb
Balance	20,79 Gb
Consumo	9,21 Gb
Estado Cuota	Normal
Reset Cuota	01-11-2021
Inicio Cuota	19-12-2019

Historial de Equipos

IMEI	Marca	Modelo	Fecha
357095180316902	UNKNOWN	UNKNOWN	12-01-2021 20:53:18
353812081473853	APPLE	IPHONE 7 PLUS (A1784)	20-11-2019 09:18:37

MARCA Y MODELO DEL EQUIPO

Identificar el detalle de la Marca y Modelo del Equipo, es necesario dirigirse a Productos Instalados y ver el detalle del Equipo Móvil.



GESTIÓN SUSPENSIÓN

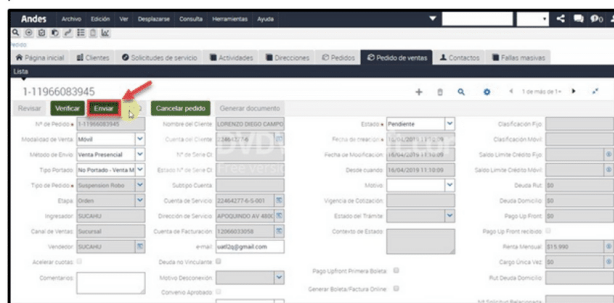
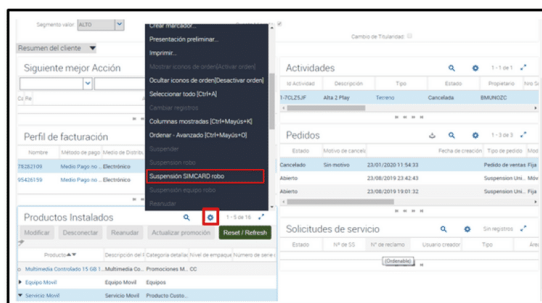
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

1. Desde la vista 360, cuenta de cliente, en la sección de **Productos Instalados** presionar el **Engranaje** y luego **Suspensión SIMCARD robo**
2. El sistema crea un pedido de forma automática, **ingresar al pedido creado** y **seleccionar la opción Enviar**.
3. En **DETALLES** se puede observar el contexto del estado **"Inicio de proceso de aprovisionamiento"**, que luego cambia a **"Fin de proceso de aprovisionamiento en UIM"**
4. Finalmente queda el Contexto del estado en **"Aprovisionamiento finalizado"** y el pedido queda en estado **COMPLETADO**
5. Verificar en **Productos instalados** que la Simcard se encuentra en estado **SUSPENDIDO**



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

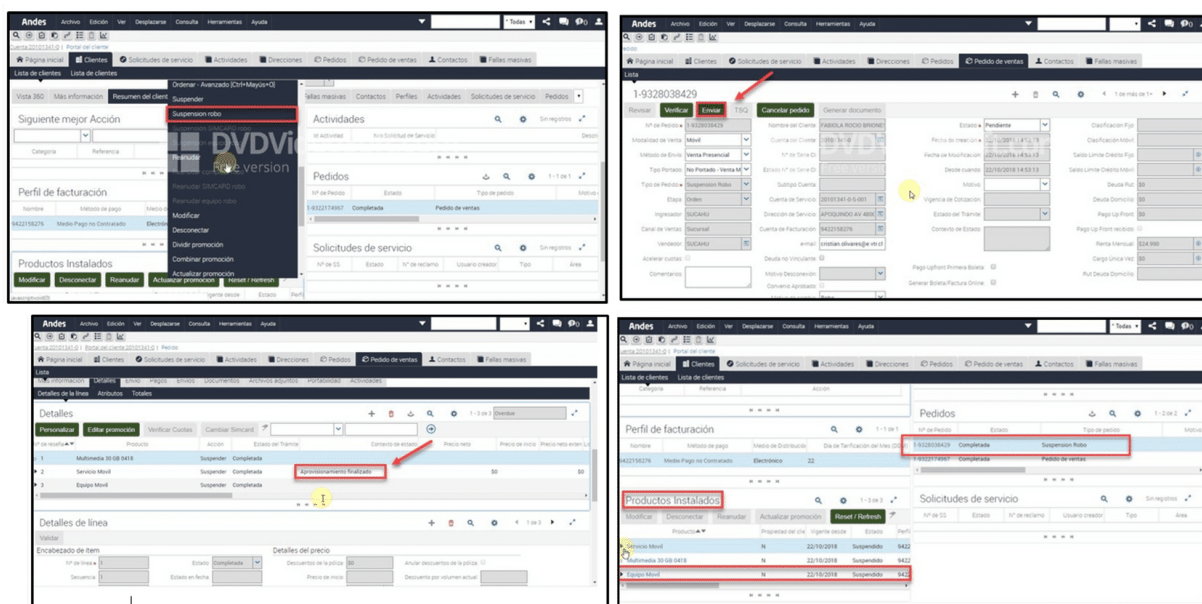
**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

BLOQUEO EQUIPO MÓVIL PROPIEDAD CLIENTE

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente, productos instalados**, poseionarse sobre equipo móvil a bloquear y seleccionar el icono de engranaje de Productos Instalados y **seleccionar SUSPENSIÓN ROBO**
2. **Ingresar al pedido y hacer clic en el botón Enviar.**
3. Esperar que el estado del trámite cambie de **“Inicio de proceso de aprovisionamiento en UIM” a “Aprovisionamiento finalizado”** y el pedido de modificación queda en estado **COMPLETADO**
4. Volver a la Vista 360, productos instalados a validar el estado del equipo, el cual se visualiza en estado **SUSPENDIDO**



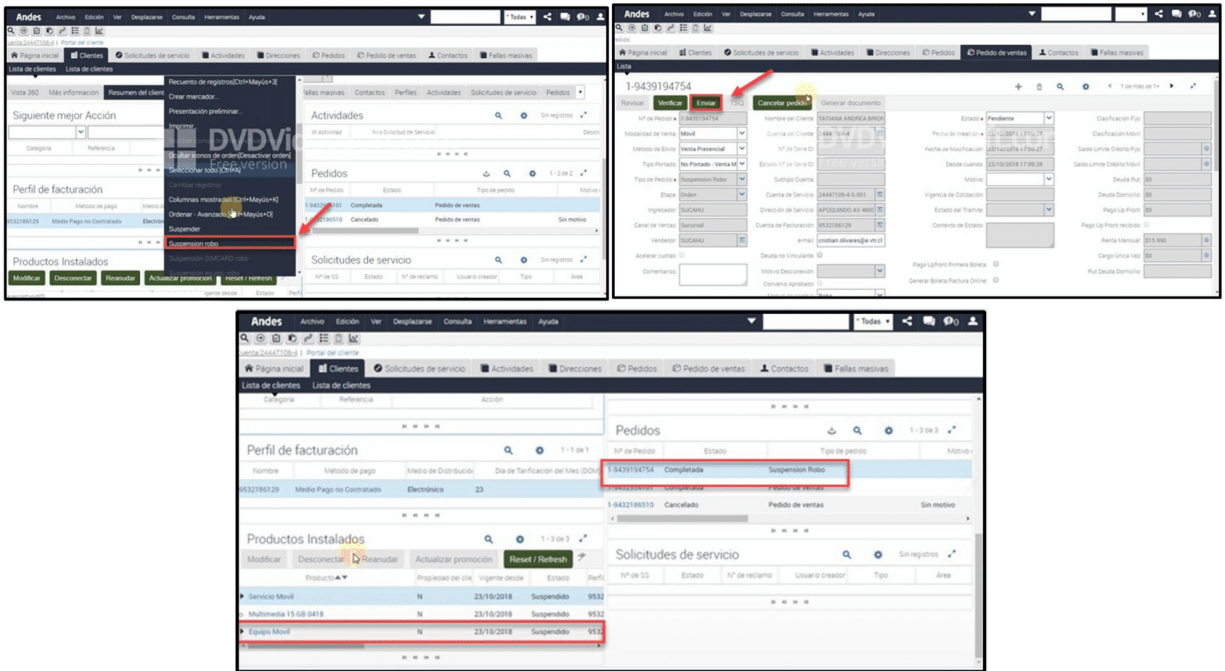
**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

1. Desde la Vista 360°. **Cuenta de Cliente** seleccionar en el **icono de engranaje de Productos Instalados** y elige **Suspensión robo**
2. El sistema creará un **pedido de forma automática**, se debe ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**, para que el pedido pase a **estado completado**
3. Ingresar nuevamente a la vista 360, **Cuenta de Cliente** y en **productos instalados** se podrá observar que **el equipo móvil y Simcard** quedaron en estado **SUSPENDIDO**



**SUSPENSIÓN SÓLO
SIMCARD**

**SUSPENSIÓN SÓLO
EQUIPO**

**SUSPENSIÓN SIM Y
EQUIPO**

INFORMA

- Informar que el proceso de suspensión **no detiene el flujo de cobranza**
- **No podrá ocupar el servicio de voz y datos** hasta que no retire una nueva simcard en cualquier sucursal VTR.
- Indicar el valor de la **nueva simcard \$4.000**.
- Ofrécele también que VTR dispone de equipos telefónicos en caso de necesitarlo y que un ejecutivo en sucursal puede darle disponibilidad y precios.

GESTIÓN DESBLOQUEO

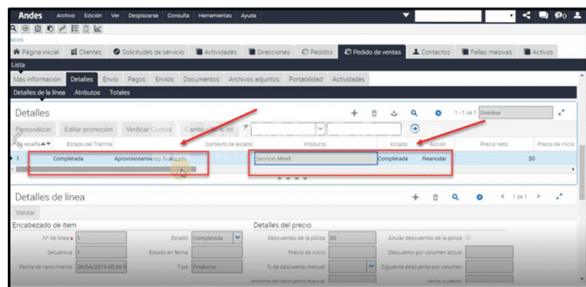
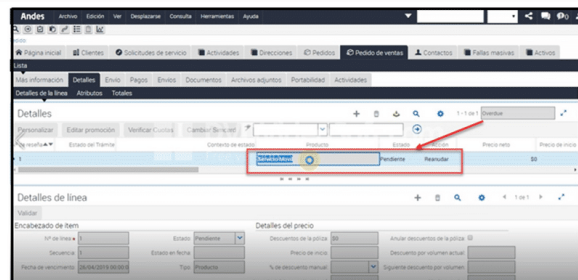
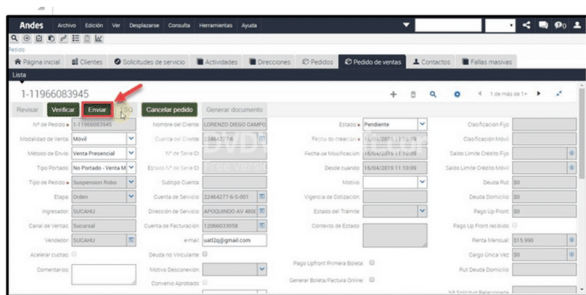
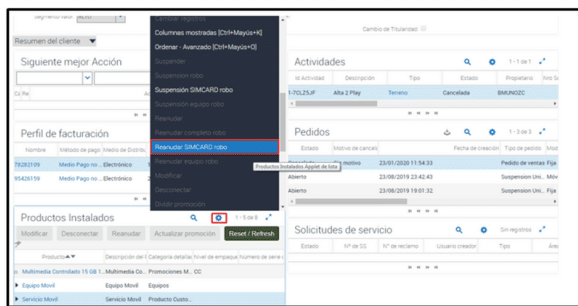
DESBLOQUEO DE SIMCARD

DESBLOQUEO EQUIPO

DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO

INFORMA

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente**, seleccionar en el icono de **engranaje de PRODUCTOS INSTALADOS** y luego seleccionar **Reanudar SIMCARD robo**
2. El sistema **crea un pedido de forma automática**, ingresar al pedido creado y seleccionar la opción **Enviar**.
3. En **DETALLES** se puede observar que el Aprovisionamiento del Producto **"Servicio Móvil"** se mantiene en estado **PENDIENTE**
4. Una vez **completado puede ser reanudado**. Y en la cabecera de la orden se puede observar el pedido en estado COMPLETADO
5. Verificar en la vista 350, en **Productos instalados que la Simcard se encuentra en estado ACTIVO y en PEDIDOS que éste se encuentre en estado COMPLETADO**.



DESBLOQUEO DE SIMCARD

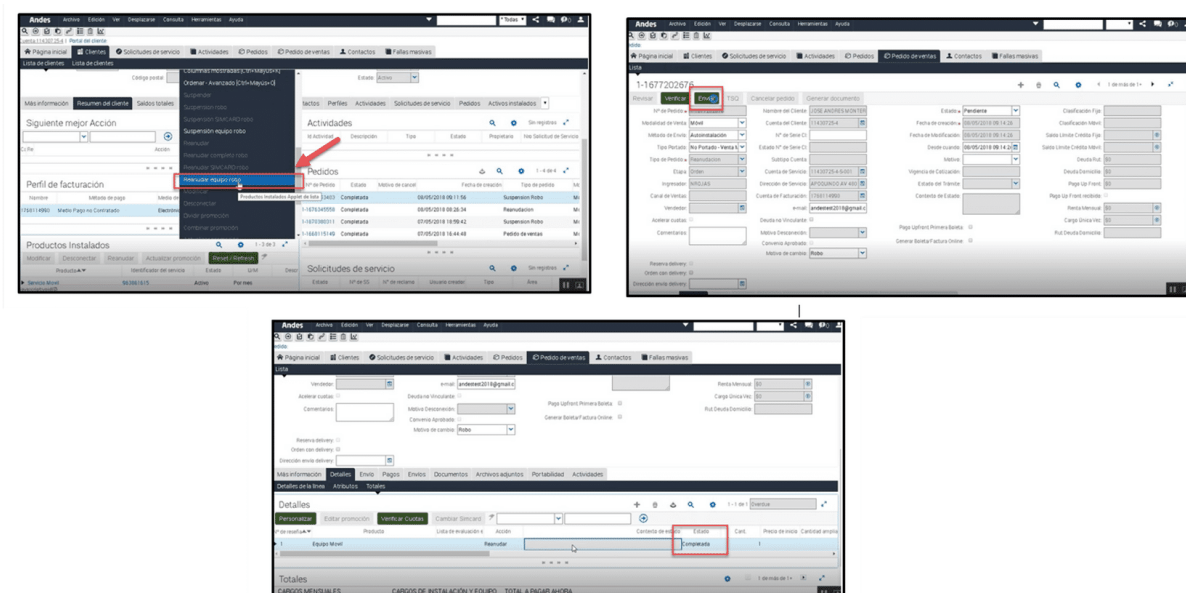
DESBLOQUEO EQUIPO

DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO

INFORMA

1. Desde Vista 360, **Cuenta de Cliente en "Productos instalados"** posesionarse sobre el equipo seleccionar el icono de engranaje y seleccionar **REANUDACIÓN EQUIPO ROBO**
2. Ingresar al pedido y hacer clic en el **botón Enviar**.
3. Esperar hasta que en **Detalles el Estado de la solicitud sea Completada**.

NOTA: Una vez completado el pedido el ejecutivo debe dirigirse a la vista 360 del cliente y validar en los productos instalados del cliente que el equipo se encuentre en estado **ACTIVO**



**DESBLOQUEO DE
SIMCARD**

**DESBLOQUEO
EQUIPO**

**DESBLOQUEO DE
SIM Y EQUIPO**

INFORMA

EQUIPO

1. Desde la vista 360, **Cuenta de Cliente**, seleccionar en el icono de **engranaje en Productos Instalados** y seleccionar **REANUDACIÓN EQUIPO CLIENTE**
2. El sistema de **forma automática crea una solicitud de servicio** y el luego el ejecutivo debe ingresar a ella para ingresar los datos solicitados para el desbloqueo.

- **Ingresar el IMEI del producto y detalles como Marca y Modelo Equipo.**

3. Dirigirse a **Portal del Cliente** para realizar la verificación del estado del equipo.
4. Finalmente el estado del **Equipo Móvil vuelve a estado ACTIVO**

SIMCARD

1. Dirigirse a **Productos Instalados**, luego **Servicio Móvil** y seleccionar **Simcard**.
2. En la vista de Simcard en Clientes, es necesario **copiar el código IMSI**.
3. Luego dirigirse a la **opción Portal Cliente** y hacer clic sobre ella.

4. En **Solicitudes de Servicio**, ingresar el código IMSI antes copiado.
5. En el campo de **Motivo Cliente**, seleccionar la opción **Robo**.
6. Seleccionar la **opción de Número telefónico y presionar aceptar**.
7. Teniendo esos campos completos, dirigirse a **Actividades y editar la opción Notas** y escribir sobre ella la palabra Reanudación.
8. Esta **acción debe repetirse al presionar Código de Cierre** donde se debe seleccionar Solicitud Ingresada y luego en Motivo completar con la palabra Reanudación.
9. Seleccionar el **campo de Estado y seleccionar la opción Finalizada**.
10. **Guardar y esperar unos segundos** a que se guarden los cambios.
11. Verificar en **Productos instalados que la Simcard se encuentra en estado ACTIVO**

DESBLOQUEO DE SIMCARD	DESBLOQUEO EQUIPO	DESBLOQUEO DE SIM Y EQUIPO	INFORMA
• Indícale al cliente que la gestión de desbloqueo fue realizada. • Puede ocupar su servicio de forma normal desde este momento.			



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.

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	20.000
Ejecutivos Retención Multiskill	20.000
Ejecutivos Retención SSPP	20.000
Botón Rojo, Alto Riesgo, 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@vtr.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

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 ha 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 ha 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 12!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR