

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18 - 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 06 AL 19 DE OCTUBRE



PLAN RETENCIÓN



COBRANZA



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



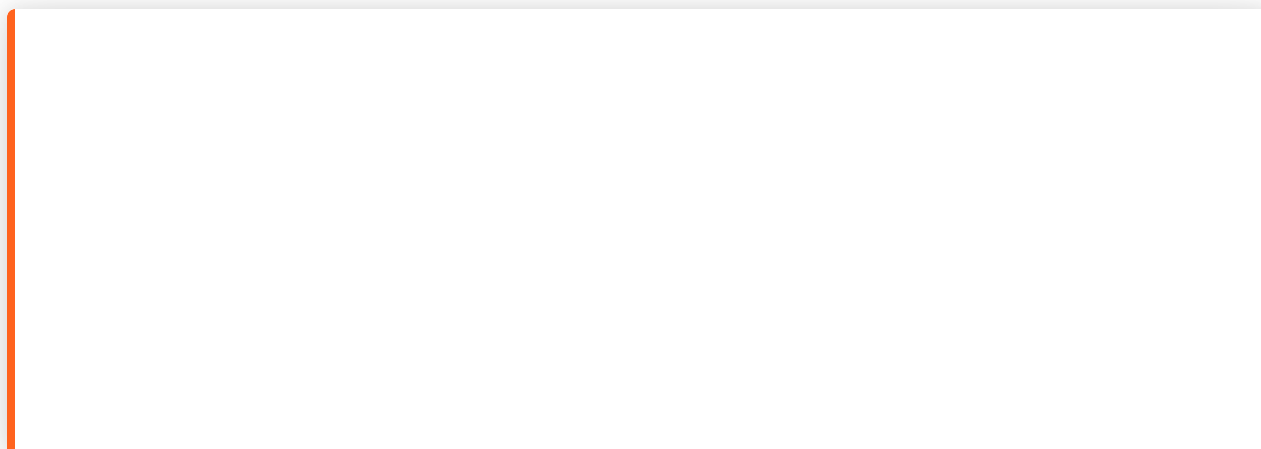
CLIENTE SIN BOLETA





DESAFÍO TERMINADO

PLAN RETENCIÓN



OFERTA ACTUAL



Nuevo Plan

Móvil Play 400

Internet 400 Gigas

Minutos Libres

\$12.990

Mensuales x 6 meses
Después \$16.990

Móvil 300

Internet 300 Gigas

Minutos Libres

\$10.990

Mensuales x 6 meses
Después \$14.990

Móvil 150

Internet 150 Gigas

Minutos Libres

\$9.990

Mensuales x 6 meses
Después \$10.990

MMLL0028

MMLL0027

MMLL0026

Códigos planes en ANDES

Max estará disponible hasta el 31 de diciembre de 2025, mientras que Paramount+ estará disponible hasta el 31 de marzo de 2025. Posterior a esas fechas, los servicios dejarán de estar activos y las cuentas asociadas se deshabilitarán.

Date 2

BENCHMARKING



					
Plan 150 GB	\$9.990	N/A	\$12.990	N/A	\$9.990
Plan 300 GB	\$10.990	\$10.990	\$11.893	\$13.592	N/A
Plan 400 GB	\$12.990	\$13.990	N/A	\$16.792	\$14.990

**OFRECER HERRAMIENTA
DEPENDIENDO DEL CF DEL CLIENTE**

A

Seguir este orden para ofrecer las HHRR

RANGO_CF	BOLSA 100GB	BDP MP400	\$1.000 X 6M	\$2.000 X 6M	\$3.000 X 6M	\$4.000 X 6M	\$5.000 X 6M	BDP MP400
<\$7.000	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	NO	NO	NO
\$7.000 - \$8.000	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	NO	NO	NO
\$8.000 - \$9.000	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO	NO	NO
\$9.000 - \$10.000	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	NO
\$10.000 - \$13.000	SÍ	NO	NO	NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ
> \$13.000	SÍ	NO	NO	NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ



Recordatorio:
No hay Dcto para
Clientes con ARPU
< \$6K

Ojo: En ANDES no
aparecerán bloqueados
los descuentos, pero ya
no están disponibles
para entregar

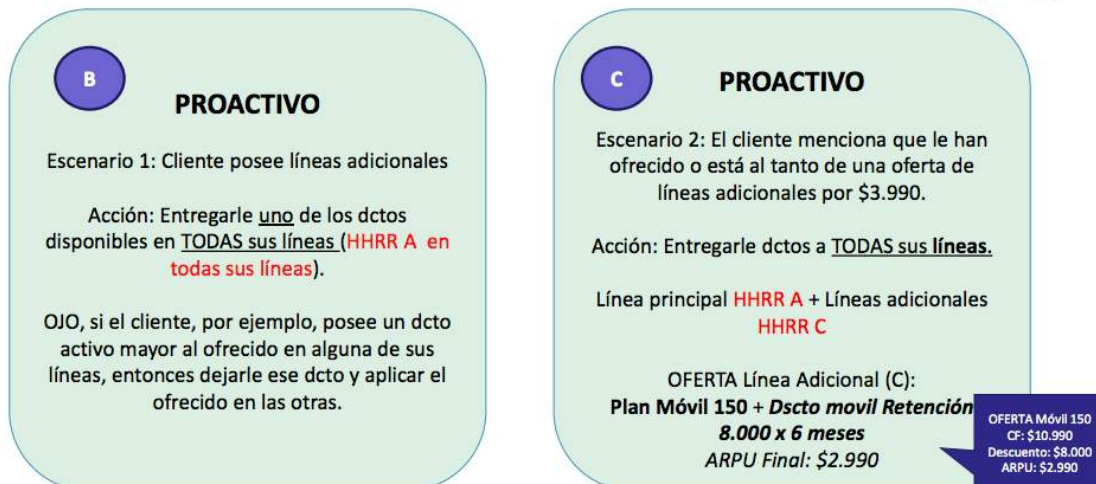
Ofrecer en forma escalonada. Bolsa + Dcto es una HHRR válida. **NO PUEDO OFRECER DOBLE
DCTO ENTREGAR MÁXIMO 1 DCTO X 6M**

DESCRIPCIÓN BALA DE PLATA – BALA DE ORO



5

HERRAMIENTA DE RETENCION CLIENTE MULTILINEA



6



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?

- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- Puede ser aplicable a clientes con **cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un **plazo máximo de 2 horas**.
- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30

MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES —

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

« « « » » »

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13701835-7 Dirección: JORGE ROSS Comuna: PUENTE ALTO Teléfono principal: 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: e-mail: lisset@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Edad: 40 Referidos: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta: Dirección/Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20
---------------------------------	---	--------	------------	----

« « « » » »

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.
5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

	6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS .
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

Paso a Paso Baja de Servicios – Modular

BAJA DE LÍNEAS MÓVILES

1

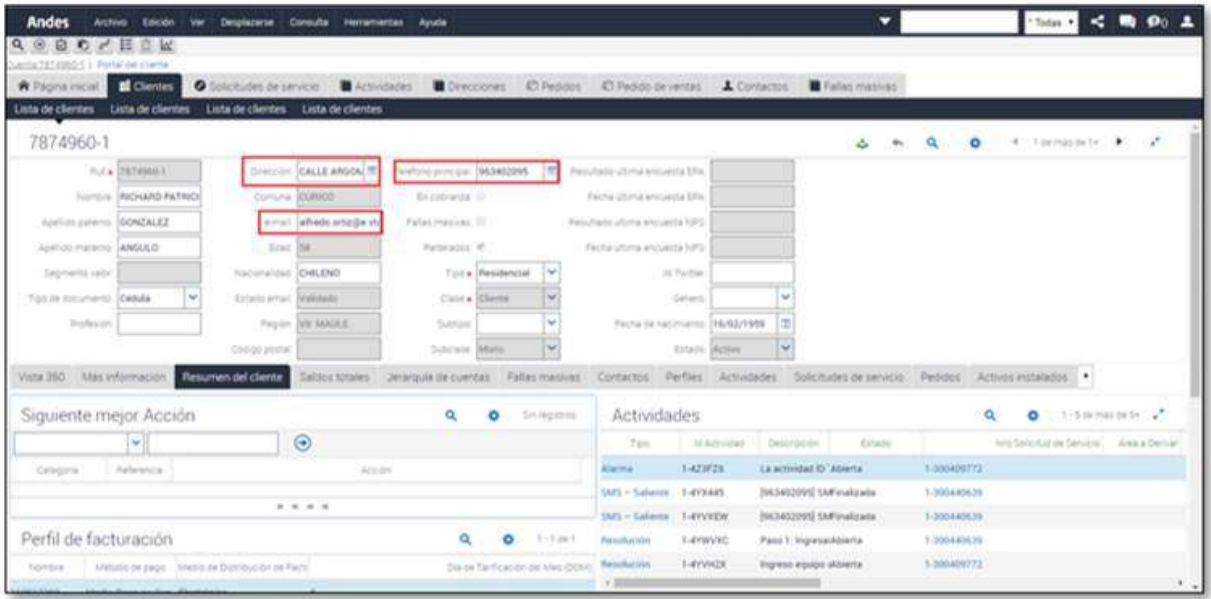
2

3

4

IM

1. Validar en la VISTA 360 de la Cuenta Cliente que los datos cómo: **DIRECCIÓN, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL** estén actualizados.



1

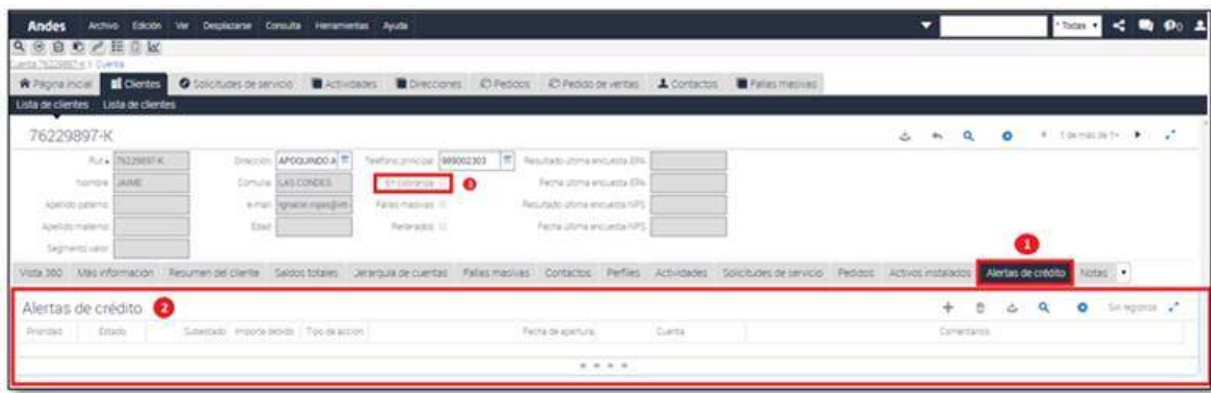
2

3

4

IM

2. Si el ticket de **EN COBRANZA** se encuentra tickeado (""), ingresar a la pestaña **ALERTAS DE COBRANZA** en la vista 360° de cliente y verificar en la columna **COMENTARIOS** acciones de cobranza.



1

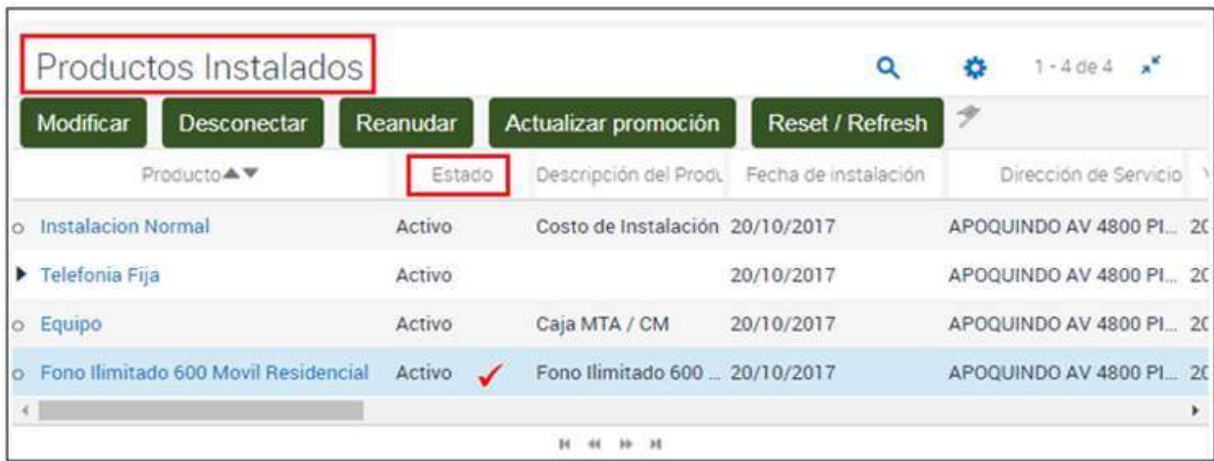
2

3

4

IM

3. Verificar en la vista 360 de la cuenta cliente, **si el servicio se encuentra activo**. En el caso de encontrarse con algún tipo de suspensión, indagar si el motivo es por mora o voluntario.



1

2

3

4

IM

4. Revisar si el cliente **posee equipo móvil en arriendo**, y si quedan cuotas de arrendamiento pendientes. Para esto, el ejecutivo/asesor deberá:

- 4.1. En la vista 360° de cliente, seleccionar la promoción móvil en los productos instalados del cliente y seleccionar **MODIFICAR**:



1	2	3	4	IM
---	---	---	---	----

- En el caso que la atención sea en una sucursal sin caja, para efectuar la devolución de dinero, el cliente deberá ser derivado a otra sucursal VTR que cuente con sistema de cajas con la desconexión cursada. Sin embargo, la gestión de devolución se debe hacer en la sucursal que posee caja
- La **desconexión debe ser ingresada el mismo día que fue solicitada por el cliente**, si el sistema no está operativo, se puede llenar el formulario manual [ADJUNTO AQUÍ](#), el que deberá ser ingresado el mismo día o a más tardar al día siguiente y en la observación se deberá incluir el número de requerimiento entregado por HelpDesk.

- Una vez que ingresa la desconexión, en el **CAMPO FECHA DE ENVÍO**, Andes entregará automáticamente el **ÚLTIMO DÍA DEL DOM** del cliente, la cual podrá ser modificada si el cliente así lo desea.

DESCONEXIÓN INMEDIATA MÓVIL —

1.1 Desde la Vista 360° de la cuenta de **CLIENTE**, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse en la promoción contratada del cliente y pinchar el botón **DESCONECTAR**.

1.2 Andes desplegará la vista de la Solicitud ingresada, donde la **SUBÁREA es DESCONEJIÓN y la ACTIVIDAD se encuentra en estado ABIERTA**

Importante: Botón GENERAR DOCUMENTO aparece DESHABILITADO, NO se debe hacer click

1.3 Luego en la pestaña actividades verifica el campo **FECHA DE ENVÍO**, ya que Andes arroja por defecto la fecha correspondiente al **último día del DOM** (si el cliente necesita una fecha distinta se debe modificar) E ingresar **MOTIVO DE DESCONEJIÓN** los que encuentran en blanco con *, lo que indica que son campos requeridos. Una vez ingresado guardar.

Importante: Si no se completa, fecha de envío y motivo desconexión, Andes entrega el siguiente mensaje donde indica que los campos deben ser completados

1.4 Una vez guardado, **finaliza la primera actividad con los códigos de cierre y motivo** de desconexión que es el mismo ingresado.

1.5. Al mismo tiempo se **genera la 2da actividad en estado abierta** esperando que se cumpla la fecha de envío

1.6. Andes creará de manera **inmediata el pedido de desconexión**, el cual quedará en estado abierto por unos minutos para posterior quedar en estado **COMPLETADO**.

- **Es muy importante tener en consideración que en esta actividad NO se debe agendar.**

1.8 Si el Cliente **posee alguno de los descuentos que se encuentran en la siguiente LISTA**, primero se debe **ingresar la Desconexión de la promoción (pack) y luego en una SS separada se debe ingresar la desconexión del descuento, DE LA MISMA MANERA COMO SE REALIZÓ LA DESCONEJIÓN DE LA PROMOCIÓN** que el cliente tenía contratado.

Esto se debe a que los descuentos se encuentran Desasociados a la promoción.

Descuentos Desasociados

- Descuento Retención
- Descuento Exclusivo Anulación
- Descuento Retención D-box HD
- Descuento Promocional
- Descuento Retención D-box SD
- Descuento Problemas Técnicos Reiterados

1.9.- Para **corroborar que la Desconexión** quedó correctamente ingresada, debes verificar desde la vista 360° de la cuenta de cliente:

- 1.9.1.- En La sección de Solicitudes de Servicio debe tener una solicitud **en estado ABIERTA de Subárea DESCONEXIÓN.**
- 1.9.2. En la Sección de Actividades debe tener 2 Actividades la primera con descripción **AGENDAMIENTO DE ÓRDEN** en estado **FINALIZADA** y la segunda con descripción **GENERACIÓN DE ÓRDEN** en estado **FINALIZADA.**
- 1.9.3. En la Sección de Pedidos debe tener un pedido de tipo Desconexión el que quedará en estado **COMPLETADO.** Lo que generará que el producto desaparezca de la sección de Productos instalados

RECUERDA

Que al visualizar el pedido e ingresar a él, puedes identificar el N° de solicitud Relacionada, esto para evitar cancelar una SS que ya gatilló un pedido de desconexión voluntaria.

- 1.9.4. Una vez estando completado el pedido de Desconexión, Andes creará una tercera actividad, llamada **BAJA VOLUNTARIA** la cual quedará en estado **AGENDADA.**

Importante:

- En caso que cliente solicite desconexión anticipada se debe realizar **AJUSTE POR ÍTEM** de manera manual, por el periodo que no tendrá servicios, ya sea que tenga o no pagada su boleta.
- Si el cliente tiene pagada su boleta, se debe realizar la devolución de Dinero, para ello puedes revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO AQUÍ.](#)

INFORMA

"Sr(a) XXX La solicitud de desconexión de su servicio móvil ya está generada, le llegará una cuenta proporcional ya que el servicio se cobra mes vencido, le recuerdo además que le seguirán llegando boletas/facturas por las cuotas del equipo hasta cumplir los 18 meses (en caso que corresponda).



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.

2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

1. En la **Cuenta de Facturación en Andes** revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las **boletas alfanuméricas**

presentan un **número de factura con B1**, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- 1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.
- 1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado BOLETA ALFANUMÉRICA.



1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN (DOM). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

3. Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

3.1. Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Lo invitamos a regularizar su pago para que sus servicios se reactiven, y en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente a este periodo más el siguiente.

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente no estuvo con la cuenta suspendida, continúa con el siguiente paso.

Andes

ArchivoEdiciónVerDesplazarseConsultaHerramientasAyuda

Cuenta 13868236-61Cuenta

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Validaciones venta

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Preferencias del usuario

Lista de clientes

Lista de clientes

Apellido primerSAUVEDRA

Correo electrónicomagalyandree@andes.com.uy

Fallas masivas☐

Resultado última encuesta NPS

Apellido segundoZARATE

Edad45

Retenidos☐

Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Cuenta Migrada☒

MarcaVTR

Cambio de Trifurcación☐

Fecha liberación bloques

Más información

Resumen del cliente

Saldos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Alertas de crédito

Notas

Alertas de crédito

+

Sin registros

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios	Marca

Alertas de crédito

+

1 - 10 de más de 12+

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios	Alertas de crédito: Apagado de boleta	Marca
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	17/10/2024 04:34:27	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/09/2024 07:14:18	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	12/09/2024 03:39:26	94556858	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/08/2024 07:54:25	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	14/03/2024 06:19:25	94556858	VTR		

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
4. Revisa si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la <u>base</u>, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes. 4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>Voz y Sucursales</u> <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."</i> <u>No Voz</u> <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."</i> 4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.				
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
5. Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta saldo a facturar negativo y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta. 5.1. Cliente SI tiene saldo negativo a facturar, continúa con el apartado GESTIÓN. 5.2. Cliente NO tiene saldo negativo a facturar, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta: a. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días de corrido, informa al cliente:				

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comentó que detectamos una inconsistencia en su cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días su boleta será emitida."

No Voz

"XXXX, te comentó que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida."

b. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

c. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: 0,00 Vence ahora: 0,00

Ajustes/pagos no aplicados: 0,00

Disputas no resueltas: 0,00

Movimientos no facturados: -1.776

El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

GESTIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA

GESTIÓN	Cliente con Saldo a Facturar Negativo	Cliente sin saldo negativo con 10 a 20 días desde fecha de emisión	Cliente sin saldo negativo y mayor a 20 días desde fecha de emisión
	Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:		

	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.
	IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.		
INFORMA	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia en su cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles su situación pueda ser regularizada."</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>
	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>

		<i>boleto pueda ser regularizada.</i>	
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleto -> Envío -Recep Boleto-distribuc Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		

BOLETA ALFANUMÉRICA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleto o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica y su fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA, ya que es el monto real facturado de la boleto regularizada.
- Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleto ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento Inconveniente con Pago

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

1. Revisa la fecha de **vencimiento de la boleta**

2. Si boleta **NO está vencida**, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente

2.1. Fecha de emisión **menor a 10 días de corrido**, informa al cliente:

"Sr(a). XXX, su boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días."

No Voz

XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días"

2.2. Fecha de emisión **mayor a 10 días**, ingresa una **Solicitud de Servicio** (SS) para regularizar:
Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Boleta Alfanumérica con más de 10 días de emisión, ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

Importante: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

3. Si boleta **está vencida (mayor a 20 días desde la fecha de emisión)**, verifica si tiene monto cobrado. Para identificar si tiene monto debes revisar en el perfil de facturación la columna "Importe debido"

3.1. Boleta con **"Importe debido = \$0"**, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado que su cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para su tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en su próxima boleta."

No Voz

"XXX, hemos detectado que tu cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para tu tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en tu próxima boleta."

3.2. Boleta con **"Importe debido distinto de \$0"**, NO informes el monto al cliente ya que este valor no se ve reflejado en el recaudador.

Para regularizar ingresa una Solicitud de Servicio (SS):

Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Cliente con boleta alfanumérica y el N° cuenta facturación que presenta el inconveniente.

IMPORTANTE: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

INFORMA Y REGISTRA

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

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

DESAFÍO TERMINADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR