

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 08 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 19 DE MAYO AL 01 DE JUNIO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 AJUSTE

 INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

 ACTIVIDAD

 VISITAS TÉCNICAS

 INCONVENIENTE CON PAGO



VISITAS TÉCNICAS



ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



ACTIVIDAD



ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL



NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • 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
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** 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. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, 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.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- 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.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, 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 email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i>

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC) —

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información

que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

ESTUVO EN COBRANZA	NO ESTUVO EN COBRANZA
Revisa la publicación <u>INCONVENIENTE CON PAGO</u>	Continúa la atención.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
------------------	---------------------

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Solicita al cliente conectarse por [VIDEO LLAMADA](#) para revisar cuál es el modelo y n° de serie del decodificador que presenta inconveniente. Si el cliente no puede realizar video llamada, [revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información](#).

DBOX HD

DBOX SMART- HDMI STICK

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

(Aplica en casos donde no se logra realizar video llamada)
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

INCONVENIENTES CONTROL REMOTO

- **RECUERDA QUE EL CONTROL REMOTO PARA EL DBOX SMART ES EL MODELO IPTV. ES FÁCILMENTE RECONOCIBLE PORQUE TIENE UN BOTÓN NETFLIX Y EL BOTÓN TIVO .**
- Para revisar otros modelos de control remoto, revisa la publicación **MODELOS CONTROL REMOTO.**
- Solicita al cliente presionar cualquier tecla para revisar con video llamada cuál es el inconveniente.

CONTROL NO PRENDE LUCES/PRENDE LUZ ROJA

CANAL VOZ Y NO VOZ

Informa al cliente que es necesario que reemplace las pilas.

¿CÓMO DEBEN ESTAR PUESTAS LAS PILAS?

CONTROL PRENDE LUZ AMARILLA/NARANJA

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla <u>"ENLAZAR CONTROL REMOTO"</u>			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Valida la <u>CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO</u> en BEC.		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Realizar un <u>RESET DEL CONTROL REMOTO</u>	
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
		Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Ingresa una solicitud para cambio de control remoto vía delivery. Revisar procedimiento AUTOINSTALACIÓN

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Indica los pasos para [SINCRONIZAR EL VOLUMEN](#)

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Informa que el modelo de televisor no es compatible con el control. Para cambiar el volumen es necesario realizarlo con el control del televisor.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar el procedimiento de ajuste se requiere realizar la validación de identidad.
Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o</i>

	<i>manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>

**Cliente
consulta por
visita
pendiente**

1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES
2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo,

	sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.
2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

The image shows two screenshots of a software interface. The top screenshot displays a table of activities under the 'Actividades' tab. The table has columns for Id Actividad, Tipo, Descripción, * Motivo, * Código Cierre, and * Estado. The bottom screenshot shows the 'Agendamiento' tab, which contains fields for scheduling details and work data. A red box highlights the 'Fecha Agendamiento' field in the 'Detalles de programación' section.

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60
Inicio más temprano: 20/12/2022 00:00:00
Inicio más tardío: 08/02/2023 00:00:00

Fecha Agendamiento: [Red Box]

Datos de Trabajo

RUT Técnico: [Redacted]
Id Técnico: [Redacted]
Nombre Técnico: [Redacted]

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOSTOL FELIPE 3016
Ciudad: SANTIAGO
Código postal: [Redacted]

Bucket: D0026
Territorio: RM SUR-PONIENTE

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA —

Atención Comercial	Cons. estado pedido cliente	Visita Técnica reag/desi/incum
--------------------	-----------------------------	--------------------------------

En la observación: “incumplimiento de visita”

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino	

INFORMA: "Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"

ACTIVIDAD EN
EJECUCIÓN

TÉCNICO NO LLEGA
EN HORARIO

OTRAS CASUÍSTICAS

ESCALAMIENTO
SOPORTE ANDES

CASUÍSTICA

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosopORTEA@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
Actividades
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-201903ES
 Tipo: Terreno
 Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDER
 Rut del Cliente: 8224941-9
 RUT Contacto: 8224941-9
 Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDER

Estado: En Ejecución
 Creador: MZUGAA
 Propietario: MZUGAA
 Razón:
 Detalle Razón:
 Resolución:

Fecha inicio: 23/11/2022 12:
 Fecha Cierre:
 Canal: Call Center
 Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:0
 Código Cierre:
 Estado:

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

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60
 Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:0
 Inicio más tarde: 12/01/2023 00:
 Ubicación del servicio de cuenta:

Fecha Agendamiento: 24/11/2022
 Hora Desde: 10:00:00
 Hora Hasta: 12:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K
 Id Técnico: 7267
 Nombre Técnico: EMETEL,Angelo M

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si	

		corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES
ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL	Actividad con error	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo. Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -> Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE

		ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
REINCIDENCIA EN VISITA INCUMPLIDA	Vuelve a reiterar una visita incumplida	Cliente indica que no se concretó la visita técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores. Debes revisar si hay más de 2 visitas en estado ABIERTO, si es así, debes volver a agendar la visita técnica, Puedes apoyarte revisando el botón de REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO. •En los casos que el cliente indica un horario o fecha específica que no se encuentra disponible según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo escalamientosoportea@clarovtr.cl •No debes considerar los casos de Actividades a Redes o Niveles

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
<u>CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES</u> Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl			

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE • TIPO DE ACTIVIDAD • RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)
INFORMAR	Informar al cliente que un equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles para regularizar su solicitud.

EJEMPLO:

Estimados buenos días

Favor de su ayuda con caso adjunto cliente a la espera del técnico en tramo actual 10-13 (cliente indica estar esperando al técnico)

Nombre : Sergio Acevedo

Rut : 16421223-8

Actividad: 1-00000 Alta/Repa/Modi/Upgrade (numero y tipo de actividad)

N. Contacto : 9 3250 9584

Comuna : Recoleta

Resumen: cliente con actividad confirmada a la espera del técnico , se revisa en Siebel no cuenta con técnico asignado , se adjunta imagen

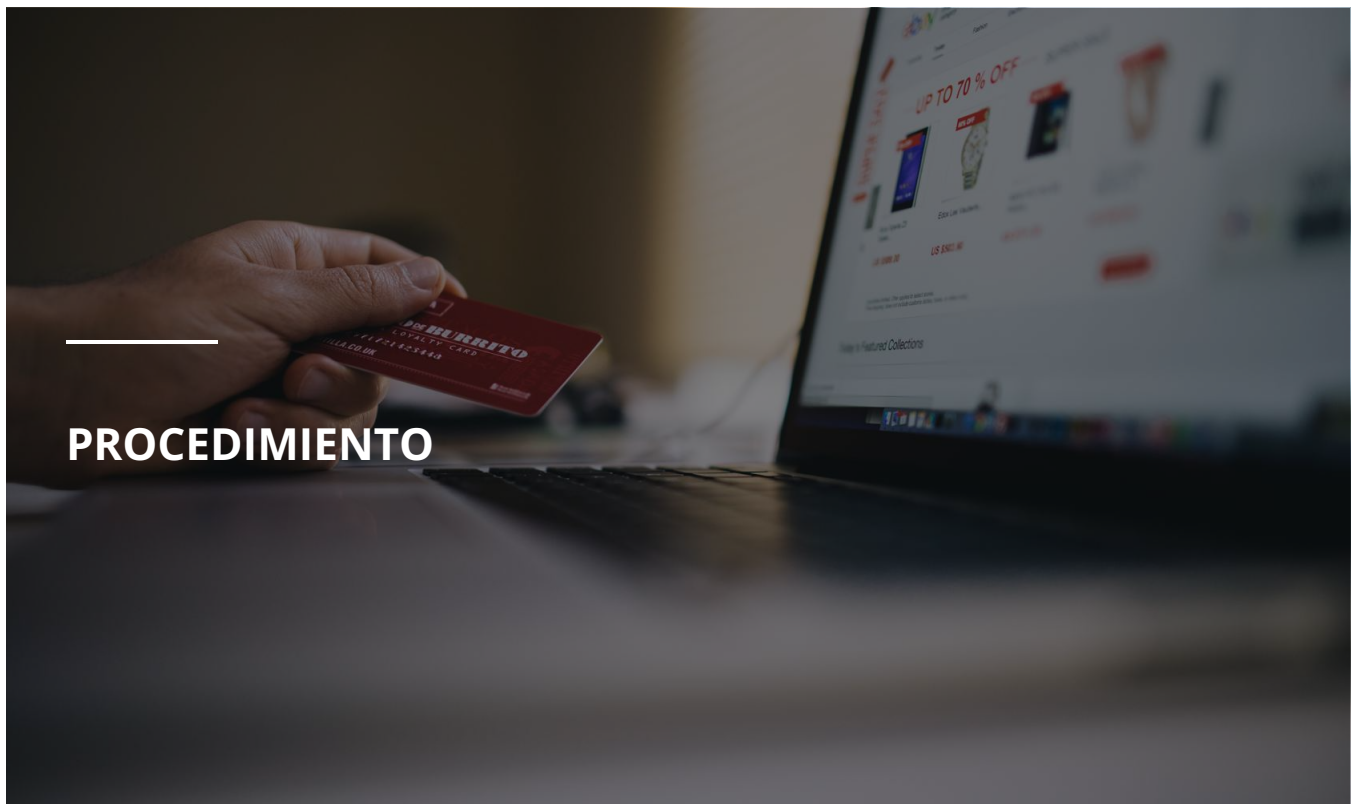


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

- b. Se si encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ASIGNADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como saldo a favor y como sin asignar.

GESTIÓN

1. Ingresar una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Ingresar el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

- Tipo de Registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Pagos
- Tipo de Solicitud: No se visualiza pago

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de **3 días hábiles** se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a). XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos.

No voz:

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta

- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

GESTIÓN —

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA —

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

TRASLADO DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:
- **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
- **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.
- **Pago duplicado:** El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - Informar al cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
 - Trasladar el pago a una cuenta de su Rut con deuda.
- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud.
- Para esta casuística no se debe ingresar ticket a mesa de ayuda. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de Servicio.
- El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el traslado de pago no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la Solicitud de Servicio.

GESTIÓN

1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta

- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

VOZ

Sr(a). XXXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.

NO VOZ

XXXX, efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el traslado de pago no ha sido gestionado dentro de 3 días hábiles, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario bpovtr@evertecinc.com con copia escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl.

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino)

- **SLA:** 2 días hábiles

Escalamiento N°2:

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com.

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).
- **SLA:** 3 días hábiles.

Escalamiento N°3:

Si tras los escalamientos anteriores aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento)

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO** para **clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

1. Validar pago

- Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
- Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado

2. Pedido de Reanudación en Andes

a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el [formulario](#).

b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el [formulario](#).

Datos a ingresar:

Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada

Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de [Inconvenientes Internet HFC](#) o [Inconvenientes Internet red FTTH](#)

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

"Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan"

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registra en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
¿La visita técnica tiene cobro?	Apóyate con la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente. Informa lo siguiente:
Cliente solicita fecha de visita más cercana	"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".
Cliente consulta por visita pendiente	1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script "Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?" 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

***Presiona sobre la imagen para ampliar**

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el ingreso de una visita técnica:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda									
Cuenta									
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas móviles									
Lista de clientes Lista de clientes									
Todos los clientes									
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento	
25774528-2-9-002		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI		
35774528-2-9-001		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
4738050		Facturación	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAUZEN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		
25774528-2-9-005		Cliente	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
25774528-2-9-005		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAUZEN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		
25774528-2-9-003		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAUZEN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”** -> En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado.

Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Producto▲▼	Estado	
○ VTR Pro 2.0323i	Activo	
○ Equipo	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Television	Activo	VTR Pro 2.0323i
○ Descuento Multi Servicio	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Banda Ancha	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Oferta Ex Clientes	Activo	

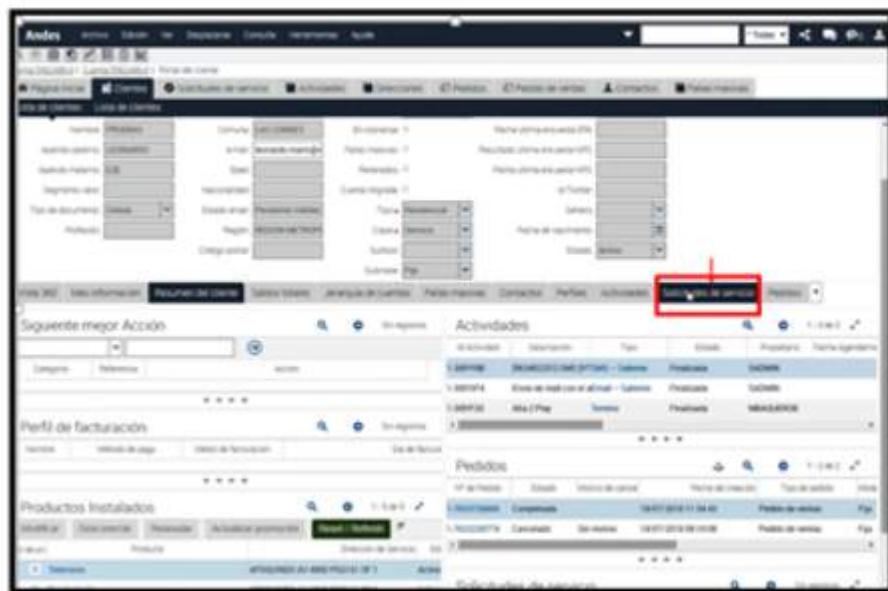
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+" -> En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado.

Andes

Activo Editar Ver Simplicona Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 24693587-4-S-001 Cuenta

Página principal Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut 24693587-4 Dirección APOQUINDO 4, 10 Teléfono principal 912345678 Resultado última encuesta SPA

Nombre NICOLAS Comuna LAS CONDES En cobranza Fecha última encuesta SPA

Apellido paterno SAN CRISTOBAL Email nicolas@andes.cl Fallos masivos Resultado última encuesta NPS

Apellido materno SCHNEIDERMAN Edad 35 Retardado Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente 24693587-4 Teléfono residencial solicitante Dirección APOQUINDO 4, 10 Tipo

RUT Solicitante 24693587-4 Teléfono laboral solicitante Comuna LAS CONDES Área

Nombre solicitante NICOLAS Teléfono celular solicitante 912345678 Región REGION METROPOLITANA Subárea

Apellido paterno solicitante SAN CRISTOBAL Email solicitante nicolas@andes.cl Activo 1744054873 Desagregación

Apellido materno solicitante SCHNEIDERMAN Número serie O solicitante Número de interacción

- Telefonía fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía móvil
- Subtel
- Reposición Por Robo
- Televisión
- Correspondencia
- Todos

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En ÁREA seleccionar **"REPARACIÓN TÉCNICA"**.

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Usuarios', 'Ver', 'Seguimiento', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedido de servicio', 'Contactos', 'Fallas técnicas', and 'Empleados'. The central panel displays the 'Solicitudes de servicio' form for customer '24693587-4-S-001'. The form is divided into several sections: 'Datos personales' (Personal Data), 'Datos de contacto' (Contact Data), 'Datos de servicio' (Service Data), and 'Datos del técnico' (Technician Data). The 'Tipo de servicio' (Service Type) dropdown is currently open, showing a list of service types including 'Reparación Técnica' and 'Reemplazo de piezas'. The 'Descripción' (Description) field is also visible.

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

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO -->> En campo "DESCRIPCIÓN" completar con los siguientes datos: - Inconveniente detectado - Pruebas realizadas - Información entregada - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio --> Una vez completados los campos presionar el botón de **GUARDAR**.

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

Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Andes

Actividad de campo

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | **Actividades** | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Faltas marciales

Lista de actividades

Reiterado

ID Actividad: 34451902 | Estado: Agendada | Fecha inicio: 26/11/2020 19:00 | Descripción: Reparación 3 Pies Servicio Degradado

Tipo: Reiterado | Creador: ALIXALDE | Fecha Cierre: | Canal: | Comentarios: | Área a Cerrar: |

Nombre Completo Cliente: ALIXALDE | Propietario: ALIXALDE | Fecha Compromiso: 26/11/2020 09:00:00 |

Rut de Cliente: 20122960-6 | Razón: | Código Cliente: |

Rut Contacto: 20122960-6 | Fecha Recibida: |

Nombre Completo Contacto: ALIXALDE | Recursos: |

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | **Agendamiento** | Peticiones | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de proceso: 19:00 | Fecha Agendamiento: 26/11/2020 | Hora inicio: 19:00:00 | Hora fin: 19:00:00 |

Inicio más temprano: 26/11/2020 09:00:00 |

Inicio más tarde: 19/01/2020 01:00:00 |

Ubicación del servicio de cuenta: APOCALIMDO AV. MIO PISO 7 |

Dirección de la cuenta: |

Datos de Trabajo

ID Técnico: | Rut Técnico: | Nombre Técnico: |

Nota: Solicitudes de Servicio a Nivel

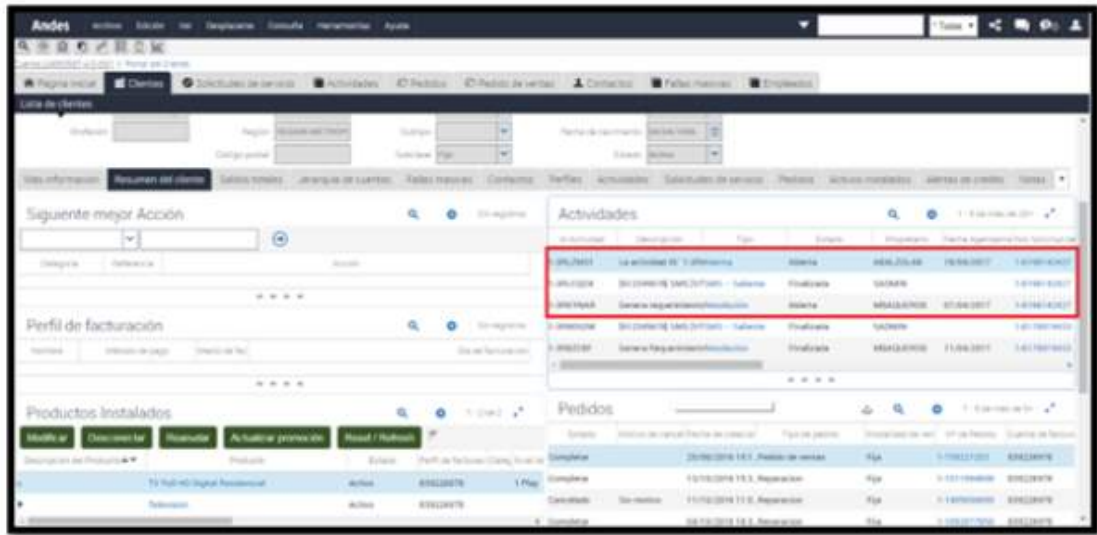
PASO 1

PASO 2

PASO 3

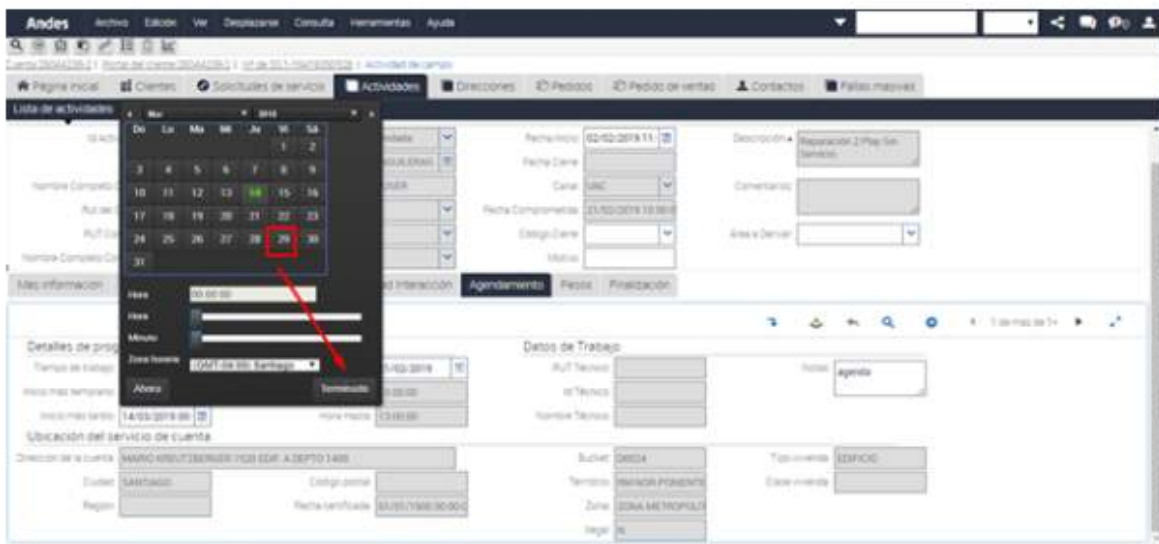
PASO 4

Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.



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

Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje.



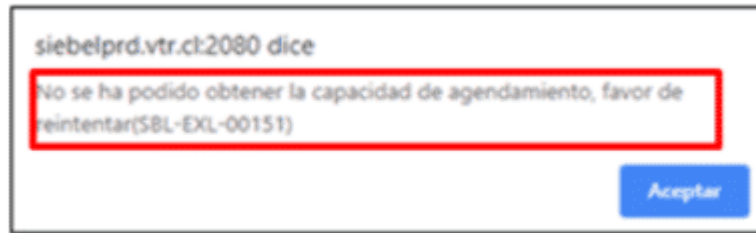
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo CALL CENTER VOZ:

Debes transferir de forma asistida a la plataforma de **ÓRDENES PENDIENTES** (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.” WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. “XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.



REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas	
Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado
Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Está opción no está disponible para clientes en Andes

CONTINUAR

ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Objetivo: Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado:
	Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.
	Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
	SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
	SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA

➔ **1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación**

ANDES - CÓMO REVISA LA DEUDA.

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

→2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC – PAT).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

→3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.

3.2. En caso de que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado

TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

→4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente, pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.



PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador presencial:

- Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado: **2 días hábiles.**

- Unired: **3 días hábiles.**

Recaudador On-line:

Servipag.com, clarochile.cl botón de pago Servipag, clarochile.cl botón de pago Banco Estado, clarochile.cl botón de pago Khipu, clarochile.cl botón de pago Match y Pago electrónico Banco Estado: **2 días hábiles.**

Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro: **3 días hábiles.**

- Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio.** Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.

- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.** Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

GESTIÓN:

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente **Solicitud de Servicio** (apóyate de la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA:

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

REGISTRA:

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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



PAGO NO ASIGNADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como **saldo a favor** y como **sin asignar**.

GESTIÓN:

1. Ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Ingresa el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS.

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Pagos
- **Tipo de Solicitud:** No se visualiza pago

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA:

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

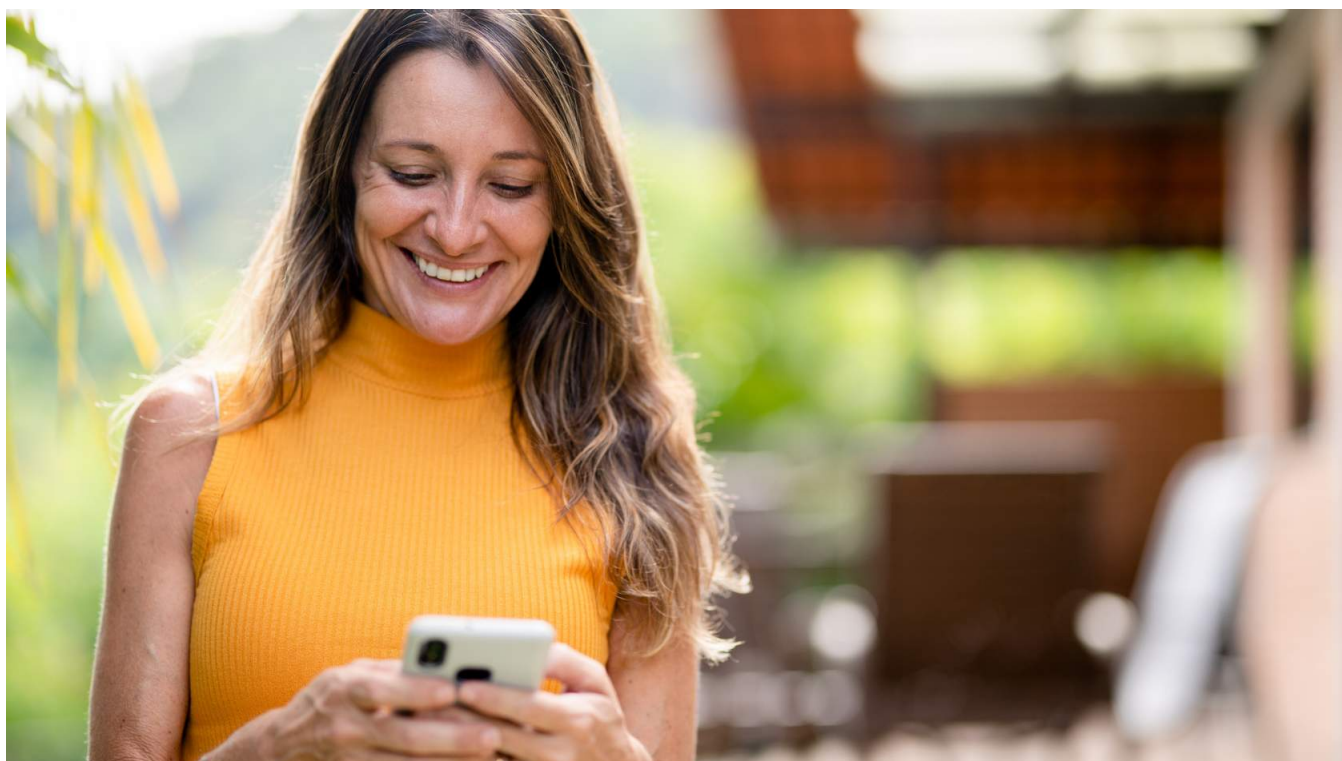
Pregunta

01/01

Visita Técnica: ¿Cuánto tiempo demora un trabajo técnico en la red de HFC?

- ☐ Pueden demorar 4 horas
- ☐ Pueden demorar 3 horas
- ☐ Pueden demorar hasta 1 hora y media
- ☐ Pueden demorar 2 horas

ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL



DEBES SABER:



- ✓ Aplica para sucursal, call center (Exclusivo Botón rojo móvil), y canales digitales.
- ✓ Ejecutivos de Sucursales y canales digitales solo pueden cargar descuentos hasta un 30%, los descuentos mayores deben ser cargados por supervisores o jefe de sucursal.
- ✓ Botón rojo móvil (Call center), puede cargar descuentos hasta el 80%.
- ✓ De acuerdo al cuadro adjunto, carga en ONE el o los descuentos ofrecidos, por ejemplo: A cliente se le ofreció un descuento del 51%, por tanto, se deben cargar dos descuentos en ONE, 50% x 12 meses y otro por 30% x 12 meses.

DCTO OFRECIDO A CLIENTE	DCTO A APLICAR EN ONE	Nombre Dcto a cargar ONE 1	Nombre Dcto a cargar ONE 2	Nombre Dcto a cargar ONE 3
Menor a 15%	15%	PYD Fidelización CF 15 x 12 meses Personas	N/A	N/A
16% - 20%	20%	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas	N/A	N/A
21% - 30%	30%	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	N/A	N/A
31% - 50%	50%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	N/A	N/A
51% - 70%	65%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	N/A
Más del 70%	72%	PYD Fidelización CF 50 x 12 meses Personas	PYD Fidelización CF 30 x 12 meses Personas	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas

*Presiona para ampliar

GESTIÓN:

TOMA EN CUENTA

Paso 1: Ingresa a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente.

- a) Presionar botón encontrar a quien llama
- b) En Nro. de suscripción, digita el PCS.
- c) Luego pincha "Buscar ahora"

En caso que el PCS no te aparezca, debes buscarlo de la siguiente manera:1.
Pincha en la casa griega con lupa.

2. Una vez que llegues a la pantalla de búsqueda de contacto, digita el PCS en la fila de Nro. Suscripción, y a posteriores pinchas buscar ahora.En caso que este no aparezca, es porque no está activo en ONE.Continúa en el paso 1.

Paso 2: Selecciona el PCS, el cual debe estar en Sub- estado ABIERTO.

- a) Presiona el botón Seleccionar

IMPORTANTE:

Antes de seguir, revisa que no existan ordenes abiertas, para ello, sigue los siguientes pasos: Dirígete al submenú y luego pincha en Buscar>> orden>> órdenes

En la pestaña de "Identificación" pega el número de orden acompañado de la letra A (Siempre y cuando lo conozcas) o bien, pincha solo "Buscar ahora" para revisar que no existan ordenes abiertas de cobranzas

En caso de órdenes abierta, sigue la publicación de Cancelación de Ordenes de Cambio Móvil, para ello pincha [aquí](#)

Paso 3: En la Página Principal de Interacción, trae a contexto el Nro. PCS del cliente.

3.1. Dirígete a la pantalla de "Perfil del cliente" y pincha sobre el PCS que recibirá el descuento.

3.2. Selecciona los motivos de interacción, los cuales son:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activar / Desactivar Descuentos

Resultado: Se Genera Orden

3.3. Pincha botón "Acción".

Paso 4: Presiona el botón "Buscar Ahora"

Paso 5: Selecciona el PCS que recibirá el descuento, y presiona el botón "Iniciar Orden". Importante: En caso que el botón iniciar orden no este habilitado, el ejecutivo debe ingresar un ticket a través de Support

Evidencia del ticket a ingresar. SLA 2 horas de solución.

Paso 6: Completa los datos, según la siguiente información:

Canal de Venta: Call Center

Tipo de Acreditación: Cliente Claro

Autoriza Consulta Previred: No

Datos de documentos: Cedula Vigente – Fotocopia de Cedula por ambos lados

Domicilio: No Aplica

Acreditación: No Aplica

Presiona "Evaluar"

Paso 7: Confirmar que aparezca "Éxito" en el estado de la Evaluación y presiona "Siguierte".

Caso de evaluación "Fallida" Sí Presenta error 00PF- Consultar Rut al área prevención F, en la respuesta del motor de crédito.

Debes hacer lo siguiente: Se debe enviar email a prevencion.fraude@clarochile.cl, en el asunto del email debes escribir lo siguiente: Desbloqueo Cliente #RutCliente

- Cobranza IVR Móvil
- Nombre Cliente
- RUT
- PCS Cliente
- Acción a realizar: Carga de descuento
- Foto del error:Nota: El email debe ser enviado por el supervisor de plataforma.Si lo anterior no aplica, sigue al paso 8.

Paso 8: En la Razón de orden selecciona Activación / Desactivación PyD y en el Texto de la Razón lo siguiente:

Rut:

PCS:

Descuento y duración:

CFM Final:

Descripción:

Presiona "Siguiente"

Paso 9: En la siguiente pantalla, debes seleccionar "Descuentos y promociones" y luego pinchar en "Agregar"

Paso 10: Pincha en el +, para cargar el descuento ofrecido al cliente.

a. Solo debes usar descuentos que dicen PERSONA, puedes cargar lo siguiente:

-Sucursales y canales digitales solo pueden cargar descuentos hasta un 30% (ejecutivos), descuentos mayores deben ser aplicados por Supervisor o jefe.

-Botón rojo móvil (Call center), solo puede cargar descuentos hasta el 80%.

b. Selecciona el descuento ofrecido, y luego pincha "Agregar"

En caso de evidenciar el siguiente mensaje:

Debes quitar uno de los descuentos repetidos y cargar uno nuevo, el cual no sea idéntico al anterior.

c. En el lado derecho, en la pantalla de Subproductos incluidos, veras el descuento cargado.

d. En caso de cargar más de un descuento, debes elegir combinaciones distintas, presionando el botón validar antes de agregar el siguiente descuento. Finalmente debe quedar así, los descuentos del lado izquierdo en gris y cargados del lado derecho.

e. Para reemplazar el descuento, debes eliminar el antiguo, y para ello debes dirigirte al descuento y luego pinchar Borrar.

f. Una vez, cargado los descuentos, debes pinchar "Siguiente".

Paso 11: En la pestaña de "Negociar distribución del cargo para negocio móvil", debes pinchar en facturas separadas.

Paso 12: Revisa que los descuentos estén correctamente cargados, desplegando el + y revisando la fila de "Mensual" la cual debe traer los montos en negativo, en caso contrario, debes regresar, y volver a cargarlos.

Paso 13: Si esta todo OK, Pincha "Siguiente"

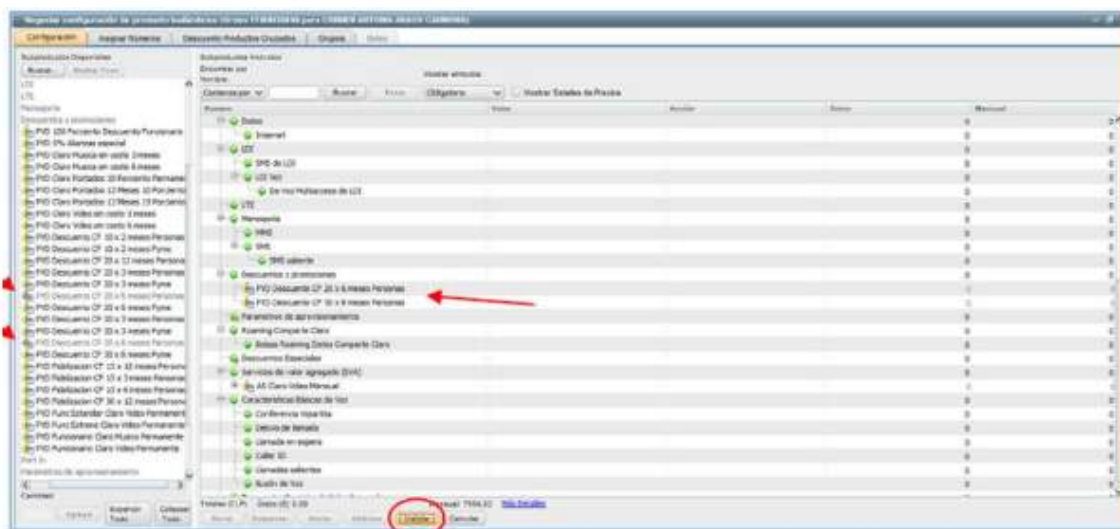
Paso 14: Si aparece la siguiente alerta, presiona "Descartar"

Paso 15: Pincha la pestaña "Documentos".

Paso 16: Selecciona todo y Luego Presiona "Enviar". En caso de error en el proceso de orden, en esta pestaña, se puede gestionar la cancelación, para ello, debes pinchar "Cancelar acción orden" .

En caso de evidenciar este error, se debe ingresar un ticket a través del portal support, para ello, apóyate con la siguiente publicación [Portal Help Desk – Support@l](#)

Paso 17: Una vez enviada la orden, veras el número de gestión la cual fue enviada con éxito.Copia el Número de orden.



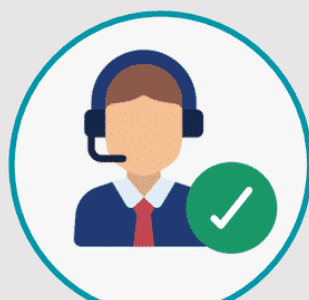
*Fotografía referencial

CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.
- Para evitar cobros futuros, siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja y/o bloquear el SVA.
- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado: **SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO**
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	
¿A quién entregar atención??	Esta atención solo se puede entregar al titular y al PCS donde no reconoce el cobro.
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
Validación Identidad	Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma datos del cliente.
Verifica	Verifica RUT/PCS y tipo de SVA cobrado (propio o de terceros). Para ello apóyate en el diccionario de SVA

SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

TOMA EN CONSIDERACIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN

Gestión

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente.
2. Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, revisa en la pestaña de trabajo en ONE si ha tenido descuento (nota de crédito) en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Informa que se realizó una NC por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.
2. Si cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación).

Informa

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Registra en ONE

Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos nacionales
Resultado: Solicitud Completada

CLIENTE NO TUVO NOTA DE CRÉDITO (NC)

1. Si el monto es menor o igual a \$7.000 genera la NC por el monto total del SVA cobrado.

2. Si el monto es mayor a \$7.000 ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación.

Informa

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Registra en ONE

Registra el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros:

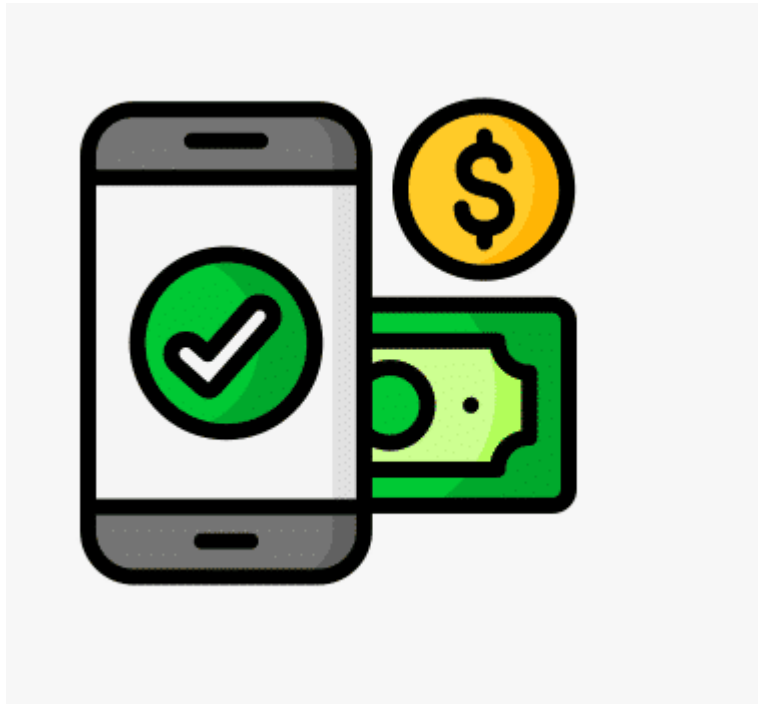
a) Enviando SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

b) Por APP Mi Claro

c) Por Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación Servicios Adicionales Móviles.

5. Para el ingreso de la NC como para el caso de impugnación, apóyate en la publicación Ingreso de Nota de Crédito Móvil



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Explica el cobro de SVA identificado al cliente
2. Si cliente no reconoce la activación del servicio identifica si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

3. En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el BackOffice dentro de 5 días hábiles. 4. Si corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

MONTO MAYO O IGUAL A \$7.000



Todos los canales: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado, apóyate en la publicación [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

Sucursales y Canales Digitales: Ingresa un caso a fin de, que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea, apóyate de la publicación ingreso de nota de crédito móvil.

Front Call Center: Transfiere hacia Botón rojo móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"

Botón Rojo:1.Asegura que el cargo cobrado sea solo por uno de los siguientes SVA:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2. Si corresponde a uno de la lista, aplica Nota de crédito en la boleta actual emitida. Gestiona a través de un cargo de crédito, para ello, tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, pincha aquí para guiar su correcta aplicación.

3. Si el SVA no se encuentra en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el BackOffice dentro de los 5 días hábiles.

4. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros: a) Enviando SMS con la palabra **SALIR** al mismo **número corto que le llegan los mensajes**. b) Por APP Mi Claroc) Por Sucursal Virtual.

5. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, esto quiere decir, que el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para eliminación de SVA y/o Bloqueo, apóyate en la publicación Servicios Adicionales Móviles

Informa: "Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX"

Registra en ONE:

Registra el **#COBROSVATERCERO** para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción **Motivo 1:** Reclamos Financieros **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros **Motivo 3:** Cargos

nacionales
Resultado: Solicitud Completada
Téplate:
Motivo:
Ejemplo: "No reconoce cobros"
Boleta N°:
Cuenta:
PCS:
Concepto:
#COBROSVATERCERO
Se realiza Nota de crédito por \$:
Resuelto en
línea: SI/NO
Correo electrónico:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR