

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 12 - Botón Rojo

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 03 AL 16 DE JUNIO



AJUSTE



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



ACTIVIDAD



REAJUSTE IPC HOGAR



DESCUENTO NO CARGADO



 DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

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

IMPORTANTE

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

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

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

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

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	20.000
Ejecutivos Retención Multiskill	20.000
Ejecutivos Retención SSPP	20.000
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000

Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

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

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

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

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

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

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
 - **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

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

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado

- **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE.**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR.** En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

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

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

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

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

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

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

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

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

Call Center No Voz:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO BOTÓN ROJO

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

**VERIFICAR
PRECONDICIONES**

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

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

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

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

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

VERIFICAR
PRECONDICIONES

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

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

IMPORTANTE

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

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

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

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

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

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

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Antes de ofrecer una Actualización de Promoción, considera lo siguiente: • Identifica el plan que el cliente desea obtener, luego verifica si la diferencia en precio es MENOR A \$5.000, si es así, entrega como primera medida el acceso gratuito a Paramount+. • En caso que la diferencia sea MAYOR A \$5.000 ofrece la actualización de promoción. • Importante, si el cliente acepta promoción Paramount+, no debes gestionar la actualización de promoción. • Se excluye de esta oferta, todo cliente que tengan activo Paramount+. <u>Voz</u> <i>“Sr (a) xxxxxxx, Antes de seguir con su solicitud, le quiero comentar que tiene una promoción con nosotros, la cual consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas” ¿Usted acepta? XX (si/No)</i> <i>En caso que el cliente “No acepte lo ofertado”, debes explicar lo siguiente: Sr(a) xxx, Debido a que procederemos a la actualización del plan, es importante que considere que ya no tiene disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan)</i> <u>No voz</u> <i>“xxxxxxx, Antes de seguir con tu solicitud, te quiero comentar que tienes una promoción con nosotros, la cual consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas” ¿Usted acepta? XX (si/No)</i> <i>En caso que el cliente “No acepte lo ofertado”, debes explicar lo siguiente: xxx, Debido a que procederé a la actualización del plan, es importante que consideres que ya no tienes disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan)</i>			

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

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD

CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

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

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

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

PERSONALIZAR EL PEDIDO

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10020097-4 | Portal del cliente:10020097-4 | Pedido:1-15113456854

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

Lista Análisis de detalles Gráficas

Oferta Nacional 3P

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

Guardar Cancelar **Terminado** Finalizado **Verificar**

Mensajes

Detalles

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

Costo Instalación

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
None					

INGRESO PETICION VARIA

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

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

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

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

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

Lista Análisis de detalles Gráficas

1-933198105

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

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

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

Método de Envío: Visita Técnica Nº de Serie Cl: Fecha de Modificación: 24/05/2018 13:07:34 Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.892.060

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

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR Motivo: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 15718140-8-S-002 Motivo: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Ingresador: NROJOC Dirección de Servicio: LA CAPITANIA 171 DI Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 2827805 Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Vendedor: e-mail: jmmr.ucsc@gmail.com Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Comentarios: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Deuda no Vinculante: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Motivo Desconexión: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Convenio Aprobado: Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria Vigencia de Cotización: Estado del Trámite: Contexto de Estado:

Deuda Rut: \$0 Deuda Domicilio: \$0 Pago Up Front: \$0 Front recibido: \$0 Mensual: \$35.980 Única Vez: \$0 Domicilio: \$0

Terminado

TSQ, GENERAR DOCUMENTO Y ENVIAR

Verificar TSQ

Revisar la publicación [VERIFICAR TSQ](#).

GENERAR DOCUMENTO.

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

ENVIAR PEDIDO

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

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

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

Aceptar Cancelar

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: []

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

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

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA YIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: []

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

IMPORTANTE

- La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado **ABIERTA** hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a **COMPLETADA**.
- Es importante indicar al cliente que **la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo**, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Puedes informarlo a través del siguiente script:

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

INFORMA

REGISTRA

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

INFORMA

REGISTRA

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

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de plan se puede realizar con servicios ACTIVOS y con boleta que no esté vencida (cuenta al día)

☐

Falso

☐

Verdadero

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de ENERO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo es de 2.1% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157563399009	Televisión	Reparación Técnica	Disco No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 23:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:04:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977548263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

BOTÓN ROJO

DEBES SABER

- Recuerda que a los planes Finix sólo se les reajustaron sus servicios adicionales, a diferencia de otros planes, a los que se les reajustó servicios principales, SVA y Canales premium.
- No ofrezcas descuentos además de ingresar solicitud de servicio NO reconoce cobro IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verifica cuál es la promoción del cliente: **FINIX u otros planes**

GESTIÓN FINIX

- Si el cliente rechaza el reajuste, ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual y las futuras, hasta Junio 2024:

VOZ

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

NO VOZ

"XXX entendiendo tu molestia de forma excepcional te ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para tu boleta actual y tus próximas boletas, hasta la boleta de junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

- i. Descarga el documento [aquí](#)
- ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC

c) Ingresa la **SS para eliminar los reajustes** posteriores:

- **TIPO** → COMERCIAL
- **ÁREA** → GESTIÓN COMERCIAL
- **SUBÁREA** → NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"
- **Importante:** No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación

Buscar y reemplazar

Buscar Reemplazar

Buscar: Sin formato establecido Formato...

Dentro de: Hoja Coincidir mayúsculas y minúsculas

Buscar: Por filas Coincidir con el contenido de toda la celda

Buscar en: Fórmulas Opciones <<

Buscar todos Buscar siguiente Cerrar

GESTIÓN OTROS PLANES

Si el cliente rechaza el reajuste, ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual y las futuras, hasta Junio 2024:

VOZ

"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

NO VOZ

"XXX entendiendo tu molestia de forma excepcional te ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para tu boleta actual y tus próximas boletas, hasta la boleta de junio 2024, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Si el cliente acepta:

a) Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.

- i. Descarga el documento [aquí](#)
- ii. Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- iii. Si la búsqueda es exitosa, entrega la información que aparece a su derecha (Columna D).

b) El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC

c) Ingresa la SS para eliminar los reajustes posteriores:

- **TIPO**→ COMERCIAL
- **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
- **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
- **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"
- **Importante:** No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación

ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo al 2024

- Informa al cliente que, dado que el reajuste 2024 ya se está facturando, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación: **"Reajuste IPC"**

¿QUÉ ES EL IPC?

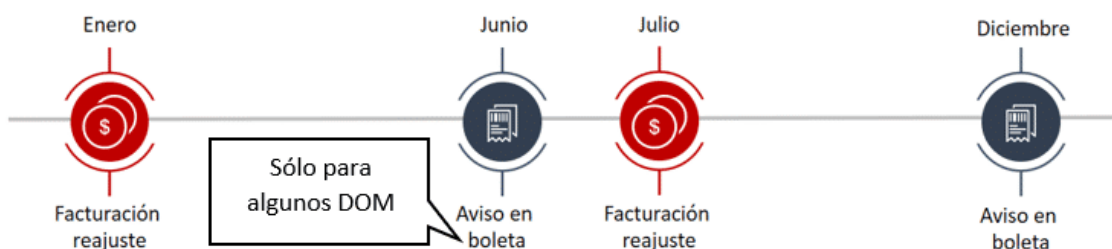
IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP

IMPORTANTE

En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

BOLETA ELECTRÓNICA
N°
S.I.S. SANTIAGO ORIENTE

CLIENTE N°
Vigencia al: 31-Ene-2021

Total a Pagar
\$ 52.629

Detalle de Servicios:

Cargas Servicio Principales	
Tarifa Fija	48.813
Cable, Canal 110, TV Hiper HD, Mosa 4000	48.813
Total Cargas Servicio Principales	
48.813	
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	17
Televisión	3.090
Internet	0
Total Consumos y Servicios Adicionales	
4.007	
Total Servicios Mes Actual	
52.820	
Total a Pagar Documento	
52.629	

Estimado Cliente:
Le comunicamos que en su próxima boleta los valores de sus servicios VTR serán reajustados en base a la variación del IPC de los últimos 6 meses.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

BOTÓN ROJO

DESCUENTO EXISTE EN SISTEMA

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

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

VOZ

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

Se presentan 2 escenarios:

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

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

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

Explica al cliente:

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

DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE

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

VOZ

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

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL DESCUENTO

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

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

VOZ

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

SI EL CLIENTE ACEPTA DESCUENTO

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

Luego del ingreso del descuento, explica al cliente.

VOZ

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

Se presentan 2 escenarios:

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

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

Explica al cliente:

VOZ

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

DESCUENTO LEALTAD —

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

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

1. **Revisa** cuántos meses el cliente ha tenido el descuento lealtad
2. **Elimina** el descuento lealtad
3. **Ingresar** el pedido de modificación solicitado por el cliente
4. Ingresar la siguiente **solicitud de servicio** en la cuenta de facturación:
5. **Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso:**
 - **TIPO** Seleccionar CUENTA
 - **ÁREA** Seleccionar IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
 - **SUBÁREA** Seleccionar PROMO. NO CARGADA EN SISTEMA
 - **DESCRIPCIÓN** Indicar DESCUENTO LEALTAD- facturado en [cantidad de meses con el descuento lealtad vigente] boletas.

REGISTRA:

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

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 12!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR