

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - 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 iSAC.

DESDE EL 11 AL 24 DE MARZO

≡ TRASLADO DE SERVICIOS

≡ CONVENIOS

☐ ACTIVIDAD

≡ AJUSTE

≡ CORRECTO USO DE HOLD

—



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles.**
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal.**
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
 - **Call center:** Deriva de forma asistida a Botón Rojo
 - **Sucursales:** Deben completar el Formulario Web que se encuentra en este mismo procedimiento en la sección SUCURSALES.
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**
- El procedimiento de **“CONVIVENCIA DE ÓRDENES”** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos, si no aparecerá el siguiente mensaje que se muestra más abajo.
 - **Para estos casos, si eres de Call Center, debes transferir a Botón Rojo**
- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de [ROBO DE EQUIPO FIJO](#)
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.

- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico
- **En caso que el cliente cuente con tecnología VP se debe realizar un cambio de número**, ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalara una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.

Importante: asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*

IMPORTANTE

El cliente deberá cambiar su promoción a la oferta comercial vigente antes de hacer un traslado, de lo contrario, no se podrá efectuar el traslado y aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]Error al ejecutar el subprocesso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)

[3]Error en elegibilidad de la orden: Pack Vive Mas Residencial 0920i: Este producto no se vende a: **Localidad** = PALT. (SBL-BPR-00131)

BOTÓN ROJO

ATENCION CLIENTE —

Si te transfieren **desde primera línea un cliente con un plan desactualizado a la oferta vigente**, debes **actualizar el plan antes de realizar el traslado**, puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#). Puedes apoyarte con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX debido a los productos que tiene instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

NO VOZ

"XXXX debido a los productos que tienes instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"

- **Si cliente derivado tiene plan FINIX, revisar factibilidad en Andes, si es factible, ingresa traslado según corresponda**
- Cliente **derivado por infactibilidad** debes realizar los siguientes pasos:

1. Verificar que los **datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. Si se necesita modificar algún dato, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Revisar la factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS en el link <http://srvmapgstg02/mapguide2011/vtr2/apps/Login/Login.aspx>

VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS —

1. Ingresar credenciales de acceso.
2. Acceder al módulo de búsqueda de direcciones.
3. Seleccionar la comuna.
4. Escribir el nombre de la calle a buscar.
5. Hacer clic en la dirección que corresponde a la búsqueda.

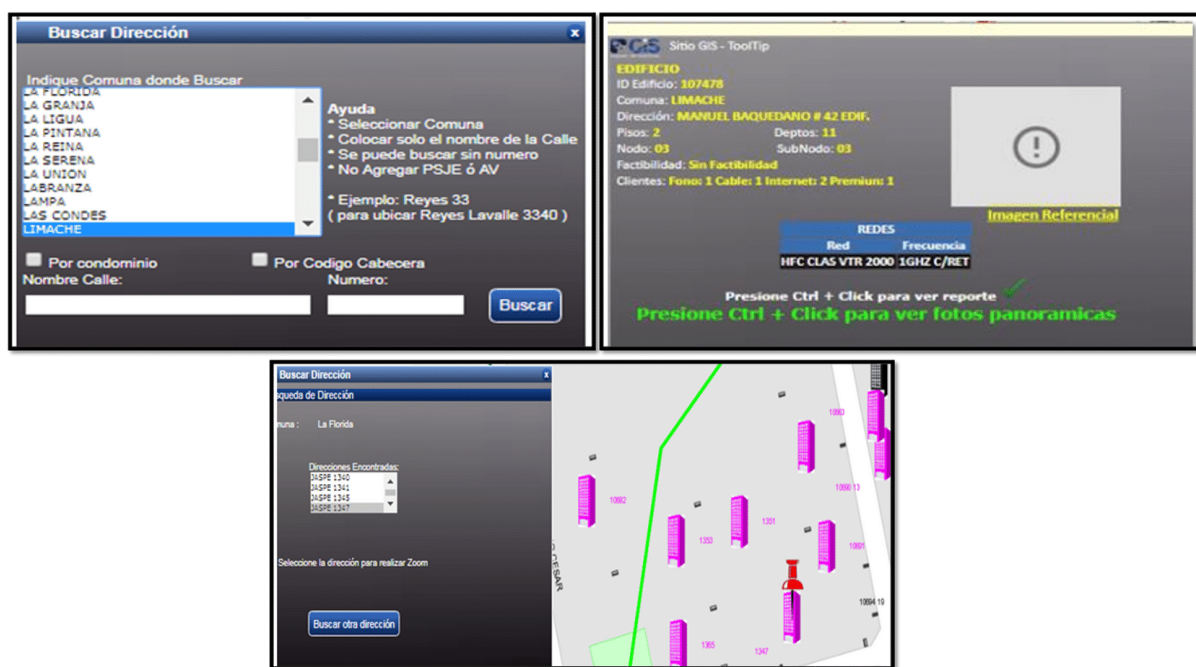
6. Cuando el sistema entrega la dirección, podremos encontrar las siguientes opciones:

a) Dirección factible con cobertura 3 play se verá en color rojo y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

En este punto hay que tener consideración del tipo de Vivienda, ya que puede ser Horizontal que permite tener factibilidad.

b) Dirección factible pero solo Cable se verá en color magenta y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

c) Dirección no factible, saldrá en color Negro y al hacer clic indicará las condiciones de la dirección.



VALIDAR DIRECCIÓN EN SII

Se ocupa esta web como apoyo en caso de tener dudas en la búsqueda de la dirección, para identificar si la numeración o posición en el mapa de GIS está correcto. También nos permite dar indicios de donde está la dirección que no es encontrada.

1. Al ingresar al sitio encontrarás un panel de búsqueda por criterios, donde se debe seleccionar "Buscar Dirección" <https://www4.sii.cl/mapasui/internet/#/contenido/index.html>

2. Al buscar por dirección se deben completar 2 campos de forma obligatoria que son: la Comuna y Calle a buscar, como opcional queda la altura o número.
3. Al ingresar texto en Comuna, la web nos entregará posibles opciones disponibles
4. Al ingresar estos 2 campos, el sistema entregará todas las numeraciones posibles que tiene esta calle. Esto nos ayudará a confirmar si la información que nos proporciona el cliente es la correcta
5. Si hay certeza de la numeración que informa el cliente, se puede agregar a los criterios de búsqueda.

Y al hacer clic en "Ver" podremos ver la dirección en el mapa y confirmar si existe la dirección informada por el cliente y con este dato podrás volver a buscar en GIS si esta dirección tiene o no cobertura. Esta web nos entrega referencias y confirma la existencia de una dirección. No informa si hay o no cobertura de la red VTR. Esto debe ser siempre validado en la web de GIS o en nuestros CRM (Tango).

The screenshot displays the 'CARTOGRAFIA DIGITAL SII MAPAS' web application. The top navigation bar includes links for 'Home', 'Avalúos y Contribuciones de bienes raíces', and 'Mapas Digitales'. Below this, there are icons for 'Ingresar', 'Buscar Comunas', 'Buscar Reaválúo', 'Buscar Dirección', and 'Buscar Rol'. The main content area is titled 'BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN' and contains three input fields: '* Comuna' with a dropdown arrow, '* Nombre de Calle' with a dropdown arrow, and 'Número'. Below these fields is a link '(+) Mostrar más opciones de búsqueda'. At the bottom of the form are two buttons: 'Buscar' (blue) and 'Ocultar' (orange). The background of the form shows a map of Santiago, Chile, with various landmarks and street names visible.

VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS

Esta web nos ayudará a encontrar direcciones y como se escriben, para generar una correcta búsqueda en GIS.

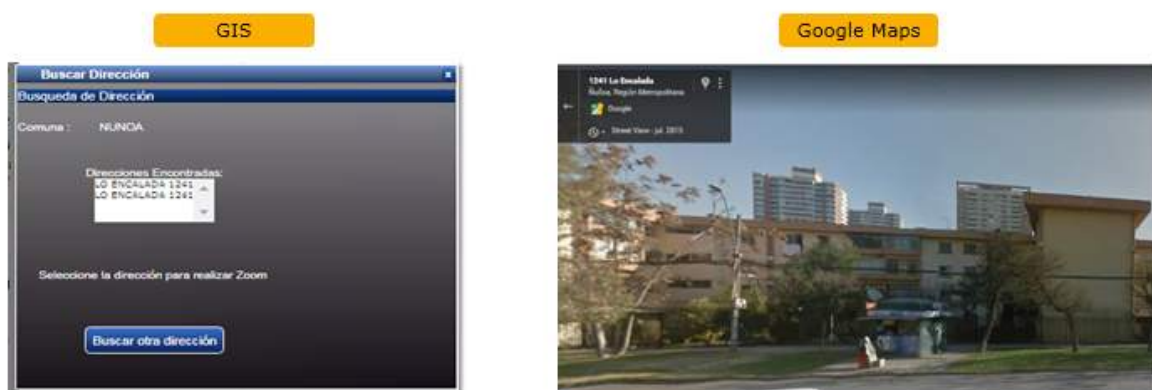
1. Ingresa al link <https://www.google.cl/maps>
2. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna

3. En esta opción entrega varias direcciones que coinciden con el criterio de búsqueda y nos permitirá descubrir datos que nos ayudarán a complementar la búsqueda como por ejemplo:

a) Si existen referencias geográficas, tipos de construcción, etc.

b) Ejemplo: Al buscar la dirección “Lo Encalada 241” de la comuna de Ñuñoa, Gis nos entrega 2 direcciones y podremos ocupar Google Maps para entender cuál es la diferencia entre ambas.

Al utilizar el Street View, se puede determinar que hay un edificio y un quiosco con la misma numeración, pero solo el edificio tiene cobertura.



Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

DOMICILIO FACTIBLE

**DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES**

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. En Jerarquía de cuentas, **crear una nueva cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el **cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas** y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva** y hacer clic en **ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ Andes enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón **TSQ** y revisar que quede en estado **APROBADO**.

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a **Jerarquía de Cuentas** y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la **Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada** para el Traslado.

- **Nota:** El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedido de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. **Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR**

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' logo and menu items like Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below this is a breadcrumb trail: Cuenta 9623062.3 > Perfil del cliente. The main menu includes: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. The 'Listado de clientes' section shows filters for Apellido paterno (RUZ), Apellido materno (RUZ), Segmento valor, e-mail (mruzyruiz@gmail), Edad (55), Fallas masivas, Referados, Resultado última encuesta NPS, and Fecha última encuesta NPS. The 'Resumen del cliente' tab is active, showing 'Siguiendo mejor Acción' and 'Actividades'. The 'Actividades' table lists several actions, with the first two highlighted in red: 'Baja Traslado' (Termino, Agendada) and 'Alta Traslado' (Termino, Agendada). The 'Pedidos' table at the bottom shows a single entry: '11113790534' (Aberto, 19/12/2018 15:17:58, Traslado).

DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

TIPO

DATOS

ÁREA

VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO

SUBÁREA

VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO

DESCRIPCIÓN

Ingresar descripción correspondiente

IMPORTANTE

Dentro de la Solicitud de servicio que ingresaste, dirígete a la pestaña ACTIVIDADES , debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

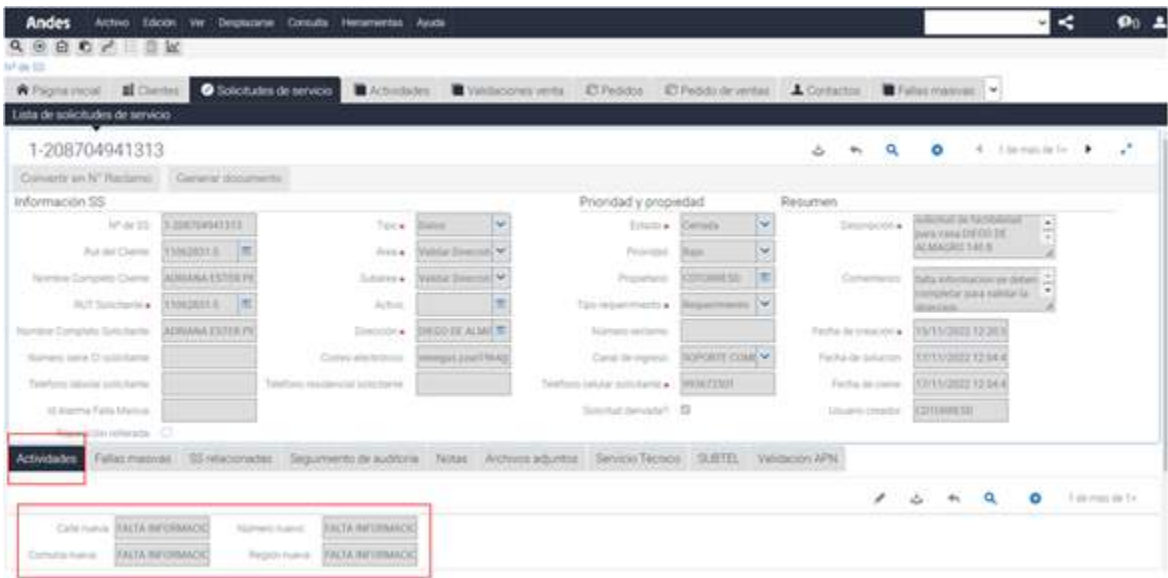
2. **INFORMA**

Indicar al cliente que ya se ingresó la solicitud de validación de dirección y que dentro de las próximas 72 horas hábiles te contactarás con él para regularizar su solicitud de traslado y poder gestionarla.

"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 72 horas hábiles para informar la factibilidad del traslado".

3. Si al recibir la respuesta que el domicilio está OK para trasladar servicios, debes contactar al cliente y gestionar el INGRESO DE TRASLADO.

4. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, seguir al acordeón "Dirección no Factible"



DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

Cuando comprobaste que el domicilio no es factible para el traslado debes realizar lo siguiente:

1. **Informar al cliente que el domicilio no tiene factibilidad** técnica para realizar el traslado
"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento".

2. Debes **transferir a la plataforma de retención** de forma directa según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONVENIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- SIEMPRE debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio

- REvisa el cotizador [Aquí](#)

DEBES SABER

- Los siguientes descuentos no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2023, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.
- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente convenio sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

**FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH,
CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2°
Dbox adicional sin costo**

2° Equipo adicional

Descuento Andes

d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).
- No se aplicará alza de IPC hasta diciembre 2023.

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
CDF Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
CDF Premium SD (Básico)	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Con

BOTÓN ROJO

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
- Los convenios tienen costo \$0 de instalación. El descuento de instalación es ingresado por defecto. - Ante un cambio de plan, debes actualizar la promoción e ingresar el descuento convenio según el plan que contrate el cliente, de lo contrario el cliente no tendrá la tarifa preferencial.			

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN</u> 1. Debes verificar cuál es el convenio según el subtipo que aparece en la vista 360 de la cuenta cliente.			

2. En caso que el campo no tenga información, verifica en las solicitudes de servicio si el cliente tiene la SS Validar convenio ingresada en el último mes calendario. Si tiene la SS en ese plazo, revisa el paso a paso del cambio en el acordeón **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO**

3. **Si no tiene la SS**, deberás validar el convenio nuevamente. Para esto:

- 1. Ingresa al **cotizador y revisa la información relacionada con el convenio** al que el cliente debería estar suscrito: DOM, Método de pago, documentación especial para validación.
- 2. En caso que el convenio **requiera documentación especial** para validar la categoría convenio, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3.3)

Si el cliente tiene la documentación a mano, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de plan.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

Si el cliente no tiene la documentación a mano, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

- 3. En la **cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio**
 - TIPO: Datos
 - ÁREA: Venta
 - SUBÁREA: Validar convenio
 - DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

Nota: No olvides una vez ingresada la SS de validación GUARDAR para que la solicitud de servicio quede en estado derivada, de lo contrario no podrá ser atendida por área convenio.

Solicitudes de servicio				
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de i
1-194390518827	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad	11/02/2022 17:13:
1-176002459988	Internet	Reparación Técnica	Modem No enciende	22/06/2021 21:25:
1-151962855420	Facturación	Inconsistencia Fact...	No reconoce valor plan	02/03/2021 15:46:
1-139052317510	Datos	Venta	Validar Convenio	14/12/2020 17:00:

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
-------------	---	---	---

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

1. Consulta al cliente **a qué convenio desea cambiarse**. Con esa información revisa el Cotizador para validar si es necesario solicitar documentación específica para dicha validación

2. En caso que el **convenio requiera documentación especial para validar la categoría convenio**, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3)

a) Si el cliente **tiene la documentación a mano**, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de tarifa a Convenio.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

b) Si el cliente **no tiene la documentación a mano**, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

3. En la cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio

- TIPO: Datos
- ÁREA: Venta
- SUBÁREA: Validar convenio
- DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA</u>			
1. Verifica si en los productos instalados el cliente tiene los servicios convenio . Si es así, revisa si el descuento convenio está ingresado.			
◦ En planes anteriores a Noviembre podría aparecer el "descuento convenio Pack"			
2. Si el descuento aparece ingresado, informa que desde la próxima boleta el descuento se comenzará a ver reflejado			
3. Si no está ingresado , realiza los pasos descritos en la publicación de iSAC según corresponda:			
◦ INGRESO DE DESCUENTO CONVENIO			
◦ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO			

INGRESO DESCUENTO CONVENIO

1. SERVICIOS PRINCIPALES

1. En la cuenta de cliente ingresa un **pedido de modificación**
2. Selecciona la promoción del cliente y luego haz clic en EDITAR PROMOCIÓN para agregar el Descuento Convenio Televisión" y/o "Descuento Convenio Internet", lo que dependerá del servicio ingresado (VTR PLUS 3, VTR PLUS 2, VTR WIFI, VTR TV PLUS), luego "Terminar".
3. Vuelve a la pestaña detalles para confirmar que el descuento quedó ingresado correctamente
4. Ingresas TSQ, genera documento y envía el pedido.
5. Informa al cliente que desde su próxima boleta, el descuento se comenzará a ver reflejado
6. Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, debes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE DE VENTA](#)

2. INGRESO DESCUENTO SVA

Aplica para clientes (aplica sólo para los convenios FACH ACTIVO, FACH RETIRO, CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO Y MUTUALIDAD DEL EJERCITO)

1. Ingresas un **pedido de modificación**
2. Luego en la pestaña detalles, selecciona el decodificador adicional para PERSONALIZAR
3. Ingresas a la pestaña DESCUENTOS
4. En Descuento Decodificadores Smart II selecciona el ítem con el descuento correspondiente y botón "Terminado".
5. En Detalle del pedido, desplegar ítem en el "d-Box" agregado anteriormente, donde puedes confirmar que descuento se encuentra ingresado correctamente
6. Luego de cargar la promoción y descuentos asociados, pincha TSQ y generar documento.
7. Para finalizar selecciona el botón "Enviar"
8. Para finalizar explica al cliente que el descuento quedó ingresado exitosamente y que desde la próxima boleta se comenzará a ver reflejado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.

☐

Falso

☐

Verdadero

AJUSTE



PROCEDIMIENTO

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.

INTRODUCCIÓN

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

Aplica para servicios fijos y móviles.

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o por un Tercero Usuario del servicio. Considerar que en caso de atender a un tercero NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)
- El alcance de este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención
- Siempre se debe indagar motivo por el que reclama el cliente, y según el caso, de aplicar proceder a ajustar.
- 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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Verifica** que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos.** En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
 - **SÓLO NEGOCIOS** - Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 debes hacer clic en la pestaña **CONTACTOS.**

- **Verifica las ALERTAS DE CRÉDITO** y verifica que el servicio no esté en cobranza. Además, verifica que la casilla de **EN COBRANZA no se encuentre marcada**.
- Revisar el **estado del servicio** y productos instalados

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• 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 • <u>NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.</u> • El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste. • En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR. • Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.			

--

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.			
CARGO		MONTO MÁXIMO DE AJUSTE	
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz		20.000	
Ejecutivos Retención Multiskill		20.000	
Ejecutivos Retención SSPP		20.000	
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos		50.000	
Ejecutivos Sucursales		No ajusta	
Supervisor Retención Externo		Revisar Tabla Monto Máximo según	

	Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

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

FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

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

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando 2. Elegir la pestaña AJUSTES y revisar el historial. Así se puede determinar si el cliente ya ha presentado el mismo inconveniente en su cuenta.			

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10012933-7 | Cuenta: 10012933-7 | Portal del cliente: 67794794 | Ajustes

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

Perfil de facturación Estado: ■ 1 de más de 1+

Cuenta: 10012933-7 Principal: ☒ Tipo de factura: Detalle
 Nombre: NELSON GONZALEZ AGUI Soporte de factura: Electrónico
 Cuenta de facturación: 67794794 Estado del perfil de facturación: Activo
 Método de pago: Descuento por P. Comentarios:

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: \$136.977 Vence ahora: \$136.977
 Ajustes/pagos no aplicados: 00
 Disputas no resueltas: 00
 Movimientos no facturados: 99.175

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos **Ajustes** Documentos de cobro

Historial de ajustes Sin registros

Nº de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	Nº de factura	Cuenta	Creado por	Importe solicitado	Tipo de ajuste	Motivo de solicitud	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe aprobado	Descripción
Sin registros														

Detalles Sin registros

Nº de línea de la f.	Importe original	Importe solicitado	Valor de ajuste	Descripción de la	Estado	Recurso para aquí	Porcentaje de ajuste	Tipo de ajuste	Motivo	Fecha de vigencia	Tratamiento fiscal	Valor fiscal	Importe aprobado
Sin registros													

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:
 - o **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 a **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 a 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

CORRECTO USO DE HOLD



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE USO

- Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.
 - Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.
 - **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**
-

¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado.

MOTIVOS

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
1. Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a). SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • <i>"Sr.(a) xxx, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción".</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
2. Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold:		

- “Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo en un minuto”.

Al retomar:

- “Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea” (continuar la atención)

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
3. Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • “Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo en un minuto” Al retomar: • “Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea” (continuar la atención)		

2

¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3

¿Cuánto tiempo máximo, puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR

Definición: Es capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él.

Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- **Escuchar con atención y no interrumpir** para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- **Evitar pausas o silencios** prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, **siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando** para evitar la sensación de abandono.
- En caso que **el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono** (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí"?), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR