

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - Alto Riesgo

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 22 DE ABRIL AL 05 DE MAYO



SUCURSAL VIRTUAL



ORDEN PENDIENTE A REDES



ACTIVIDAD

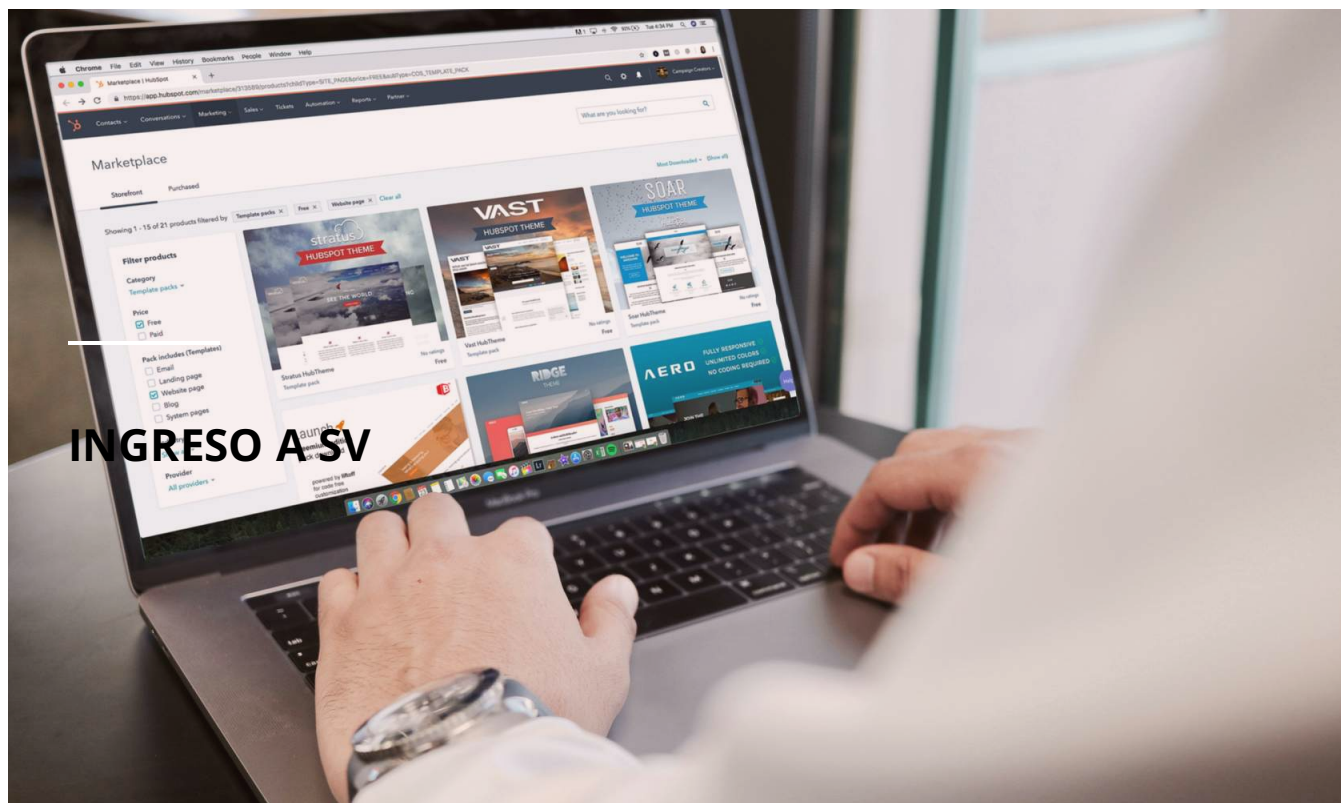


CALL CENTER - ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES



DESAFÍO TERMINADO

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- NO DEBES ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

CREACIÓN DE USUARIO

SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación



Ingresar a Sucursal Virtual

☐ Recordarme

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)



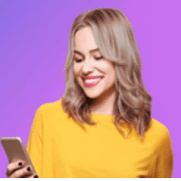
¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE



Registro Sucursal Virtual

[Ingresar a Sucursal Virtual](#)



¡Bienvenido a tu Sucursal Virtual!

PAGA TU CUENTA VTR FACILMENTE

Regístrate en Sucursal Virtual

☐ Quiero recibir información de VTR

☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

Siempre en minúscula

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

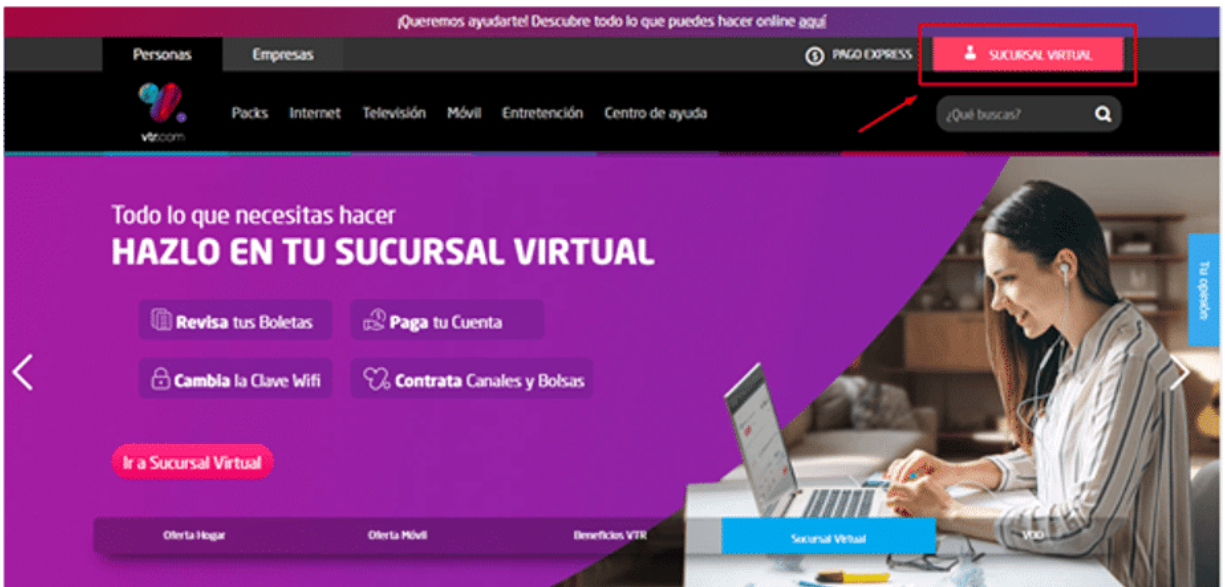
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

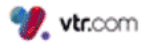
1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual en la parte superior derecha



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

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recuérdame

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

Rut o email

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. El cliente debe **ingresar su Rut** y luego hacer clic en **CONTINUAR**.

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Rut

Continuar

Cancelar



PASO 1

PASO 2

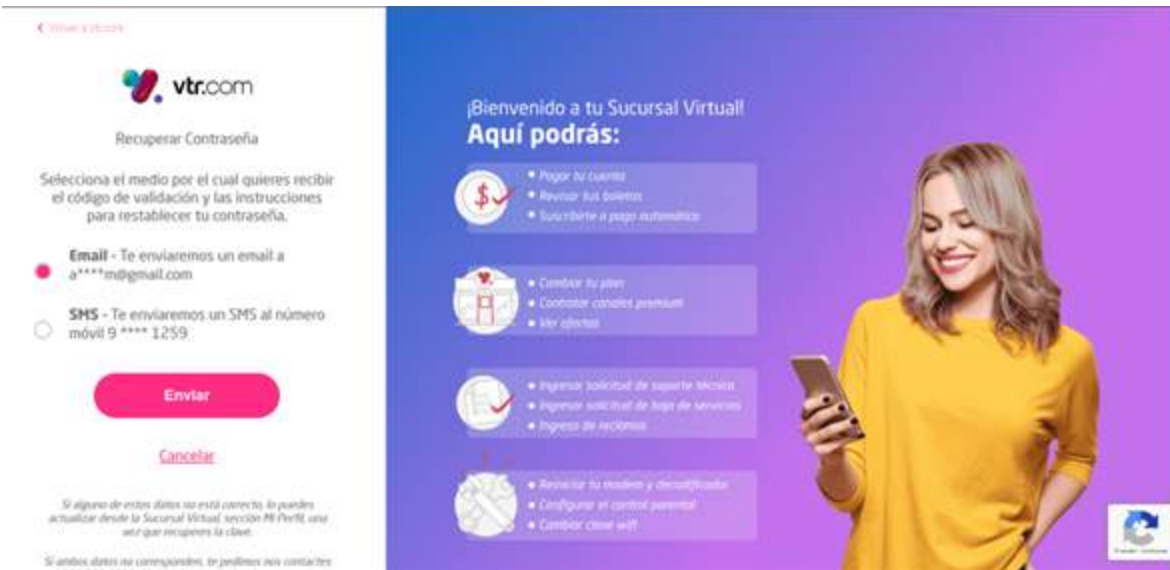
PASO 3

PASO 4

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



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

6. una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[← Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y	4	x	1	i	n
---	---	---	---	---	---

Tu código expira en: 04:22

Confirmar

[Cancelar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un **mensaje o correo electrónico** de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a. m.

Has cambiado con éxito
***tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.***

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

INCONVENIENTES

GESTIÓN

Si el cliente tiene inconvenientes con el ingreso a Sucursal Virtual, después de crear su usuario en Sucursal Virtual y reestablecer contraseña debes ingresar el siguiente ticket a **PORTAL SERVICE DESK**, puedes apoyarte con la publicación [INGRESO DE TICKETS](#):

- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual
- **Artículo:** Problemas con acceso

Informa al cliente que el SLA de **solución a éste inconveniente es de 4 horas**, por lo que tiene que volver realizar el Login a Sucursal Virtual



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ORDEN PENDIENTE A REDES



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar los casos en que un cliente indique que continua con su inconveniente técnico y tenga **órdenes a REDES en estado ABIERTA**.

DEBES SABER

- **NO DEBES CANCELAR ÓRDENES A REDES ABIERTAS POR NINGÚN MOTIVO.**
- Las ordenes a redes tienen un **tiempo de 72 horas corridas para entregar una resolución al cliente.**
- Siempre **revisar y confirmar** que los casos escalados al FORMULARIO REDES en el apartado de GESTIÓN deben ser los que si corresponden. NO DEBES ESCALAR CASOS QUE ESTÁN DENTRO DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE REDES.

GESTIÓN

Para revisar si el cliente tiene órdenes a Redes en estado ABIERTA, debes realizar los siguientes pasos:

PASO 1 —

Dirígete en **ANDES**, en la vista 360 del cliente a la sección **SOLICITUDES DE SERVICIO** e ingresa a la solicitud de reparación técnica que se encuentra en estado **ABIERTA**.

Solicitudes de servicio								
Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea	Marca	Tipo
Abierta	1-232220835203		MACOSTAV	Internet	Reparación Técnica	Problema Conec... VTR		Requ
Cerrada	1-229468429405		LCASTAEDAV	Televisión	Reparación Técnica	Sin señal	VTR	Requ
Cerrada	1-211240928395		AMARCOS	Televisión	Reparación Técnica	Sin señal	VTR	Requ
Cerrada	1-197956038866		SECARDONA_INAC	Postventas	Postventas	Desconexion Fu... VTR		Requ
Cerrada	1-194398481592		KRUIZG	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad	VTR	Requ
Cerrada	1-189561124030		HNANEZ	Comercial	Gestion Comercial	Descuento no a... VTR		Requ

PASO 2

Revisa la pestaña **ACTIVIDADES**, en la columna **TIPO** identifica la actividad de **REDES**, también revisa la **FECHA DE INICIO** de dicha actividad

Actividades								
Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Fecha Inicio	Propietario	Área a Derivar
1-2YON00E0	Actividad Remo...	Actividad Remota	@COL/EV/ INT...		Cancelada		JCARVAJALT	
1-2YRBPPC3	Redes	Reparación 3 Play Servicio Degradado			Agendada	19/03/2024 17:33	CFCASTRO	
1-2YOIAFH3	Reiterado	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Tap niveles NOK	TPN1	Derivada	17/03/2024 00:56	MACOSTAV	Redes
1-2YOIAF9K	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada	17/03/2024 00:55	MACOSTAV	

PASO 3

Revisa que la fecha de inicio de la actividad no supere las 72 horas corridas.

A) FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ES MENOR A 72 HORAS CORRIDAS: indica al cliente que la orden está tomada e informa que el plazo de resolución es de 72 horas corridas desde que se ingresó la orden. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX la orden ingresada ya está siendo gestionada y se encuentra dentro del plazo de 72 horas corridas para entregar una resolución"

NO VOZ

"XXXX la orden ingresada ya está siendo gestionada y se encuentra dentro del plazo de 72 horas corridas para entregar una resolución"

B) FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD ES MAYOR A 72 HORAS CORRIDAS: continua con el paso a paso.

PASO 4 —

Escala el caso del cliente a través del siguiente [FORMULARIO REDES](#) para que el caso sea atendido con prioridad y entregar una solución dentro de las próximas 24 Horas corridas.

VOZ

"Sr(a) XXXX lamento el retraso de su orden, ésta será escalada con prioridad para que le entreguen una solución dentro de las próximas 24 horas corridas"

NO VOZ

"XXXX lamento el retraso de tu orden, ésta será escalada con prioridad para que te entreguen una solución dentro de las próximas 24 horas corridas"

REGISTRA —

Atención Retención -> Servicio técnico -> Incumplimiento o no soluciona
En la observación "orden pendiente redes"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La solicitud de claves solo puede ser gestionada por el titular de la cuenta o un tercero con poder simple.

☐

Falso

☐

Verdadero

CALL CENTER – ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES



ALCANCE

**POLÍTICAS DE
ATENCIÓN**

DEBES SABER

TABLA

Esta atención se puede entregar a titular o usuario de acuerdo al procedimiento que utilices para resolver

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	TABLA
La plataforma de Alto Riesgo no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos: • Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema. • Reclamo en curso a la espera de su resolución • Para ingresar desconexión a cliente suspendido • Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	TABLA
• Siempre debes tener una actitud empática y escucha activa buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo. • Muestra preocupación y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial. • Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo. • Si el cliente viene marcado en SMA con “ • Alto Riesgo- Dscto Retención” pertenece a una campaña proactiva. Si quiere aceptar el descuento que le ofrecieron vía telefónica se debe entregar oferta según informa el script. • La COMPENSACIÓN es un ajuste en un monto facturado o no facturado y puede ser entregada por única vez cuando identifiques que el inconveniente ocasionado es atribuible a VTR, y aún solucionando el problema, percibas molestia o inconformidad por parte del cliente. Apóyate con la publicación de AJUSTES. Los únicos motivos por los que puedes entregar compensación son:			

1. Días sin servicio (masivos)
2. No recibe boleta
3. Inconveniente comercial reiterado pero solucionado anteriormente
4. No reconoce cobro
5. Problemas con el pago
6. Inconveniente Internet
7. Inconvenientes técnicos con otros servicios
8. Visita incumplida
9. Sector con inconvenientes, pese a intento previo de solución
10. Problemas reiterados ya solucionados (técnico)

- Para confirmar si al cliente se le ha entregado previamente esta compensación, debes revisar en los ajustes si ha tenido alguno por este motivo o en las tipificaciones el #COMPENSACIÓN

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	TABLA
Para saber si aplica compensación u otra oferta guíate con la siguiente tabla:			

INCONVENIENTES COMERCIALES

Si cliente indica no reconocer montos facturados en su boleta, a continuación revisaremos algunas de las casuísticas con las cuales puedes guiarte:

NO RECONOCE COBRO DE CORTE Y REPOSICIÓN

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
- La suspensión unidireccional (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación FLUJOS DE COBRANZA - Al pagar la boleta vencida, los servicios serán restablecidos en máximo una hora. - Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios sólo aplica para boletas de servicios fijos. Cortes de servicio móvil no generan cargo en boleta. - El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Plataforma Alto Riesgo puede ajustar el cobro por concepto de corte y reposición de internet y/o televisión, sin límite de veces en que se haya ajustado anteriormente			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Recordar que todo pago se efectúa en línea, sin embargo, podría presentar un retraso en casos excepcionales de encolamiento de pagos.			

--

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
• Verifica si se encuentra facturado el cobro de corte y reposición en la boleta del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de FACTURAS, descarga la boleta • En la misma sección donde descargas la boleta, puedes verificar la fecha de pago del cliente. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro) • Confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza • En la misma sección, revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza en la fecha del corte • Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos. • Revisa las Alertas de crédito, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza • Verifica en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios • Si es así ajusta el valor cobrado. ◦ Revisar la publicación AJUSTE, usando el Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO • Si el cliente no ha tenido ningún inconveniente por el que se haya generado el cobro, informa que el cobro corresponde ◦ <i>"Sr.(a). XXX, tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".</i> • INFORMA Cliente no acepta el cobro, puedes informar que excepcionalmente se realizará el descuento: ◦ <i>"Sr. XXX, entendiendo su molestia y para solucionar su inconveniente, descontaremos el cobro del corte y reposición de \$XXXX. Este es un descuento excepcional ya que en caso de pagar fuera de la</i>			

fecha de vencimiento se va a generar un cobro de corte y reposición en su próxima boleta”.

- Ajusta el valor cobrado.
 - TIPOLOGÍA DEL AJUSTE:
 - Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
 - En la observación del Ajuste registra el # CORTEYREPOSICION para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve una descripción.

NO RECONOCE COBRO DE SVA

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- Para revisar todos los SVA vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)
 - En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA puedes realizar las siguientes excepciones:
 - EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación
 - Para canales Premium dirígete a la sección “COBRO CANALES PREMIUM” en esta publicación

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro sin límite siempre y cuando no haya tenido un ajuste por el mismo motivo el mes anterior.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste

- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿Ud. solicitó este servicio adicional?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN
	• Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el SVA contratado y la fecha de contratación. • Confirmar el canal de venta en PEDIDOS. • Verifica el cobro realizado en la boleta emitida • Confirma en la boleta anterior si tiene cobros por el mismo motivo • Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro. • Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación	

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN

Si habiendo confirmado activación y siendo aceptado por cliente este insiste que no lo ha solicitado o indica que el cobro emitido no es el ofrecido:

Acciones a realizar	
Acción 1	Ofrece la mejor oferta que exista disponible en el Plan Comercial vigente
Acción 2	Elimina el servicio. Apóyate en la publicación PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS (RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN). Revisa específicamente BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES
Acción 3	Si cliente reclama por el cobro, ajusta el total del cobro (según monto máximo permitido) Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. En la observación del Ajuste registra el #COBROsva para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción

INFORMA

Explica:
"Sr. XXX entendiendo su molestia y para solucionar el inconveniente, descontaremos por esta vez \$XXXX de su boleta actual correspondiente al cobro del servicio XXX". Además, eliminamos el servicio para que el cargo no se vuelva a realizar".

NO RECONOCE COBRO SERVICIO TÉCNICO

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- 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
- El cobro de la visita técnica es de \$20.000 el cual se refleja en la boleta posterior a la visita en terreno.
- El cobro se realiza en caso que cliente no tenga contratada Asistencia VTR y la falla sea responsabilidad del cliente.

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro en todo evento.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿En qué fecha fue visitado por el técnico?
- ¿Cuál era el servicio que presentaba inconveniente?
- ¿El técnico le informó sobre el origen del inconveniente presentado?
- ¿Le dejó una orden técnica? ¿Registró cuál fue el inconveniente presentado?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

2. Revisar si el cliente tiene Asistencia VTR contratada.

- En el caso que el cliente no posea la Asistencia VTR, de todas formas, se debe verificar que el cobro objetado corresponda al valor de una visita técnica y si es inconveniente del cliente

3. Revisa en las actividades entrantes si existe un registro que dé cuenta que se informó del costo de la visita técnica o si la visita fue ofrecida sin costo.

4. **Verificar el detalle de la REPARACIÓN TÉCNICA:**

4.1. Desde la vista 360 de la cuenta de servicio, en la sección SOLICITUDES DE SERVICIO; identificar la solicitud de tipo REPARACIÓN TÉCNICA que corresponde a la cobrada por cliente. Pinchar el N° DE SS respectivo para ver el detalle

La visita ingresada a través de la Solicitud de Servicio de Orden de Retención técnica no tiene costo para el cliente.

4.2. Verificar información relevante de las siguientes secciones:

- Descripción
- Comentario
- Código de Resolución: Si el código es DE07, significa que la falla es responsabilidad del cliente
- Motivo

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

CASO 1: VISITA OFRECIDA SIN COSTO

Si la visita fue ofrecida sin costo para el cliente y sin embargo se facturó el cobro de \$20000, debes descontar el valor de la boleta.

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado
- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción

Explica:

"Sr(a) de acuerdo a la revisión de su caso, descontaremos el valor de \$XXXXX de su boleta actual, quedando a pagar \$XXXXX. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

CASO 2: COBRO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cierre de la reparación técnica fue DE07 quiere decir que el cobro de la visita sí corresponde.

Explica:

"Sr. XXX revisando en sistema, confirmo que el cobro de la visita técnica es correcto, ya que la falla técnica que presentó el XX de XX fue por un inconveniente particular de su domicilio. Recuerde que este cobro se genera por única vez. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

Si el cliente no acepta, la explicación, excepcionalmente podemos descontar el cobro.

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado
- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción.

Informa:

"Sr. XXX entiendo su molestia, y para resolver el inconveniente, le descontaré el cobro de la visita técnica de su boleta. Es importante que recuerde que puede contratar la Asistencia VTR para evitar en el futuro que se genere un nuevo cobro por este motivo"

PROPORCIONALES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN / CAMBIO DE PLAN

POLÍTICAS**VERIFICA****GESTIÓN****POLITICAS DE ATENCIÓN**

- 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
- Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.
- Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD
- Este cambio se relaciona con la fecha del dom. Para revisar los DOM o ciclos revisa la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios
- Sugerir el uso de tutoriales que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- “En caso que el cliente no haya tenido ajustes en la última boleta por el mismo motivo de proporcionales y el monto no excedió \$15.000”, puedes efectuar la excepción y ajustar el monto.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #PROPORCIONALES + el motivo del ajuste/acreditación.

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

1. Revisa en la **sección PEDIDOS**, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.

2. Verifica la fecha del **DOM**

3. Revisar en la pestaña **PEDIDOS DE VENTA** el **TIPO DE PEDIDO**, la **FECHA DE MODIFICACIÓN y DESDE CUÁNDO** se realizó la actualización o cambio y el estado del PEDIDO.

4. Bajar la pantalla a la pestaña **DETALLES** y confirmar el cambio que se realizó:

5. Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón **JERARQUÍA DE CUENTAS** e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios,

- a. Luego ingresa al **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- b. Desde la pestaña **FACTURAS**, pinchar la URL para descargar la boleta.

6. Revisa si en la boleta anterior se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal

- a. Ingresa al **perfil de Facturación**
- b. Selecciona la pestaña **AJUSTE** y revisa el campo **COMENTARIOS**

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

CASO 1 COBRO NO CORRESPONDE

Si al realizar las revisiones correspondientes, el cobro no corresponde, se debe realizar el ajuste correspondiente, puedes revisar la publicación [AJUSTE](#) e informa:

INFORMA

"Sr.(a).XXX el cobro adicional en su boleta efectivamente no corresponde, por tal motivo, hemos descontado este cargo adicional de su boleta, le pedimos las disculpas por las molestias que este inconveniente pudo ocasionar"

- Informa al cliente que el cobro de proporcionales se genera cada vez que realiza un cambio en sus servicios principales o adicionales; el cobro es por única vez y se genera desde el día del cambio hasta el último día del Dom

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

- Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en la última boleta.- puedes realizar el ajuste de hasta \$15.000

TÉRMINO DE PROMOCIÓN EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES

GESTIÓN

REGISTRA

Si cliente cumple con los siguientes requisitos que se mencionan a continuación revisa la matriz de "Descuento Vencido". Si cliente no acepta lo ofrecido e indica que quiere desconectar sus servicios, debes transferir a retención. Revisa la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

- Fecha de vencimiento de descuento máximo 3 meses antes.
- Clientes con promociones distintas a Finix 0322 y Finix 0422 (Solo internet).
- Clientes con descuentos previos de duración mayor o igual a 3 meses (válido para descuentos de adquisición, retención y cobranza)

Si cumple con lo antes mencionado puedes aplicar lo siguiente:

Matriz descuento vencido	Acción
<=\$5.000	Sin acción

>\$5.000 y <=\$12.000	Carga de descuento Lealtad \$5.000 x 6 Meses
>\$12.000 y <=\$15.000	Carga de descuento Lealtad \$10.000 x 6 Meses
> \$15.000	Carga de descuento Lealtad \$12.000 x 6 Meses

GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO LEALTAD ACTIVO

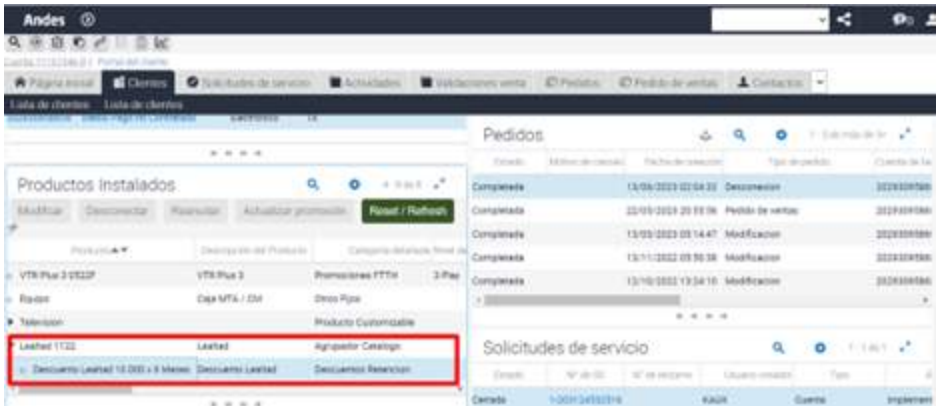
GESTIÓN

REGISTRA

1. Validar si tiene descuento de lealtad activo en Productos instalados.

Si es así, debes indicar que cliente ha sido beneficiado por campaña de fidelización. *Dado que su descuento de \$x.xxx ha completado su duración acordada, se le ha entregado un descuento de "Lealtad" por un monto de \$x.xxx que podrá ver reflejado en su cuenta.*

Para mayor detalle de este beneficio el cliente puede revisar la bandeja de su correo electrónico o tú puedes revisar la publicación ["MAIL A CLIENTES POR "DESCUENTO LEALTAD"](#)



GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

IMPORTANTE

Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Al calcular el monto del descuento a realizar, NO INFORMES el total del ajuste para casos donde el monto exceda los \$15.000 autorizados.

EXCEPCIONES AL COBRO

Puedes ajustar hasta \$15.000 en caso de no existir evidencia en sistema del inconveniente o no venga el descuento a facturar.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar el domicilio afectado

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Verifica si el cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).

Si no es falla masiva, continúa revisando.

1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta → Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay SS de reparación ingresadas → Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

Explica con el siguiente script:

"Sr. XXX debemos realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

POLÍTICA	CASO 1	CASO 2	GESTIÓN
<u>CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS</u> 1.Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio. 2. En caso que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta: • La descripción del concepto es "Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo"; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente. Si el descuento viene facturado o a facturar informa: <u>SMA CON COMPENSACIÓN:</u> 1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000 2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:			

Boleta Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleto] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos 5.000 pesos de compensación en su próxima boleto".

Boleta No Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleto] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos una compensación de \$5.000 pesos en esta boleto"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleto [emitida] [próxima boleto] por un total de \$xxxxxx"

Si el descuento no viene facturado:SMA CON COMPENSACIÓN

1. Revisa si el cliente tiene la última boleto pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000
2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Boleta Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en esa misma boleto"

Boleta No Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en su boleto ya emitida"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX"

Guíate por la siguiente tabla para saber cuánto puedes ajustar como excepción:

**MÁS DE 24 HORAS
SIN SERVICIO**

Descontar todos los días que el cliente indique, sin considerar la indemnización que arroja la calculadora (recuerda que se trata de una excepción)

MENOS DE 24 HORAS

Descontar 1 día sin servicio

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

1. **Ingresa a la [Calculadora](#).** Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos
2. **Digita período sin servicio.** Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta
3. Ingresa el **valor del o los servicios afectados y su DMS** correspondiente y presiona ENVIAR

IMPORTANTE

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL”

4. **Realiza un [Ajuste](#).** Usando el Submotivo de ajuste Servicio adic. No recibido
 - En la observación del Ajuste registra el #DIASINSERVICIO para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente:

“Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas”

Resultado de búsqueda x

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar Limpia

1. Fecha de inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingrese el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingrese el valor del descuento multiservicio

Concepto / Servicio	Telefonía Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.645	24.779
Días sin servicio		2	2,0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

PROBLEMAS CON PAGO

GESTIÓN

SMA CON COMPENSACIÓN

SMA SIN COMPENSACIÓN

1. Si el inconveniente es por la fecha de pago, revisa el apartado **NO LE ACOMODA FECHA DE PAGO** de la publicación en iSAC
 2. Puedes realizar una **INHIBICIÓN** siempre y cuando cumpla una de la excepciones indicadas en **"Políticas de atención"**.
 3. Confirmar si quedan más dudas; si es así resuelve hasta que el cliente quede satisfecho con tu explicación.
- En el caso que el inconveniente se haya generado por las casuísticas abordadas en **INCONVENIENTE CON PAGO** debes ofrecer la compensación, y si se generaron cobros de corte y reposición o gastos de cobranza, los debes acreditar de manera proactiva

--

GESTIÓN	SMA CON COMPENSACIÓN	SMA SIN COMPENSACIÓN
1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000 2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>BOLETA PAGADA</u> <i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. A modo de compensación y de manera excepcional hemos aplicado un descuento de \$5000 para su próxima boleta. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i> <u>BOLETA POR PAGAR</u> <i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. A modo de compensación y de manera excepcional hemos descontado de su boleta por pagar el monto \$5000, lo que deja a pagar un saldo de \$XXXXX. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i>		

GESTIÓN	SMA CON COMPENSACIÓN	SMA SIN COMPENSACIÓN
<i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i>		



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 09!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR