

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 26 - Soporte Comercial

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 16 AL 29 DE DICIEMBRE



INCONVENIENTE CON PAGO



INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



ACTIVIDAD



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**
- **PAGO NO APLICADO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla ➤** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

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

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	658,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Duplicados no reversados:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

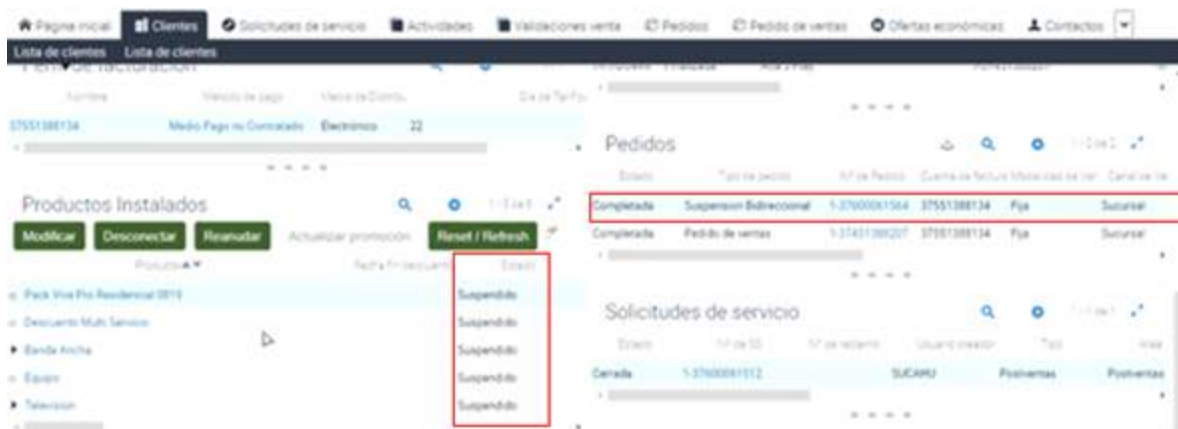
Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	-642,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7009942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	P1-7009942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7041774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	P1-7041774	0	0		SERVIPAG

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

IMPORTANTE:

Al momento de **ingresar el ticket de REANUDACIÓN – COBRANZA** siempre debes completar el **número de cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar”

INFORMA

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO ALICADO

DEBES SABER

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://vtr.com) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección "GESTIÓN".

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Calle Maipo, Apdo. N° 4.900
Piso 11, Las Condes
vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N° 121791173934
EMISION 17-Jun-2022
Vence el **07-Jul-2022**
Total a Pagar **\$ 29.970**
Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**
Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Ene-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)
Total Rentas Servicios Principales 22.990
Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresar una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

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

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

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

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2 —

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado" Sin inhibición: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta 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

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

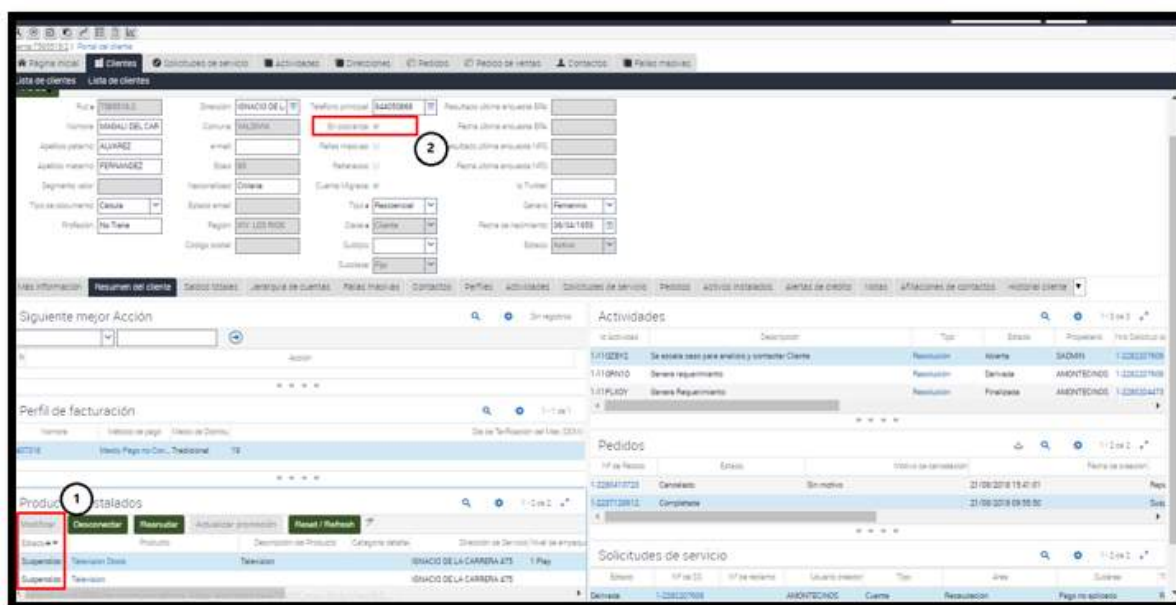
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

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



INGRESO INHIBICIÓN

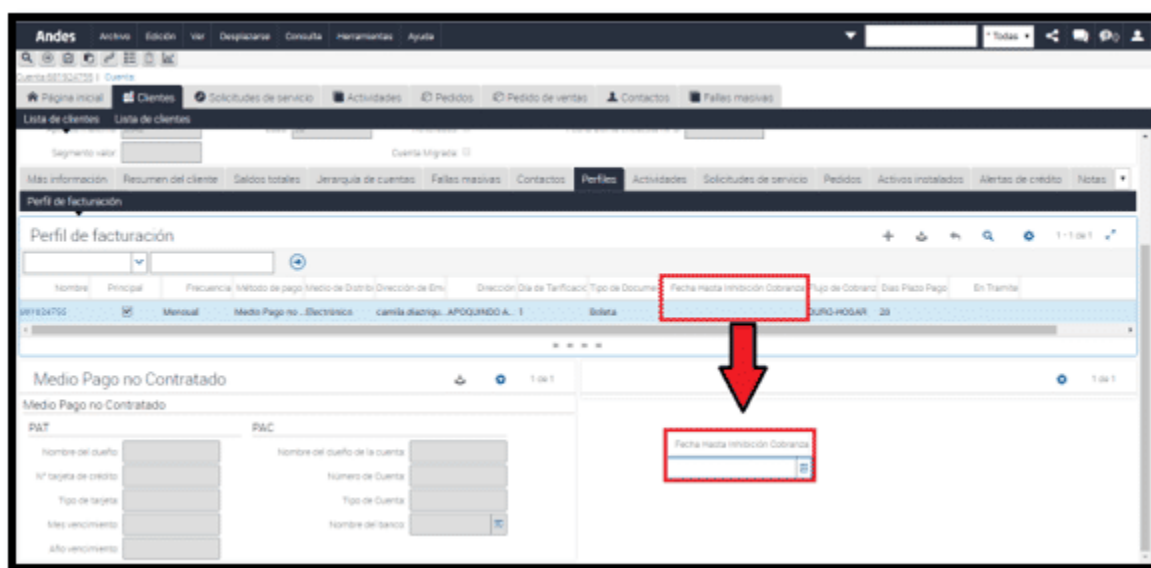
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La prórroga se puede ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

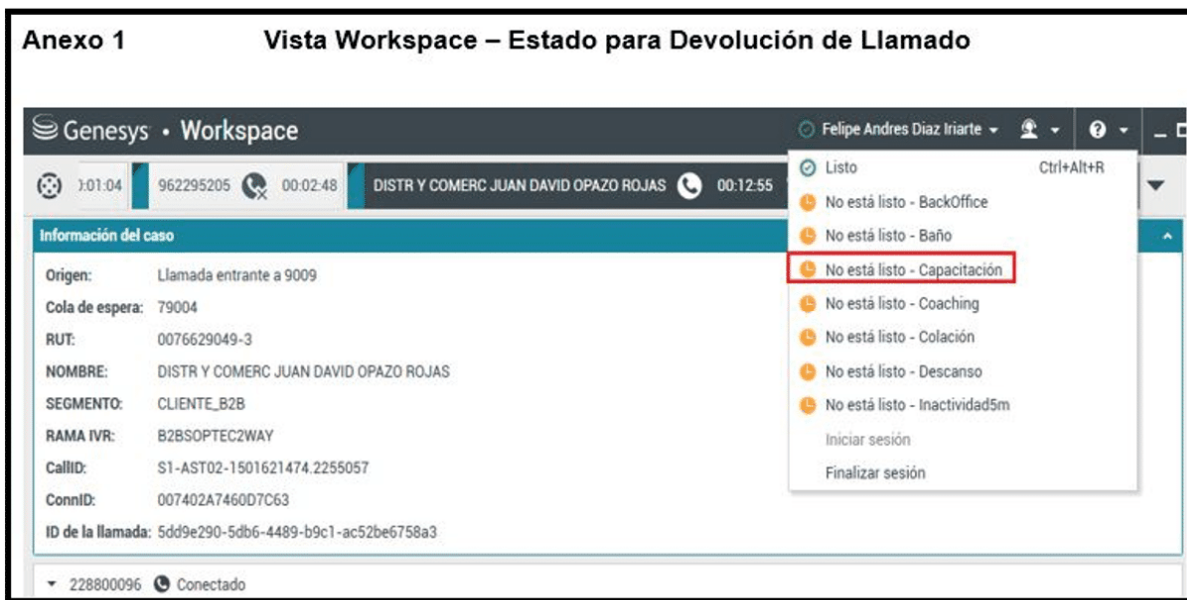
Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permitirá devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a header bar shows the user "Felipe Andres Diaz Iriarte" and a "Ctrl+Alt+R" shortcut. The main area is divided into two sections. The left section, titled "Información del caso", contains call details: "Origen: Llamada entrante a 9009", "Cola de espera: 79004", "RUT: 0076629049-3", "NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS", "SEGMENTO: CLIENTE_B2B", "RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY", "CallID: S1-AST02-1501621474.2255057", "ConnID: 007402A7460D7C63", and "ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3". The right section shows a dropdown menu for the call status, with "Listo" selected. The menu options are: "No está listo - BackOffice", "No está listo - Baño", "No está listo - Capacitación" (highlighted with a red box), "No está listo - Coaching", "No está listo - Colación", "No está listo - Descanso", and "No está listo - Inactividad5m". At the bottom of the menu are "Iniciar sesión" and "Finalizar sesión". The bottom status bar shows "228800096" and "Conectado".

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención: *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención: *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*.

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

REGISTRA

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS MÓVILES

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Mantén siempre informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder simple (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).

DEBES SABER

- A raíz del contexto actual y del riesgo que ven nuestros clientes al entregar el N° de serie, se ha dispuesto -hasta nuevo aviso- que en las campañas Outbound no se solicitará el n° de serie de la cédula de identidad al cliente, sino que se validará la titularidad a través de las siguientes preguntas de verificación de identidad, preguntas que el cliente debe contestar:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Dirección donde tiene servicios VTR

1. INFORMA AL CLIENTE QUE SE REPASARÁ LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Una vez ofertado los servicios móviles, debes confirmar con el cliente si acepta la oferta entregada.

a. Si el cliente no acepta la oferta entregada, agradece su tiempo y lamenta la situación. Además informa los medios donde nos puede volver a contactar.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le agradezco su tiempo y lamentamos que no acepte nuestros servicios. Lo invitamos a que, si desea comunicarse posteriormente con nosotros, nos pueda contactar gratuitamente al 600 800 9000 o en vtr.com. Tenga usted un muy buen día/tarde.

b. Si el cliente si acepta la oferta entregada, infórmale que se repasará de manera ordenada la confirmación de su solicitud y que, para efectuar el cierre, debe tener a mano su carnet de identidad y aceptar de formar explícita la contratación de los servicios. Además, debes mencionar que, la conversación está siendo grabada.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], hoy con fecha XX de XXXX del año 20XX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente donde confirmaremos sus datos personales (por lo que es necesario que tenga a mano su carnet de identidad), el servicio contratado, sus características y condiciones, y la aceptación explícita de la contratación. Además, a modo de respaldo y seguridad, le comento que esta conversación está siendo grabada. ¿Está usted de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí]

2. CONFIRMA LOS DATOS PERSONALES DEL CLIENTE

Indícale al cliente que para activar su servicio es necesario que proporcione cada uno de los siguientes datos personales:

- a.** Nombre completo
- b.** RUT
- c.** Fecha de nacimiento
- d.** Número de serie del Carnet de Identidad (este dato es obligatorio, si el cliente no lo entrega no es posible continuar con la venta)
- e.** Dirección completa
- f.** Número de teléfono a portar (solo si aplica)
- g.** Teléfonos de contacto
- h.** Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)

IMPORTANTE: Estos datos se deben solicitar y no confirmar con el cliente.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], para poder realizar la activación de su servicio le pido por favor me pueda proporcionar sus siguientes datos personales:

- *Su nombre completo:*
- *Su Rut:*
- *Su fecha de nacimiento:*

- *El número de serie de su carnet de identidad:*
- *Su dirección:*
- *El número de teléfono que desea portar [solo si aplica]:*
- *Teléfonos de contacto:*
- *Su correo electrónico:*

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS CONTRATADOS —

Informa al cliente el nombre de la empresa en la que esta contratando, el nombre del servicio solicitado, su descripción, características y precio, y el nombre de los servicios adicionales solicitados (solo si corresponde) con su precio.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le informo que está contratando en la empresa "VTR Chile" el plan XXXX, que incluye minutos libres a XXX números para llamar a todo destino dentro de territorio nacional, XXX GB de navegación y XXX SMS y que tiene un costo mensual de \$XX.XXX, valor que está sujeto a reajuste de IPC. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional de \$XX y un valor por SMS adicional de \$XX.

a. En caso que el plan incluya plataformas Streaming, utiliza el siguiente script:

Además, Su servicio incluye una suscripción sin costo a las siguientes plataformas streaming XXXX [detallar según el plan contratado por el cliente]. Para mayor información acerca de las características y condiciones de estas plataformas puede visitar la página vtr.com/movil-entretencion/.

4. CONFIRMA PROMOCIONES —

Informa al cliente el valor mensual del servicio con promoción, la duración, condiciones y restricciones de la promoción, e informa además el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], al contratar los servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en: [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración]. Una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XX.XXX [valor total de los servicios contratados], valor que está sujeto a reajuste de IPC. ¿Está usted de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí]

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y A LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar al cliente lo que se le cobrará en su primera boleta, junto con el siguiente detalle de la facturación de los servicios:

- a. Tipo de facturación
- b. Reajuste de IPC
- c. Método de envío de boleta

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le informo que su boleta será emitida aproximadamente un mes después que su número esté activo en VTR, cobrando su cuenta a mes vencido.

Por reajuste de IPC:

Don/Sra. [nombre del cliente], le recuerdo que su contrato de servicio está sujeto a la variación semestral del Índice de Precios al Consumidor (IPC); valor que se verá reflejado mensualmente en su boleta.

Por el envío de la boleta:

Don/Sra. [nombre del cliente], la boleta de sus servicios se envía mediante correo electrónico. ¿Está de acuerdo en recibir la boleta en el e-mail que me indicó previamente? [Cliente debe indicar Sí – No].

6. CONFIRMA LOS DATOS DEL DESPACHO

Confirmar con el cliente los siguientes datos de la dirección de despacho para continuar con la venta: región, comuna, calle, número exterior, número interior (si corresponde) y referencias (si corresponde). Además, debes indicar los plazos de entrega y consultar al cliente quien recibirá el pedido y teléfonos de contacto para el delivery.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], para continuar con la venta, es necesario confirmar los siguientes datos de la dirección de despacho por favor:

- *Región XXXX*
- *Comuna XXXX*
- *Calle [o pasaje] XXXX*

- *Número exterior XXXX*
- *Número interior XXXX (si corresponde)*
- *Referencias (si corresponde)*

Además, le informo que su despacho se llevará a cabo dentro de XXXX [Indicar plazo según el tipo de despacho:

- Despacho Express: menos de 3 horas (son horas corridas no hábiles). Compras realizadas de lunes a viernes después de las 17:00 hrs., sábado después de las 11:00 hrs. o domingos y festivos, el cliente recibirá su compra el día hábil siguiente.
- Despacho Normal: 2 días hábiles en Santiago, 3 días hábiles capitales regionales y 5 días hábiles para otras ciudades.]

Por último, es posible que me confirme si usted o un tercero recibirá el pedido y me mencione algún número de contacto para que el delivery lo pueda contactar.

7. INFORMA SOBRE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO —

Informa al cliente desde que momento quedará activo su servicio dependiendo del tipo de venta.

Utiliza el siguiente script:

En caso de venta con portabilidad:

Don/Sra. [nombre del cliente], en su caso, como ha portado su número desde otra compañía, el número quedará habilitado en VTR al día hábil siguiente de la recepción de la simcard (en la madrugada), pudiendo utilizar el servicio desde ese momento. ¿Está de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí].

Además, le recuerdo que debe insertar el chip de VTR una vez pierda la señal en su compañía actual.

En caso de migración (prepago a postpago):

Don/Sra. [nombre del cliente], el número quedará habilitado desde este momento. ¿Está de acuerdo?

[Cliente debe indicar Sí].

En caso de número nuevo:

Don/Sra. [nombre del cliente], el número quedará habilitado cuando usted reciba el chip. ¿Está de acuerdo?

[Cliente debe indicar Sí].

8. SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA ENVIAR INFORMACIÓN PUBLICITARIA —

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR? [Cliente debe indicar Sí – No].

9. DESPEDIDA Y TRANSFERENCIA A PUNTOS SUBTEL —

Pregunta al cliente si tiene alguna duda o consulta sobre lo informado y luego indícale que lo dejarás con una grabación que le entregará información obligatoria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) por lo que es importante que escuche la grabación y en caso que presente alguna duda o consulta nos contacte por nuestros canales de atención.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], ¿tiene alguna duda o consulta respecto a la información brindada? [Cliente debe indicar Sí – No].

Don/Sra. [nombre del cliente], a continuación, y para cumplir con lo solicitado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, lo dejaré con una grabación que contiene información relevante sobre los servicios contratados, por lo que es importante que pueda escuchar la grabación completa. Si sobre esta información presenta alguna duda o consulta nos puede contactar a nuestros canales de atención al 600 800 9000 o al 103 desde su teléfono móvil de VTR. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia.

10. PUNTOS SUBTEL —

IMPORTANTE: Mientras la grabación de puntos Subtel no esté disponible, es el ejecutivo quien debe entregar la información al cliente.

A continuación, y según lo solicitado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), se le procederá a mencionar los siguientes puntos:

1. Debe saber que puede acceder a los servicios de Postventa llamando telefónicamente al 600 800 9000 o al 103 desde su teléfono móvil, también que puede acceder desde la página web vtr.com o la sucursal virtual y a través de otros medios electrónicos como Twitter y Facebook; finalmente, también podrá acudir de manera presencial a las sucursales que están habilitadas para este fin.
2. Al momento de la activación de sus servicios, recibirá vía correo electrónico el contrato que especifica las condiciones acordadas de su servicio.
3. Para su respaldo, adicionalmente a la copia del contrato enviada, se almacenará una copia del mismo en los sistemas de respaldo de VTR Chile, al igual que sus posteriores modificaciones.
4. Puede comunicarse gratuitamente al 600 800 9000, al 103 desde su teléfono móvil de VTR o visitarnos en vtr.com y consultar nuestras ofertas disponibles para servicios conjuntos y por separado. Además, para reclamo móvil podrá llamar al 105 y para reclamos hogar al 600 800 9000.
5. La solicitud de grabación por una atención telefónica se debe solicitar de manera presencial en una Sucursal debido que no está permitido el envío de ésta. Recuerde que esta solicitud puede ser realizada por el Titular o un Tercero con poder notarial.
6. El servicio Roaming y Larga Distancia Internacional se puede habilitar o deshabilitar llamando al 103 desde su teléfono móvil o por medio de la Sucursal Virtual de vtr.com.
7. Para finalizar, la permanencia en la compañía es definida por usted, y dentro de los 10 días siguientes a la suscripción del contrato, usted podrá retractarse si lo desea, llamando directamente al 600 800 9000, al 103 desde su teléfono móvil VTR o en la sucursal virtual en vtr.com, en donde se le informará la manera de proceder.

Agradecemos su tiempo y su preferencia por contratar nuestros servicios, que tenga un muy buen día.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 26 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 26!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR