VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS Nº 25 - Digital

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 02 AL 15 DE DICIEMBRE

PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ

APP VTR PLAY TV

ACTIVIDAD

EXPLICACIÓN BOLETA

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 6

PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ

Debes apoyarte en los procedimientos exclusivos de WhatsApp, pero en el caso de que aún no se encuentre creado, debes guiarte por los procedimientos que apliquen para chat/voz.

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES

- En caso de que aplique realizar transferencia a otra plataforma, revisa PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR AQUÍ
- Para revisar horarios de plataformas, haz clic AQUÍ.

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES

- Siempre debes responderle al cliente cuando él te responda.
- Siempre debes **corregir la ortografía** de las palabras subrayadas en rojo de tus mensajes, si te equivocas, envía la palabra errónea escrita correctamente con "*". Ejemplo: avía (incorrecto) – había* (correcto).
- Tienes un máximo **de 4 minutos para entregar una respuesta** desde el último mensaje enviado por el cliente, puedes utilizar los siguientes scripts de referencia para guiarte:
    - "Me puedes esperar un momento mientras busco información".
    - "Gracias por la espera, sigo realizando el procedimiento, permíteme un momento más por favor."
    - "Gracias por la espera y disculpa por la demora, dame un momento más, mientras termino de gestionar tu solicitud".
- **No debes** informar al cliente al momento de transferir ya que la transferencia entre plataformas es transparente para el cliente.
- La **transferencia sólo se informa cuando cliente cambia de plataforma** (Ej: Plataforma de Postventa Fijo, Postventa Móvil, Plataforma BackOffice y Plataforma de Confirmación.)
- Siempre cuando un cliente VTR indique su RUT debes almacenarlo en la pestaña **"Resumen".**

- Es de carácter **obligatorio revisar el historial del cliente** para ver si ha tenido interacciones anteriormente.
- Si **cliente no entiende la explicación** a sus consultas/requerimientos, se debe **ofrecer continuar la atención por llamada telefónica.**

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES

- Enviar **respuestas de relleno** mientras estás buscando información.
- En caso de que **el sistema no permita la atención,** el cliente al enviar un mensaje de WhatsApp le aparecerá el siguiente mensaje:

"Estimado cliente en este momento presentamos inconvenientes en nuestro sistema, lo que no nos permite gestionar tu requerimiento.Estamos trabajando para regularizar esta situación lo antes posible. Recuerda que la sucursal virtual en vtr.com está disponible las 24 hrs. para pagos, modificación y/o contratación de canales y ante inconvenientes técnicos puedes llamar al 6008009000"

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explicitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo
- Utilizar emojis acordes a la consulta y/o requerimiento planteado por el cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.
- Utilizar abreviaciones

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO

Leer de forma concentrada la información que nos envía el cliente , analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto Entendimiento debes:

- Debes siempre solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento
- Puedes enviar contenido multimedia (Imágenes y link) autorizados en cada procedimiento

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes

- Preguntar dos veces la misma información
- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico
- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer, y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA** indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.

Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes:

- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: “Fue un placer”, “gracias a ti por contactarte”, “con mucho gusto”, “estamos para atenderte”
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe escalar caso al Coordinador de VTR No voz.

Para lograr un correcto Relacionamiento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
    - "Soy el encargado de ayudarte el día hoy"
    - "Soy el encargado de atender tu requerimiento"
    - "estoy feliz de poder atenderte"
    - "soy tu ejecutivo asignado por el día de hoy"
    - ¿cómo puedo ayudarte el día de hoy?
    - "tendré el agrado de acompañarte en resolver tu requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

- *“Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender su requerimiento ¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?”*

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada una de ellos
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publican en ISAC
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en ISAC.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad

2. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Visita técnica:

“XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.
Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.”

3. OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor Acción**
- Si tiene **campaña comercial cargada**:
    - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
    - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación

4. REGISTRO EN SISTEMA

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado.

TIPO DE CONVERSACIÓN	TIPOLOGÍA	SE TIPIFICA EN ANDES?	QUÉ DEBES TIPIFICAR

Cliente llega a 4 minutos de inactividad	Intención de desconexión	Sí	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada
	Modificación de servicios	Sí	
	Consulta sobre vencimientos	Sí	
	Fechas para pago	Sí	
	Activación de promoción	Sí	
	7 Pasos no voz (internet)	Sí	
	Diagnóstico técnico TV	Sí	
	Diagnóstico técnico fono	Sí	
	Cualquier otra tipología	NO	
Cliente activo	Todas las tipologías	SÍ	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada

- Para revisar cómo ingresar una tipificación, revisa la publicación: TIPIFICACIONES

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
  - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por $4.000. Se informa cobro de proporcionales.

- Pago no aplicado:
  - Se atienda a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- Visita Técnica:
  - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

5. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales**. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
  EJEMPLO: "Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.

- Informar que posterior a la finalización de la llamada, **se emitirá una encuesta** para calificar la atención con el ejecutivo.

- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención, siempre reiterando tu nombre.** Ejemplo: *"XXX con motivo de mejorar tu experiencia con los servicios de VTR, al finalizar esta atención se emitirá una encuesta para calificar del 1 a 7 la gestión realizada. Es muy importante para nosotros poder contar con tu opinión, muchas gracias"*

- **Invita al cliente a seguir contactándose por este medio, EXCEPTO, en los siguientes casos:**

- Clientes Negocio
- Clientes molestos
- Clientes que soliciten desconexión
- Clientes Convenio
- Clientes Cornerstone

Ejemplos de despedida:

- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 6

APP VTR PLAY TV

IMPORTANTE: este nuevo servicio hoy está restringido sólo para ciertos dispositivos de TV. A medida que se vayan adicionando nuevos dispositivos compatibles, será informado oportunamente, tanto en esta publicación como en el sitio Web de VTR.

¿QUÉ ES VTR PLAY TV?

- La nueva App VTR Play TV es un **servicio incluido para todos los clientes de TV Digital** de VTR que **tengan al menos 1 d-BOX instalado.**

- Con la App VTR Play TV los clientes podrán **disfrutar de su programación contratada** y de muchas más funcionalidades en sus dispositivos de TV compatibles.

- Los dispositivos de TV compatibles actualmente son algunos modelos de: **Firestick, Apple TV y Chromecast** (el detalle de modelos se encuentra en la sección DISPOSITIVOS COMPATIBLES).

- Para disfrutar de este beneficio, el cliente debe **descargar la App VTR Play TV** desde los play stores correspondientes.

DEBES SABER

1. Es **costo 0 para clientes que tienen contratado el servicio de Televisión Digital** de manera individual o en alguno los packs disponibles, y que tengan al menos un d-BOX instalado.

2. Clientes con **TV análoga no tienen acceso** a la App.

3. La **compra de contenido no está disponible desde la App**. Solo se podrá visualizar en la aplicación compras de contenidos realizadas a través del d-Box.

4. Se puede **registrar la aplicación en máximo 3 dispositivos streamers** y es posible **visualizar de forma simultánea en máximo 3.**

5. Puedes **revisar en el siguiente archivo los Derechos Digitales** de los canales disponibles en la App.

6. El **pin parental** por defecto es 9999.

7. La **información para clientes** estará disponible en la web https://vtr.com/vtrplaytv

QUIÉNES PUEDEN ACCEDER A LA APP

- **Los clientes que cumplen con las siguientes condiciones comerciales:**

  > Ser cliente de TV digital de VTR activo.

  > Estar con los pagos de boleta al día.

  > Contar con dispositivos de TV compatibles de acuerdo al listado descrito en la sección DISPOSITIVOS COMPATIBLES.

DISPOSITIVOS COMPATIBLES

Los dispositivos streamers que son compatibles con la App VTR Play TV son los siguientes:

APPLE TV

CHROMECAST Y ANDROID TV

FIRESTICK

APPLE TV

- Apple TV 4K 2021
- Apple TV HD 2021
- Apple TV – 4th Gen (MOL)
- Apple TV – 4K (2017) (MOL)

CHROMECAST Y ANDROID TV

- Sony Bravia TV 2021 X80J – Android TV 10 (Google TV)
- Chromecast con Google TV 2020
- Xiaomi Mi Box S – Android TV 9 Pie
- Sony Bravia TV 2018 – Android TV 8 Oreo – MOL
- nVidia Shield – Android TV 9 Pie
- nVidia Shield Pro – Android TV 9 Pie
- Ematic Jetstream AGT418 – Android TV 9 Pie
- TiVo Stream 4K – Android TV 9 Pie

FIRESTICK

- Fire TV Cube –– First Gen (2018) – Fire OS 6
- Fire TV –– Third Gen (2017) – Fire OS 6
- Insignia HD - Fire TV Edition (2018-2020) – Fire OS 6
- Fire TV Stick 4K – First Gen (2018) – Fire OS 6
- Fire TV Cube – Second Gen (2019) – Fire OS 7
- Insignia 4K UHD - Fire TV (2020) – Fire OS 7
- Fire TV Stick – Third Gen (2020) – Fire OS 7
- Fire TV Stick Lite – First Gen (2020) – Fire OS 7
- Toshiba C350 Series LED 4K UHD Smart Fire TV (2021) – Fire OS 7

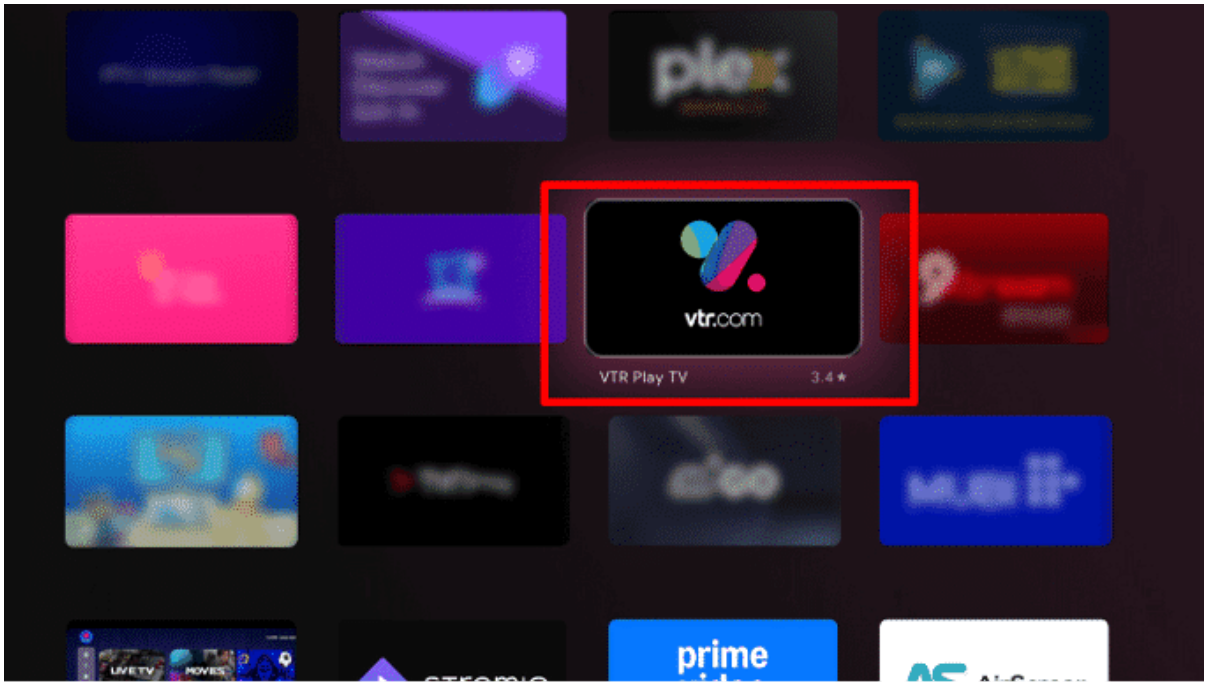
CÓMO INGRESAR A LA APP

CONSIDERACIONES

- La aplicación solo se puede descargar desde los stores oficiales y se puede utilizar estando en territorio de Chile.
- Se debe tener una correcta configuración de la hora en el dispositivo ya que tenerla mal configurada afectará el despliegue del login debido a que los certificados de seguridad validan esta información.

- Para poder ingresar a la aplicación, es necesario que el usuario tenga activa su clave de la Sucursal Virtual de VTR.

PASO 1



1. Abre la aplicación descargada desde el store.

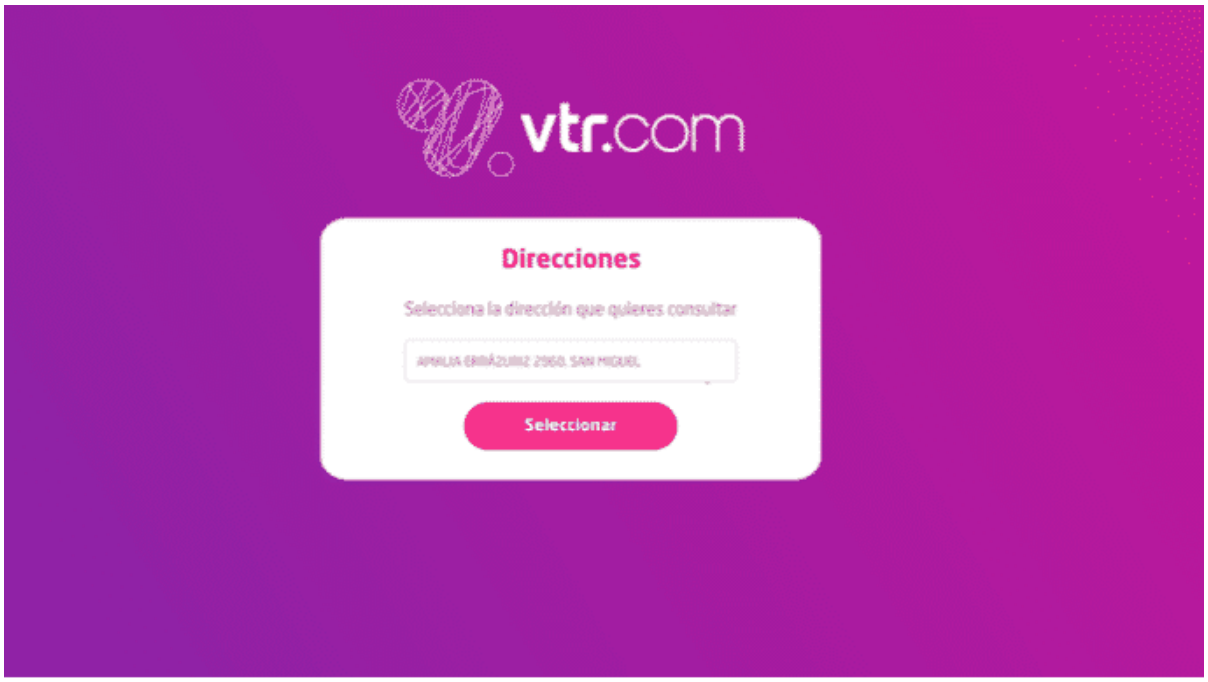
PASO 2

2. Una vez abierta la aplicación, se visualizará un código de activación.

PASO 3

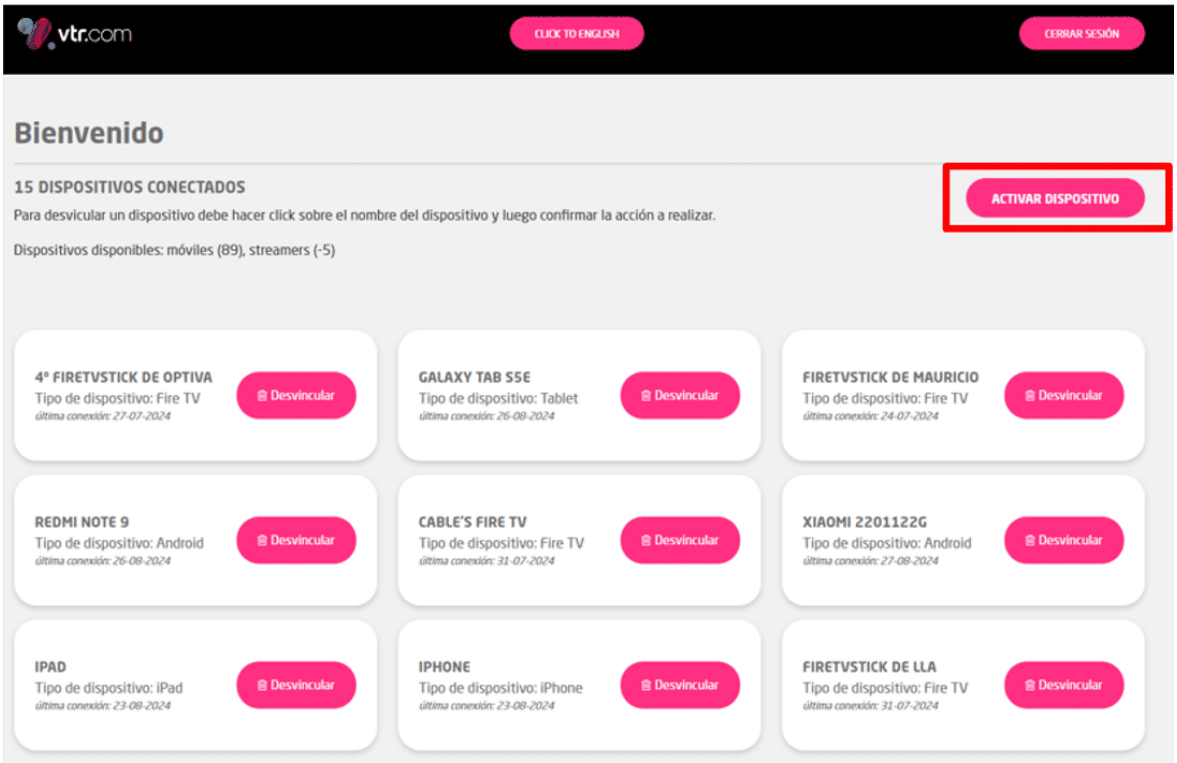
3. Ingresa al siguiente link https://activar-tv.vtr.com/login desde un computador o smartphone, con el usuario y la contraseña de la Sucursal Virtual de VTR.

PASO 4



4. Selecciona la **dirección asociada al servicio.**

PASO 5

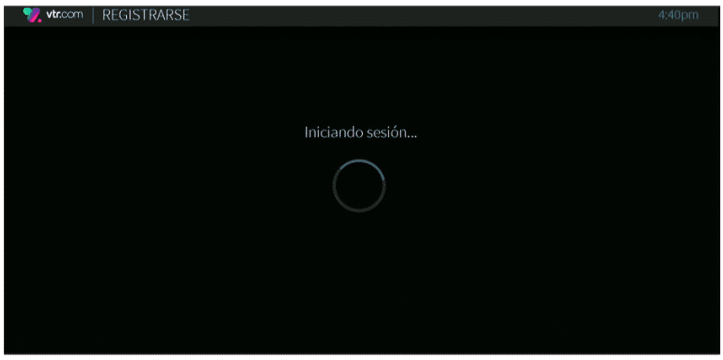


5. Presiona el botón **Activar Dispositivo**.

PASO 6

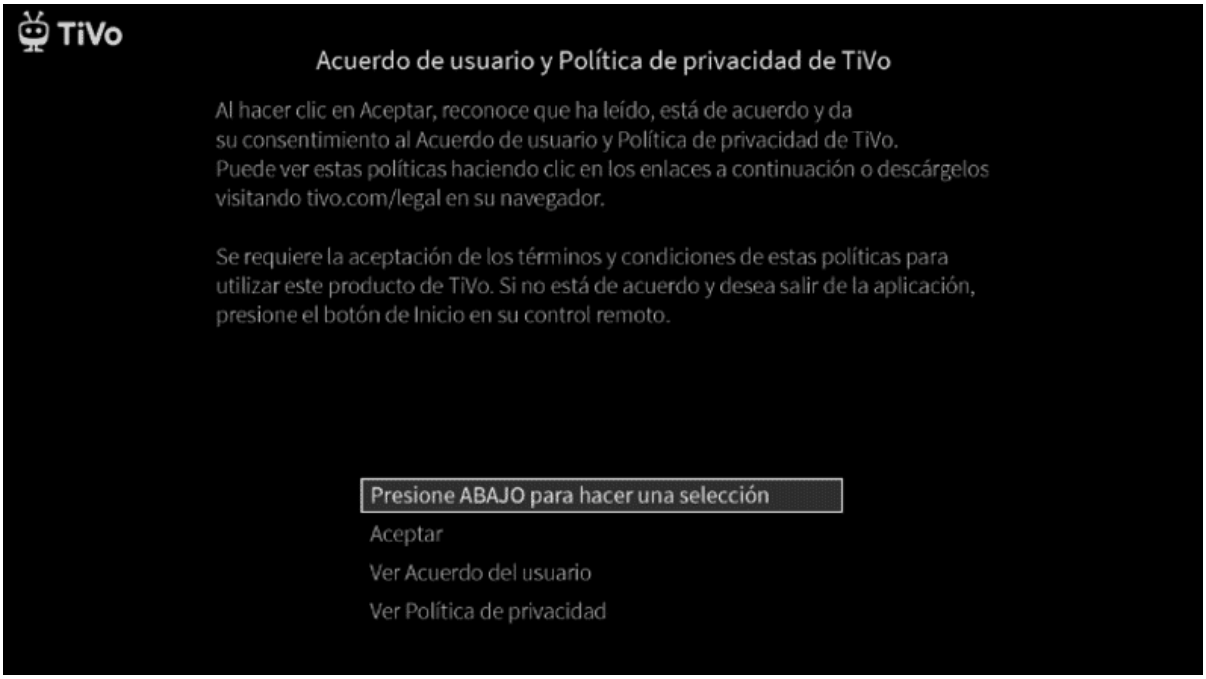
6. Ingresa el código de **6 caracteres** mostrado en pantalla de la aplicación (Paso 2) y presiona **Ingresar**.

PASO 7



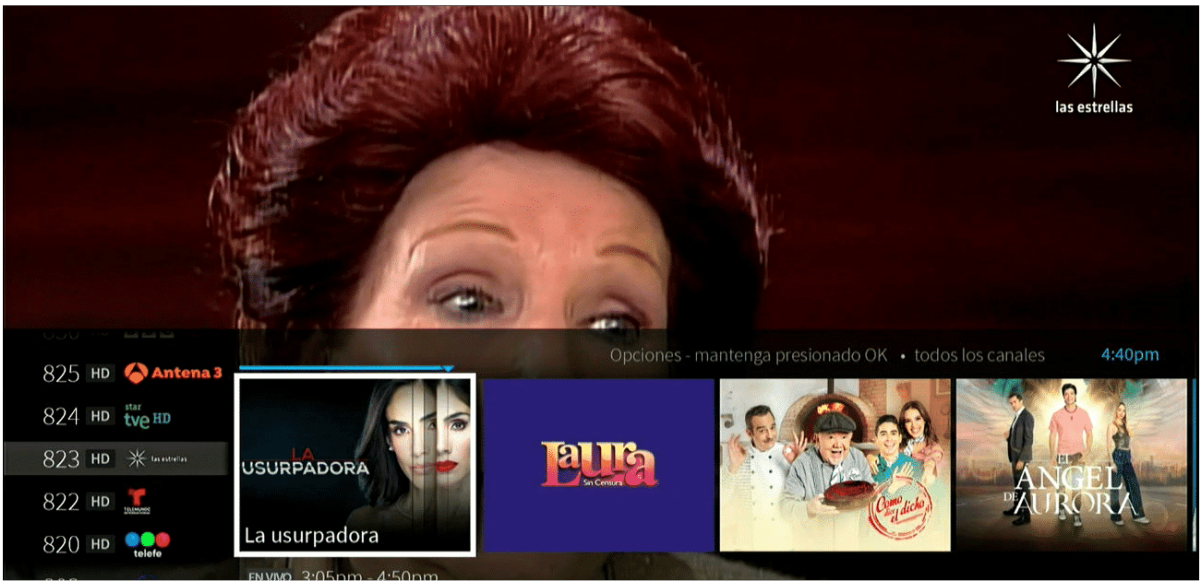
7. Una vez **indicado el mensaje de registro exitoso**, verifica el dispositivo streamer y espera a que el sistema termine de iniciar sesión.

PASO 8



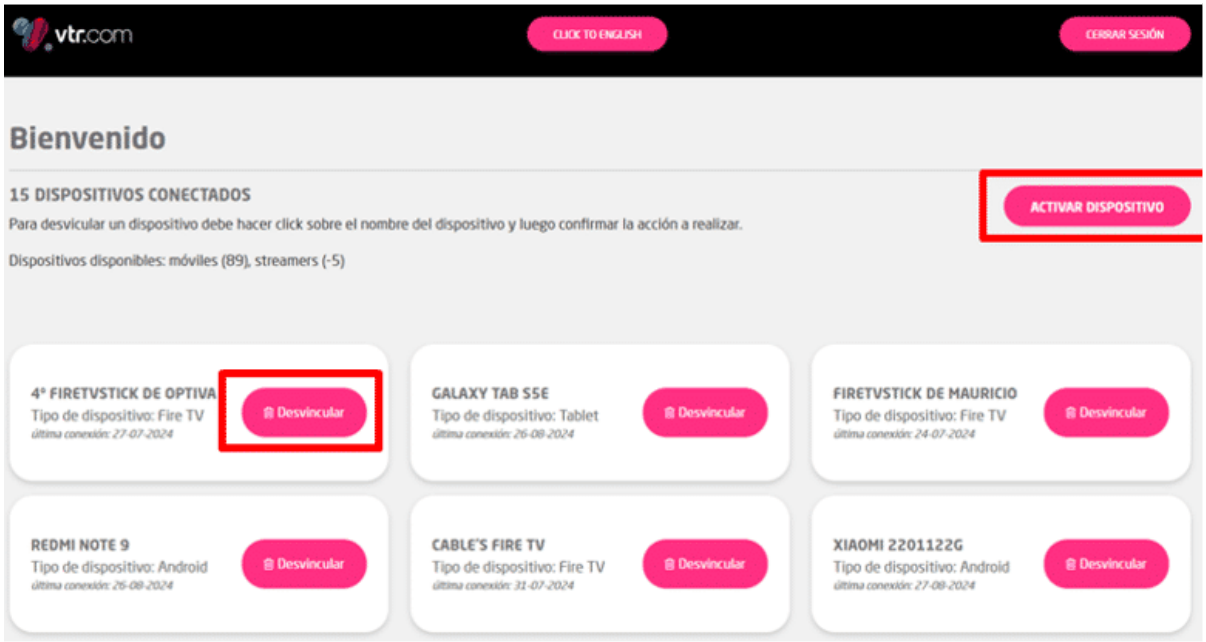
8. Acepta el Acuerdo de Usuario y la Política de Privacidad.

PASO 9



9. Una vez **terminado el inicio de sesión**, ya se tendrá acceso para reproducir contenido dentro de la App.

PASO 10



10. En caso que se **supere la cantidad de dispositivos registrados**, se debe proceder a desvincular uno para poder agregar otro. Para esto, se debe posicionar en el dispositivo a eliminar y presionar Desvincular, y luego presionar en Activar Dispositivo.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

Debes ver todo el contenido para continuar

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

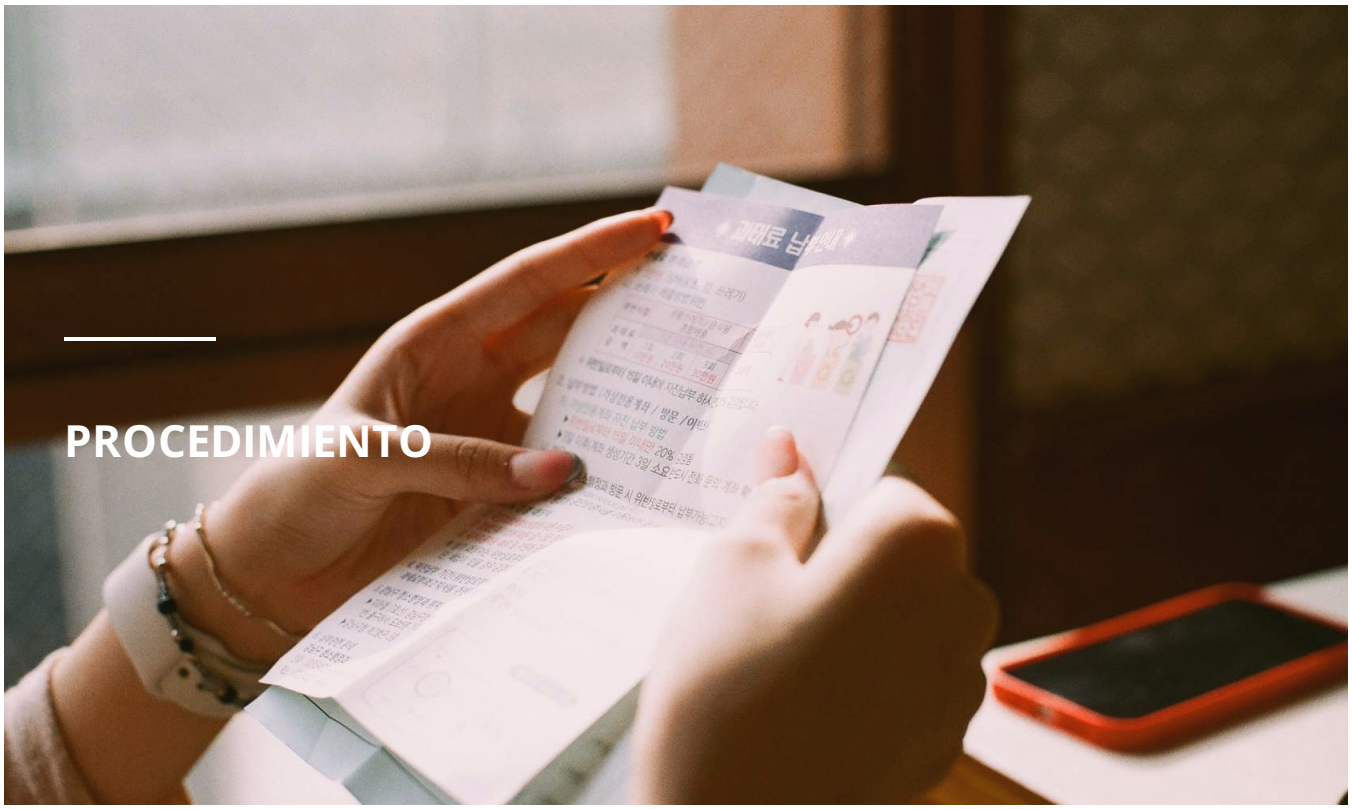
01/01

¿Con qué credenciales se puede ingresar a la aplicación VTR Play TV?

- ◯ Clave del Módem
- ◯ Sucursal Virtual

Lección 4 de 6

EXPLICACIÓN BOLETA



- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER

- El Rut del cliente para saber a quién atendemos
- Esta atención se puede dar a titular o usuario
- El Domicilio sobre el cliente está consultando.
- Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual
- Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER

- NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial.
    - Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.
- NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular
- El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular.
- Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc.
- El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.
- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
  "*Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR*"

- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM
Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

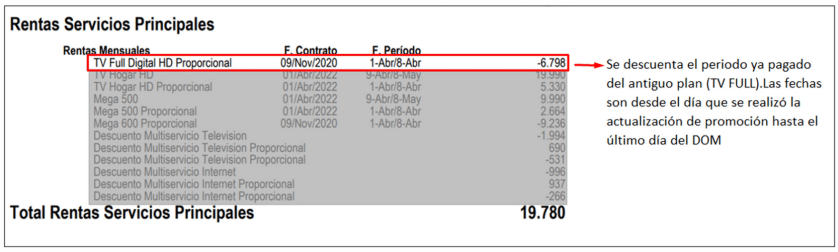
Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	**39.958**
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	**2.075**

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	**17.808**
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	**-431**

ENTENDER COBROS

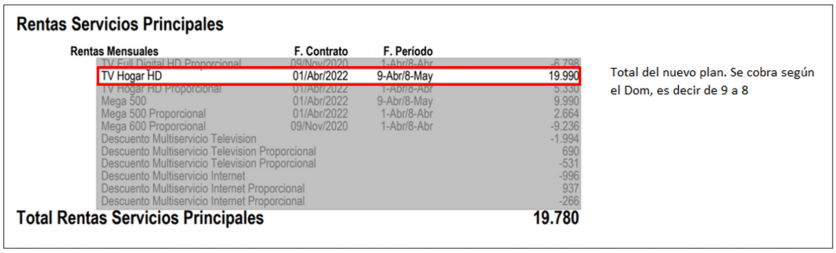
b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente,** el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción



Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			**19.780**

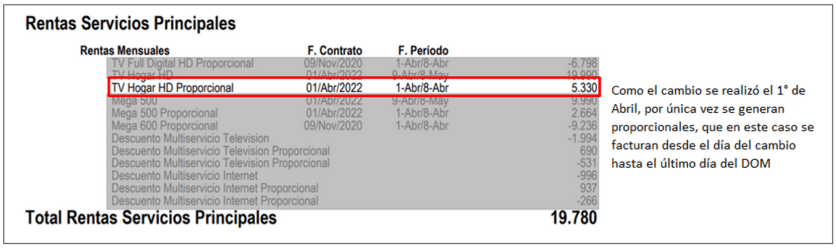
Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL).Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM



Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			**19.780**

Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8



Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236
Descuento Multiservicio Television			-1.994
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531
Descuento Multiservicio Internet			-996
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266
Total Rentas Servicios Principales			**19.780**

Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9, realizó una actualización de promoción el día 1° de Abril. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el 1° hasta el 8 de Abril + el valor del mes completo.** A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER

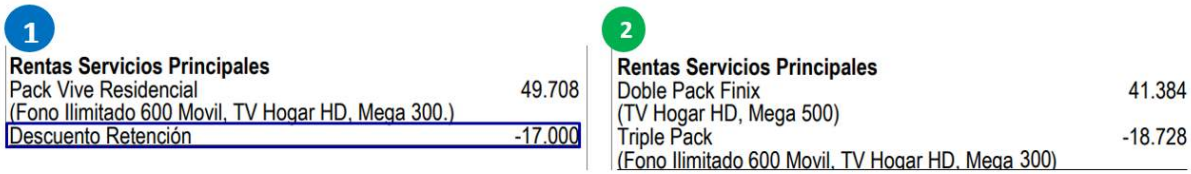
Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER



1	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
Descuento Retención	-17.000

2	
Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix	41.384
(TV Hogar HD, Mega 500)	
Triple Pack	-18.728
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES** (1)
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de $20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	31.782
Total Rentas Servicios Principales	**31.782**
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	**23.189**

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Servicios Adicionales		
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/9-Feb	2.990
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/9-Ene	0
vtr.com > 600 800 9000		
...viene de la página anterior		
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	8-Ene/9-Ene	199
Cargo Extensor NextGen Smart Plug		20.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC
- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	49.243
Total Rentas Servicios Principales	**49.243**
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	8.011
Internet	-4.000
Otros Cargos	2.861
Total Consumos y Servicios Adicionales	**6.872**

2

Rentas Mensuales Premium			
Pack Adulto HD	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		5-Ago/4-Sept	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			**8.011**
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Upselling Banda Ancha		11-Ago/10-Sept	-4.000
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			**-4.000**
Otros Cargos			
Asistencia VTR		5-Ago/4-Sept	2.041
Revista de Programación		5-Ago/4-Sept	820
Total Otros Cargos			**2.861**

IPC

REAJUSTE IPC

- **El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio**, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
  - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
  - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
  - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems,** con una alza baja.

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	**50.312**
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	**10.691**

2

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	**52.134**
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	**11.149**

DETALLE DE LA BOLETA

- **En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación**
  - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC.**

- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER

1

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	**F. Contrato**	**F. Periodo**	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonia			-4.096
Descuento Multiservicio Television			-5.007
Descuento Multiservicio Internet			-4.657
Total Rentas Servicios Principales			**50.312**

2

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	**F. Contrato**	**F. Periodo**	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonia			-4.154
Descuento Multiservicio Television			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.529
Total Rentas Servicios Principales			**52.134**

1

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		11-Ene/10-Feb	3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		5-Ene/4-Feb	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			**5.495**
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600		5-Ene/4-Feb	0
Extensor NextGen Smart Plug		5-Ene/4-Feb	3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			**3.088**
Otros Cargos			
Asistencia VTR		5-Ene/4-Feb	2.108
Total Otros Cargos			**2.108**

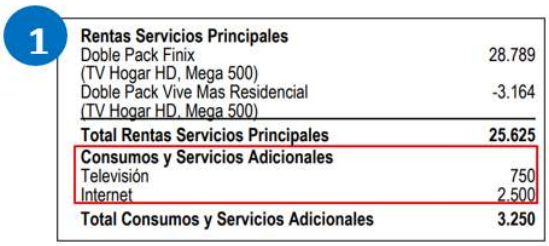
2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		11-Feb/10-Mar	3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		5-Feb/4-Mar	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			**5.731**
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600		5-Feb/4-Mar	0
Extensor NextGen Smart Plug		5-Feb/4-Mar	3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			**3.220**
Otros Cargos			
Asistencia VTR		5-Feb/4-Mar	2.198
Total Otros Cargos			**2.198**

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo; para el caso de internet es de $2500 y televisión $750.**
  - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
  - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
  - **Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER



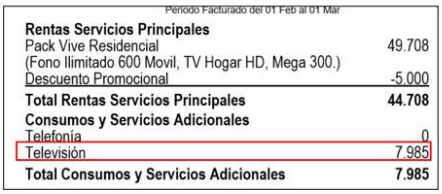
Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
Total Rentas Servicios Principales	**25.625**
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	750
Internet	2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales	**3.250**

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		5-Mar/4-Abr	3.990
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack $-7.490	08/Sept/2020	2-Mar/1-Abr	0
HBO Pack $7.490	08/Sept/2020	2-Mar/1-Abr	0
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio			750
Descuento Primera Caja		2-Mar/1-Abr	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			**750**
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Otros Servicios y Cargos			
Corte y Reposición de Servicio.			2.500
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			**2.500**

Canales Premium

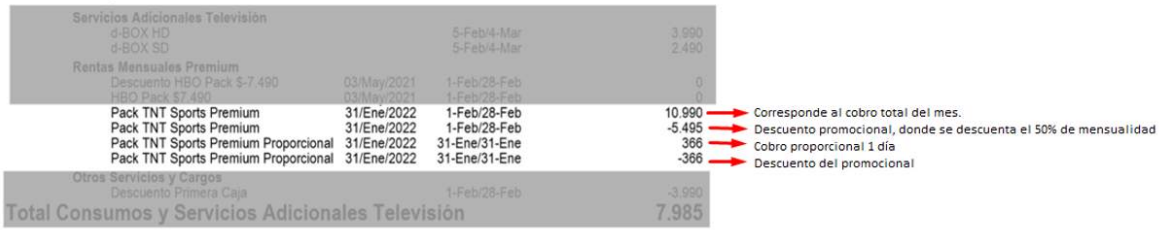
DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER



Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	49.708
Descuento Promocional	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	**44.708**
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	**7.985**

Consumos y Servicios Adicionales Televisión



Servicios Adicionales Televisión				
d-BOX HD		5-Feb/4-Mar	3.990	
d-BOX SD		5-Feb/4-Mar	2.490	
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack $-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
HBO Pack $7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb	-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			**7.985**	

SERVICIOS FIJOS: PREGUNTAS FRECUENTES

PREGUNTAS

Cliente quiere saber cuál es su periodo de facturación
Revisa la publicación
CÓMO VER EL DOM DEL CLIENTE

Cliente quiere suscribir la boleta por mail
Revisa la publicación CAMBIO DE DISTRIBUCIÓN TRADICIONAL/ELECTRÓNICO/SMS

Cómo y dónde pagar la boleta
Revisa la publicación LUGARES DE PAGO

CLIENTE SOLICITA COPIA DE SU BOLETA

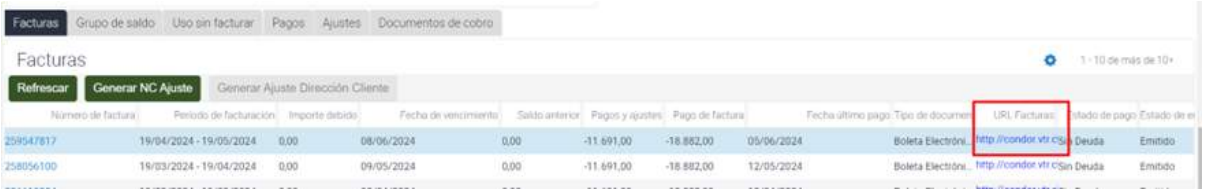
Introducción

Para poder enviar al cliente una copia de su boleta, debes descargarla y compartirla a través de tu correo electrónico:

Paso 1

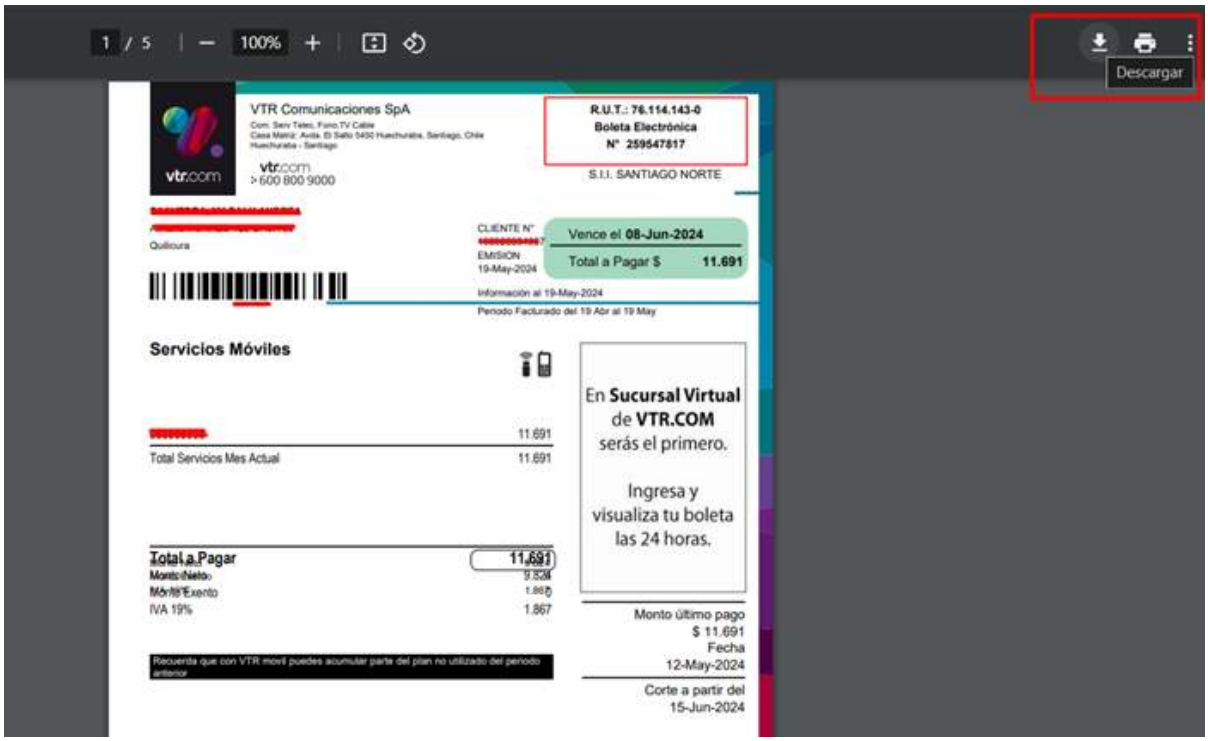
1. Ingresa a la cuenta de clientes en ANDES y dirígete al apartado de **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa a la cuenta que deseas descargar la boleta.

Paso 2



2. Dentro de la cuenta de facturación revisa en la sección **FACTURAS** la Columna **"URL Facturas"** e ingresa en el link para poder descargar la boleta correspondiente.

Paso 3



3. Descarga la boleta desde el visualizador de documentos.

ENVIAR

Envía el documento descargado al cliente a través de tu correo electrónico indicando el mes y monto de la boleta.

Ejemplo:
"Estimado(a) Sr(a). XXXX, le envío la copia de su boleta correspondiente al mes XXXX con un monto de $XXXX.

Recuerde favor no responder este correo electrónico."

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

Este procedimiento aplica cuando el cliente tiene un cobro de servicios principales que no reconoce, como alta o cambio de plan no reconocido o no efectuado.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.

- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, **NO PUEDES** ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso.

CALL CENTER

Primera Línea

1. Indaga con el cliente **cuál es el plan contratado o solicitado** y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la **información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente**, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si **confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente**, procede a resolver según el caso

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica **cuál es la fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el **PLAN COMERCIAL** según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.
En caso que el **cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice** con lo ofrecido por el vendedor, **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:
"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA
Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.
Registrar en la atención:
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

Servicio principal no corresponde a lo contratado

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa **seleccionando el N° del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:
Debes seguir el procedimiento de **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:
Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

- Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo.

CANCELADO:
Si el plan que el cliente solicitó **implica la desconexión de uno de sus servicios**, transfiere en forma asisitida a la **plataforma de retención.**

- Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista: **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:
"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA
Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.
Registrar en la atención:
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR