

15 Desafío a tus Conocimientos N°15 - Contact Center Voz Fijo ClaroVTR



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 20 DE JULIO AL 03 AGOSTO 2026

☰ COBRANZA

☰ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

☰ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

 DESAFÍO TERMINADO

COBRANZA



Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

- Está prohibido ingresar una inhibición como herramienta de retención. 🚫
- La plataforma de retención 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 la desconexión:** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan:** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado **como fuera de política.** 🚫 17
- 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 💰.

IMPORTANTE ⚠: 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(a) XXXX, 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 después 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** 🇨🇴❌

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO ✅ o SUSPENDIDO ❌. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa 💰. 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO 📄 no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO 📋.			

3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO 🇪🇸 no finalizado.

Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) 📄.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

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 confirma 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 corridos.** 📅

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](#).

7. Para el desbloqueo del servicio de TV (clientes bloqueados por deuda), el cliente deberá ser transferido al área Especializada N1 Técnico para realizar la inhibición correspondiente. Apóyate del procedimiento Protocolo de Transferencia.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión  - Plazo de solución 			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	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 			

CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales.**

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.
- Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. **Si el cliente tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado **Siguiente Mejor Acción (SMA)**, la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio.

Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil,

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

1.2. Si el cliente no tiene ningún nuevo descuento cargado, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

CONTINUE

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



CONTROL REMOTO

IMPORTANTE CLIENTE CLARO —

EL ENVÍO DE CONTROL REMOTO no está disponible a través de delivery. Debes enviarlo a través de una reparación:

-**TIPO:** Televisión

-**ÁREA:** REPARACIÓN TÉCNICA

-**SUBÁREA:** SEÑAL OK, CLIENTE INSISTE

-**DESCRIPCIÓN:** Cliente solicita control remoto (Debes especificar la cantidad y qué tipo de control remoto: Control Dbox Smart o Control remoto HD)

ALCANCE

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y No Voz de VTR.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio.

DEBES SABER

- Sólo se puede ingresar un control remoto por pedido
- El costo de entrega es de \$6.000
- Clientes VTR con asistencia VTR no tienen cobro por envío.
- Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial,
- El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.
- En caso de que el pedido de modificación se desee cancelar, revisa la publicación **GESTIÓN DE PEDIDOS**, en el apartado Cancelar pedido
 - En caso de que el pedido esté PENDIENTE DE ENVÍO y el cliente ya tiene el control remoto, debes hacer el pareo entre decodificador y control. Apóyate en la publicación INCONVENIENTES TELEVISIÓN SMART.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Revisar deuda pendiente del cliente. Apóyate con la publicación **CÓMO REVISAR LA DEUDA**
2. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**.

Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.



Para revisar el paso a paso de ingreso de control remoto apóyate en la siguiente publicación **aquí.**

DBOX ADICIONAL

POLÍTICA DE ATENCIÓN

- Cliente debe tener el servicio de **Televisión** activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.

Para los casos de solicitudes de **Dbox Smart** el cliente debe contar con **Internet**

- VTR -> El envío de Delivery aplica para Dbox SD - HD y Dbox Smart
- CLARO -> El envío de Delivery aplica para BOX TV
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar **PLAN COMERCIAL**
- Siempre debes actualizar el número de contacto del cliente
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 6 en total.
- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.

- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- El equipo llega actualizado al domicilio del cliente, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000.
- Si el cliente ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
- Valida la identidad del titular según la publicación [**POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD**](#)
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, recuerda que debes ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación [**ESTADO DEL SERVICIO.**](#)

INGRESO DE DBOX

Step 1

Selecciona la pestaña "Validación venta" para validar la dirección de instalación

Step 2

Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

Step 3

Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la cuenta de “Servicio” correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación [ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS](#).

Step 4

Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Step 5

Andes

Pedido:

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de	cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

Selecciona TELEVISIÓN para personalizar:

Step 6

Andes

Página inicial | Pedido: 1-35556642746

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Pedidos | **Pedido de ventas** | Ofertas económicas | Incidencias de red

Lista

CNR total
\$0
Mensualidad total
\$32.960

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes				i	g
	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes				i	g

Selecciona la pestaña Equipos y luego busca DECODIFICADORES Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa AGREGAR ITEM

Step 7

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

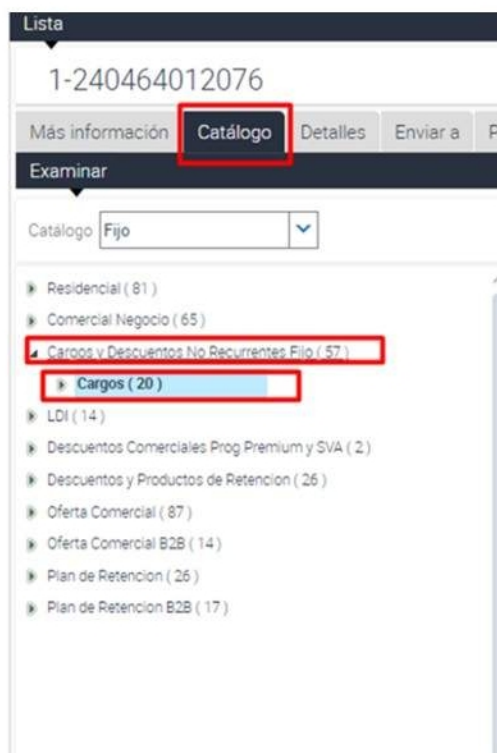
Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

Selecciona TERMINADO. Confirma en la pestaña de DETALLES que el Dbox se cargó correctamente.

Step 8



Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña CATÁLOGO e ingresa a la sección “Cargos y descuentos no recurrentes Fijo” y selecciona la opción “Cargos”.

Step 9

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

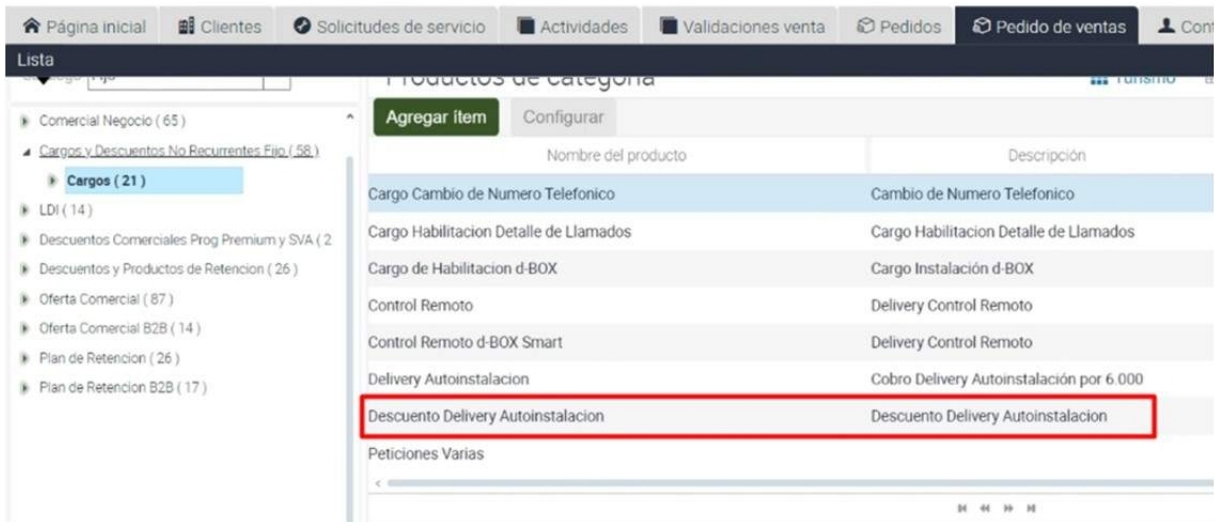
Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1	:	:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

En la sección PRODUCTOS DE CATEGORÍA selecciona el ítem “Delivery Autoinstalación” y haz clic en el botón AGREGAR ITEM.

Step 10



Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ÍTEM**.

Step 11

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root v										
Nº de reseña▲▼	Producto	Acción	Categoría detallada	Lista de evaluación e	Ca					
o 1	Suspension Transitoria	Nuevo	Suspension Transitoria							
o 2	Equipo	-	Otros Fijos							
▶ 3	Banda Ancha	-	Producto Customizable							
o 4	Asistencia VTR	-	SVA							
o 5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	-	Promociones Fijo							
▶ 6	Television	-	Producto Customizable							
o 7	Delivery Autoinstalacion	Nuevo	Cobros Tecnicos							

Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

Step 12

Formulario de envío de kit. Campos visibles: Cuenta (99999014.2), Dirección de envío (T NORTE), Referencia (campo resaltado con un recuadro rojo), RUT Envío (99999014.2). Un recuadro rojo con texto indica: 'Siempre completar con un guión [-]'.

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

Alerta de error: siebelqa.vtr.cl:2080 dice
[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)
[2]El campo "Metodo de envío" es requerido. (SBL-APS-00802)
Botón: Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Step 13

Método de envío -> AUTOINSTALACIÓN

Step 14

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío:	Nº de Serie Ci:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: Autoinstalación	Estado Nº de Serie Ci:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Visita Técnica	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSO aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

Tipo portado -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Step 15

Generar el contrato

Step 16

Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

Step 17

Actividades

Medir niveles

Crear Actividad Terreno

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre
1-2LBMWPT4	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	CRETAMALP	14/07/2022 17:...			
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...		
1-2LBGZSP4	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK
1-2LBGZSNX	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340...	Finalizada	LPAZOS	14/07/2022 14:...			

La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

Step 18

INFORMA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CONTINUE

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos.
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- 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.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN
--	---

¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)
¿Dónde solicita?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de Autentikar
	Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad. Guíate en el protocolo de atención correspondiente a tu canal de atención.
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	. Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto.
	. Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):
	- Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años

	- Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días - Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía
Equipos	Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	GESTIÓN
<u>Consideraciones importantes</u> - Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe: NO CC: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.	

- **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3.** Si el plan **no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4.** Si el plan **incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5.** Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica. Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO"

Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 15 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 15!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR