



PYME FIJO ClaroVTR - Desafío Junio

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 04 AL 22 DE JUNIO

SERVICIOS FIJOS

≡ INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

≡ NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

❓ ACTIVIDAD

≡ CONTRATACIÓN Y ELIMINACIÓN DE SVA

≡ INGRESO DE RECLAMO

DESAFÍO TERMINADO

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



GESTIONA

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



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 boleto 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 boleto se emite y hasta 7 días después que venza su boleto 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**.

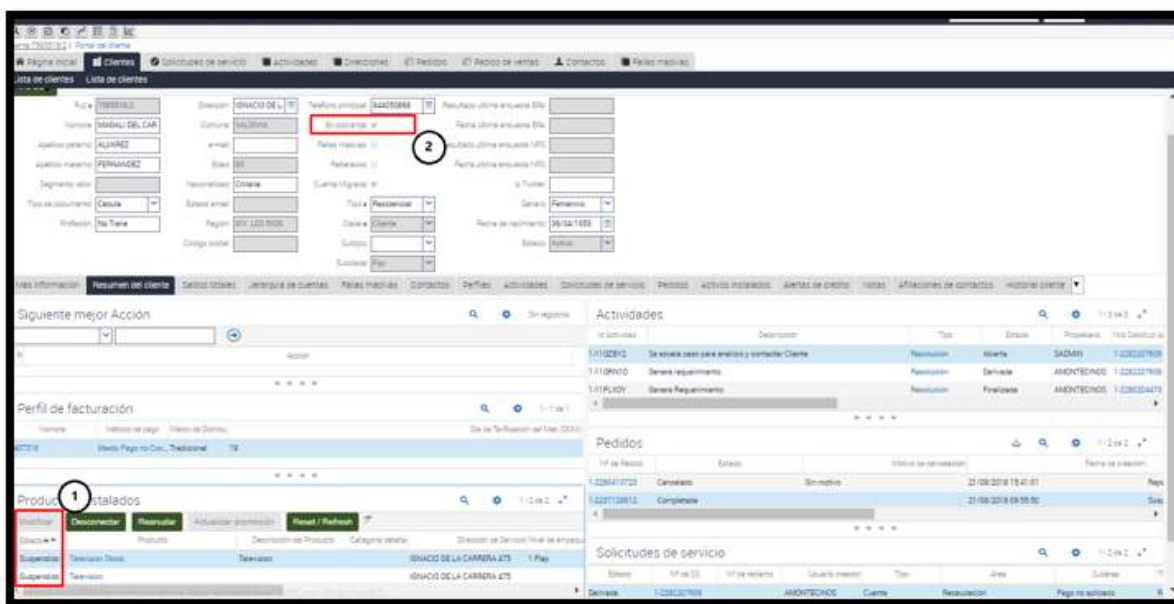


En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos serán **REANUDADOS** en un plazo máximo de 2 horas.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

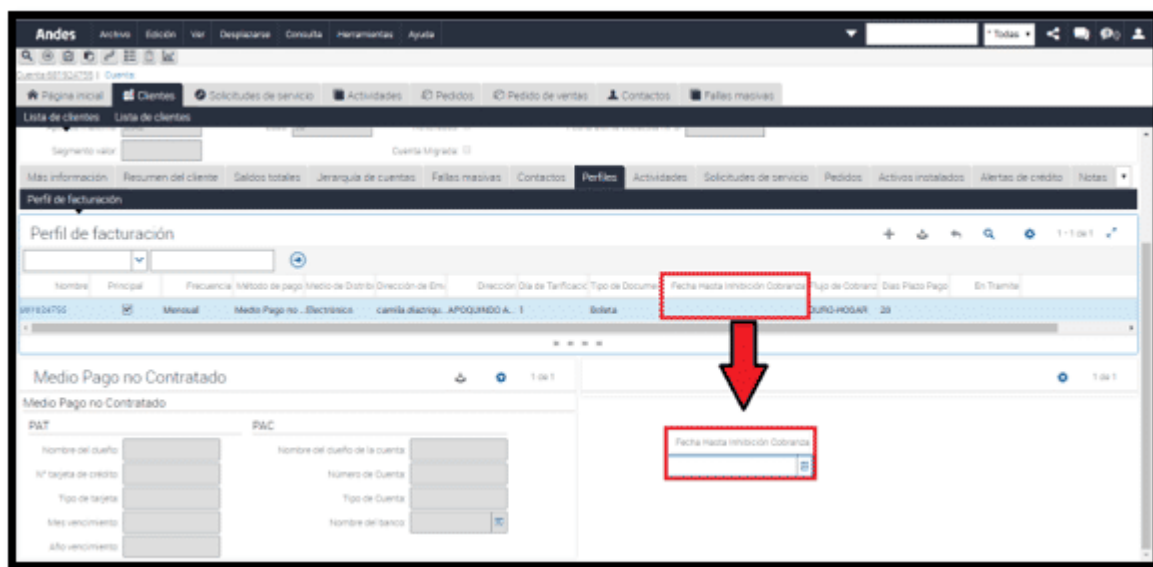
1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3.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

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.** Para revisar los DOM o ciclos revisa la publicación [CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA](#)
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

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

- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

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

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES —

INFORMA

Actualización de promoción

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

Cambio de canal

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

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

Si el cliente insiste en **no estar de acuerdo con el cobro** y en la validación **corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000.**

Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000. puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- **Ajusta el total del cobro generado.** Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)
 - Debes elegir el **submotivo** de ajuste **Promoción mal explicada**
 - En la **observación del Ajuste** registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

INFORMA

*"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). **Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice** (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".*

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

- Si el cliente **insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente ya tuvo un descuento por este motivo en los últimos 12 meses** por un monto de hasta 50.000 explicar que no es posible ingresar un nuevo descuento.
- Si el cliente a pesar de la información insiste en no estar de acuerdo, ingresa una Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

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](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

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

☐

Falsa

☐

Verdadera

CONTRATACIÓN Y ELIMINACIÓN DE SVA



DEBES SABER:

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular de la cuenta, Representante legal o Contacto autorizado.
- El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.

DEBES SABER

- El cliente debe tener un correo electrónico válido, para el envío del documento del contrato.
- SIEMPRE informar duración, condiciones y restricciones del servicio contratado y sus promociones (si aplica).
- Los servicios adicionales se pagan por mes adelantado.
- El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.
- Si el cliente reclama por el valor cobrado, realiza un ajuste en su boleta según corresponda.
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- Nunca omitir información con respecto a la contratación, plazos y cobros.



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Cliente puede contratar máximo **3 extensores en su domicilio.**
- La venta y la eliminación de un SVA **se deben hacer en pedidos diferentes**, es decir, un pedido para la activación y otro para eliminación. En el caso de hacer ambas transacciones en el mismo pedido, se mostrará el siguiente mensaje ejemplo: *VTR0701 – No se puede agregar y eliminar el mismo SVA en un pedido, se debe realizar en pedidos separados. Este pedido no se enviará*
- Dependiendo del SVA solicitado y del canal de venta por el cual se contrate un SVA, éste puede contener: **Cargo de activación:** El cargo de activación corresponde al valor de una renta mensual (sin considerar valor promocional) que se cobra sólo en algunos SVAs. En caso de que el cliente contrate una programación con cargo de activación, tener presente lo siguiente:
 - Si el cliente decide eliminar su servicio antes de su primera facturación, se le cobrará una mensualidad completa en vez de los días proporcionales por el uso del servicio.
 - Si el cliente mantiene el servicio hasta la primera facturación, en su próxima boleta pagará los días proporcionales + el valor del cargo de activación.



ELIMINACIÓN SVA:

TOMA EN CUENTA

1. En la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de servicio, según la dirección del servicio a eliminar.
2. En la **cuenta de servicios**, seleccionar el pack o promoción contratado y seleccionar el botón **MODIFICAR**, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**.
3. Seleccionar el producto SSPP al que se le eliminará el SVA (Ver ejemplos en tabla); presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de servicios adicionales activos.

Ejemplos: Si es un decodificador el que eliminarás, debes marcar el SSPP de Televisión, para poder generar la acción.

SVA	SSPP
Decodificador	Extensor Desvío de Llamada
Televisión	Internet Telefonía

4. Se abre el configurador del catálogo.
5. Ir a la pestaña **“Equipos”** para eliminar BOX TV y Extensor.
6. Selecciona el sva a eliminar y colocar cantidad = 0, luego hacer clic en el botón **“Agregar Ítem”**.
7. Como se observa en la siguiente imagen, se eliminó 1 equipo.

8. Para salir del configurador de producto, debe hacer clic en el botón "Terminado".

9. Si cliente quiere dar de baja el SVA en una fecha específica, debes pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **DESDE CUANDO** para seleccionar la fecha en que se desprovisionará el servicio que se está eliminando. Luego pinchar el botón **TERMINADO**. **Si el cliente desea dar la baja en el momento, no es necesario seleccionar el campo DESDE CUANDO.**

IMPORTANTE: En el caso que elimines un DECO/BOX TV y este tenga un descuento, automáticamente al eliminar el servicio, también se eliminará el descuento asociado.

10. El ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**.

11. Pinchar el botón **ENVIAR**.

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX."

Si la eliminación de SVA es por un decodificador o extensor, se debe informar al cliente que el área correspondiente se contactará con él para programar el retiro de los equipos, apóyate en el siguiente script:

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Nuestra área técnica se pondrá en contacto con usted dentro de 72 horas hábiles para poder programar el retiro de los equipos a devolver."

Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Descripción del Producto ▲▼ 🔒	Producto	Estado
o Triple Stock	Triple Stock	Activo
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multi Servicio	Activo
o Equipo	Equipo	Activo
▶ Telefonía Fija	Telefonía Fija	Activo



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

INGRESO DE RECLAMO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Toda persona natural o jurídica titular de un servicio, usuario del servicio o incluso alguien que no sea cliente puede generar un reclamo.

✓ El ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe intentar dar una solución en el momento.

IMPORTANTE:



DEBES SABER:

INGRESO DEL RECLAMO

✓ Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente **EXPRESAMENTE** indica que quiere ingresar un reclamo formal.

✓ Todo reclamo se genera a partir de una Solicitud de Servicio.

✓ Para convertir una Solicitud de Servicio en reclamo, no es excluyente que el cliente esté en cobranza o con alertas de créditos.

✓ Una Solicitud de servicio convertida a reclamo no puede ser cancelada, si se intenta arrojará un mensaje de error.

✓ La Solicitud de Servicio para ser convertida a Reclamo, debe estar en estado **ABIERTA**.

✓ La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

✓ Sólo el cliente **RECLAMANTE** puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.

✓ Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **A LUGAR, NO A LUGAR, A LUGAR PARCIAL.**

✗ Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.

✗ El Ejecutivo/Asesor nunca debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

DEBES SABER:

INGRESO DEL RECLAMO

1. Desde la Vista 360 de la cuenta **CLIENTE**, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de **CUENTA - SERVICIO o FACTURACIÓN** e ingresar la solicitud de servicio según el inconveniente.

- Si no se logra resolver atención en línea y cliente insiste en ingresar reclamo se debe ingresar la Solicitud de Servicio según el tipo de inconveniente que indique el cliente y convertirla en reclamo.

- Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio apoyándote con las siguientes tablas:

	Inconveniente comercial	Inconveniente técnico
--	-------------------------	-----------------------

Cuenta	Cliente	Cliente
Tipo	Reclamos	Reclamos
Área	105/sucursales	105/Sucursales
Subárea	Comercial Fijo	Comercial Fijo

CONVERTIR SOLICITUD DE SERVICIO EN RECLAMO:

1. Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón **CONVERTIR EN N° RECLAMO**.
2. Completar los datos solicitados: número de reclamo, tipo de servicio reclamado, empresa reclamada, motivo del reclamo, fecha de ingreso del reclamo, tipo de cliente, medio de notificación, etc.
3. Pinchar el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente.
4. Aceptar el mensaje desplegado.
5. Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo.

INFORMA:

Utilizar el siguiente script para informar el número de reclamo de la solicitud de servicio:

"Sr(a) XXX, hemos ingresado el reclamo planteando la situación que nos indica. El número de reclamo es XXX y tendrá una respuesta nuestra dentro de los próximos 5 días hábiles como máximo. Le reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas".

OFRECE:

Indicar al reclamante que puede hacer seguimiento de su reclamo discando el número 105 (solo para teléfono fijo o móvil) o en cualquier sucursal presencial.

REGISTRA:

General → Fallas sistémicas → Falla sist./procesos ISAC-CRM

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME FIJO - JUNIO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO - JUNIO!**

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

FINALIZAR