

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - Cornerstone



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 04 AL 17 DE DICIEMBRE



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD

 AJUSTE PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

INFORMA:

Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.

The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there's a header with the Genesys logo and 'Workspace'. Below it, a status bar shows the agent's name 'Juan Molina', a timer '00:00:35', and several icons for call control. Two red boxes highlight specific buttons: box 'A' highlights the 'Assisted Transfer' button (a person icon with a plus sign), and box 'B' highlights the 'Direct Transfer' button (a telephone handset icon). Below the status bar, there's a list of service categories, each with a telephone handset icon, a status indicator (green dot), and a count of interactions (e.g., '0 interaction(s) waiting').

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Category	Status	Interactions
Larga Distancia	0 interaction(s) waiting	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting	
Reclamos Móvil	0 interaction(s) waiting	
Retención Premium	0 interaction(s) waiting	
Refenciones	0 interaction(s) waiting	
Soporte BAM	0 interaction(s) waiting	
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting	
Soporte Comercial Móvil	0 interaction(s) waiting	
Soporte Internet	0 interaction(s) waiting	
Soporte Técnico Móvil	0 interaction(s) waiting	
Soporte Telefonía	0 interaction(s) waiting	
Soporte Televisión	0 interaction(s) waiting	
Ventas Fijas	0 interaction(s) waiting	
Ventas Móvil	0 interaction(s) waiting	

RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISITIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

VOZ

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP) —

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario

INFORMA

"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Revisa la publicación HORARIO SUCURSALES

Si está disponible

INFORMA

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cedula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN

Realiza la transferencia de forma asistida

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

A **B**

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

0 interaction(s) waiting.	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting.
Reclamos Movil	0 interaction(s) waiting.
Retenciones N1 AR	0 interaction(s) waiting.
Retenciones SSPP	0 interaction(s) waiting.
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- La **suspensión unidireccional** (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios **sólo aplica para boletas de servicios fijos**. Cortes de **servicio móvil no generan cargo en boleta**.

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 24 horas hábiles
- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590320 | Portal del cliente 78687590320 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Referencia General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.980	\$0	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	Boleta Electrónica
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Boleta Electrónica
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	Nota de Crédito

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	36.158
Descuento Multiservicio			-6.195

Total Rentas Servicios Principales

53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	5-Jun/4-Jul	3.990
48CX HD		
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio		-3.990
Descuento Desconector	5-Jun/4-Jul	

Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión

750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		2.500
Corte y Reposición de Servicio		

Total Consumos y Servicios Adicionales Internet

2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
5991474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-185636154019 | Cuenta: 168088957 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Nombre: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Apellido paterno: VIDELA e-mail: carolina.videla@... Fallas masivas: Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Segmento valor: Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Emi Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

ago no Contratado Electrónico carolina.videla@... JOSE LOPEZ GO...15 Boleta DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2612281 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Nombre: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Apellido paterno: VASQUEZ e-mail: andrea.alejandra.v Fallas masivas: Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Emi Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

ago no Contratado Electrónico andrea.alejandra.v ELEUTERIO RA... 23 Boleta 15/04/2021 01:59:00 DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta 3097232 | Portal del cliente:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos 6 - 10 de más de 10+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997 El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997 Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997 Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997 Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997 Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997 Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997 Salio de Cobranza.
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997 El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997 Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997 Salio de Cobranza.

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"Sr(a). XXX, tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleta."



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cientes molestos o que sólo deseen promociones siempre deben ser transferidos.

☐

Falso

☐

Verdadero

AJUSTE



IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

INTRODUCCIÓN

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

Aplica para servicios fijos y móviles.

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o por un Tercero Usuario del servicio. Considerar que en caso de atender a un tercero NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- El alcance de este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención
- Siempre se debe indagar motivo por el que reclama el cliente, y según el caso, de aplicar proceder a ajustar.
- En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.

Ejemplo:

- Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Verifica** que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
 - **SÓLO NEGOCIOS** - Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 debes hacer clic en la pestaña **CONTACTOS**.

- **Verifica las ALERTAS DE CRÉDITO** y verifica que el servicio no esté en cobranza. Además, verifica que la casilla de **EN COBRANZA no se encuentre marcada.**
- Revisar el **estado del servicio** y productos instalados

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc. • Todos los ajustes deben tener una observación clara y completa del caso. • Las BOLETAS PAGADAS nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito • Las BOLETAS NO PAGADAS, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito • Para los montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito • El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado. • SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado. • Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente • <u>NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.</u> • El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste. • En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR. • Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.			

--

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.			
CARGO		MONTO MÁXIMO DE AJUSTE	
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz		20.000	
Ejecutivos Retención Multiskill		20.000	
Ejecutivos Retención SSPP		20.000	
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos		50.000	
Ejecutivos Sucursales		No ajusta	
Supervisor Retención Externo		Revisar Tabla Monto Máximo según	

	Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000

FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado? • ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?			

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando 2. Elegir la pestaña AJUSTES y revisar el historial. Así se puede determinar si el cliente ya ha presentado el mismo inconveniente en su cuenta.			

Perfil de facturación

Cuenta: 10012933-7 | Nombre: NELSON GONZALES AGUI | Cuenta de facturación: 67794794

Estado: ● | Tipo de factura: Detalle | Soporte de factura: Electrónico | Estado del perfil de facturación: Activo

Resumen del saldo

Saldo: \$136,977 | Ajustes/pagos no aplicados: 00 | Disputas no resueltas: 00 | Movimientos no facturados: 99,175

Ajustes

Historial de ajustes

Nº de solicitud	Estado	Fecha de solicitud	Nº de factura	Cuenta	Creado por	Importe solicitado	Tipo de ajuste	Motivo de solicitud	Comentarios	Decisión del cliente	Fecha de decisión	Fecha de aprobación	Importe aprobado	Descripción
Sin registros														

Detalles

Nº de línea de la f.	Importe original	Importe solicitado	Valor de ajuste	Descripción de la	Estado	Recurso para aquí	Porcentaje de ajuste	Tipo de ajuste	Motivo	Fecha de vigencia	Tratamiento fiscal	Valor fiscal	Importe aprobado
Sin registros													

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta

- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
 - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
 - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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, explícitas, 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:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- 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.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al 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: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • 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: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención. • Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.		

- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento 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 o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

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 ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su 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:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:
- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:

Workspace

998873448 00:01:49

Case Information

Origin: Monitoring of call between 998873448 and 15041

RUT: 0005227668-3

NOMBRE: MARIA LUISA DEL CARM OSSA MARIN

SEGMENTO: ALTOVALOR

RAMA IVR: CSAVCOMERCIAL

CallID: S1-AST01-1516289366.5727496

ConnID: 007402a7468576a2

ID de la llamada: e72b3848-9bc6-4b66-b59a-14a22ca64858

Información Adicional: CLIENTE CON OFERTA EN INTERACT

CONTACT

RESPONSES

Rut: Recuerda no volver a pedir este dato, en caso de que sea el titular, ya que ya podrás acceder a él desde Workspace en todo momento.

Nombre del Cliente que nos está contactando, al identificar al cliente debes nombrarlo por su nombre de Pila. (Ejemplo "Hola Sra. Maria Luisa...")

Rama IVR: Es el tipo de atención que el cliente seleccionó por IVR para ser atendido.

Información Adicional: Campaña Interact que debes ofrecer siempre al finalizar la atención.

▼ 998873448 Connected

▼ Pedro Alejandro Diaz Villa... Connected

Workspace

Alvaro Andres Jarpa Munoz

Maria Teresa Contreras Villalobos 00:00:19

Case Information

Origin: Monitoring of call between 11173 and 972266918

ConnID: 007402A7468DEE10

▼ Maria Teresa Contreras Vi... Connected

▼ 972266918 Connected

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno 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.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

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

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **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:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *"Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente".*
- Pago no aplicado:
 - *"Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles".*

4. 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.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- 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. Dejar registro por cada cliente atendido.

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 atiende 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.

6. CIERRE —

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

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **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: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus 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.
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención**, siempre reiterando tu nombre.
- Si **mencionas al cliente que le llegará una encuesta para evaluar tu atención**, debes hacerlo cuidando de no inducir a calificarte positivamente.
 - **Ejemplos:**
 - *"Don XXX eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención Su opinión es muy importante para nosotros"*
 - *"Don puedo pedirle un favor, eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención, esta encuesta es por mail con una evaluación de 0 a 10, es muy importante para nosotros poder contar con su opinión, muchas gracias"*
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - **Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

- "Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?".
- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de Whatsapp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".

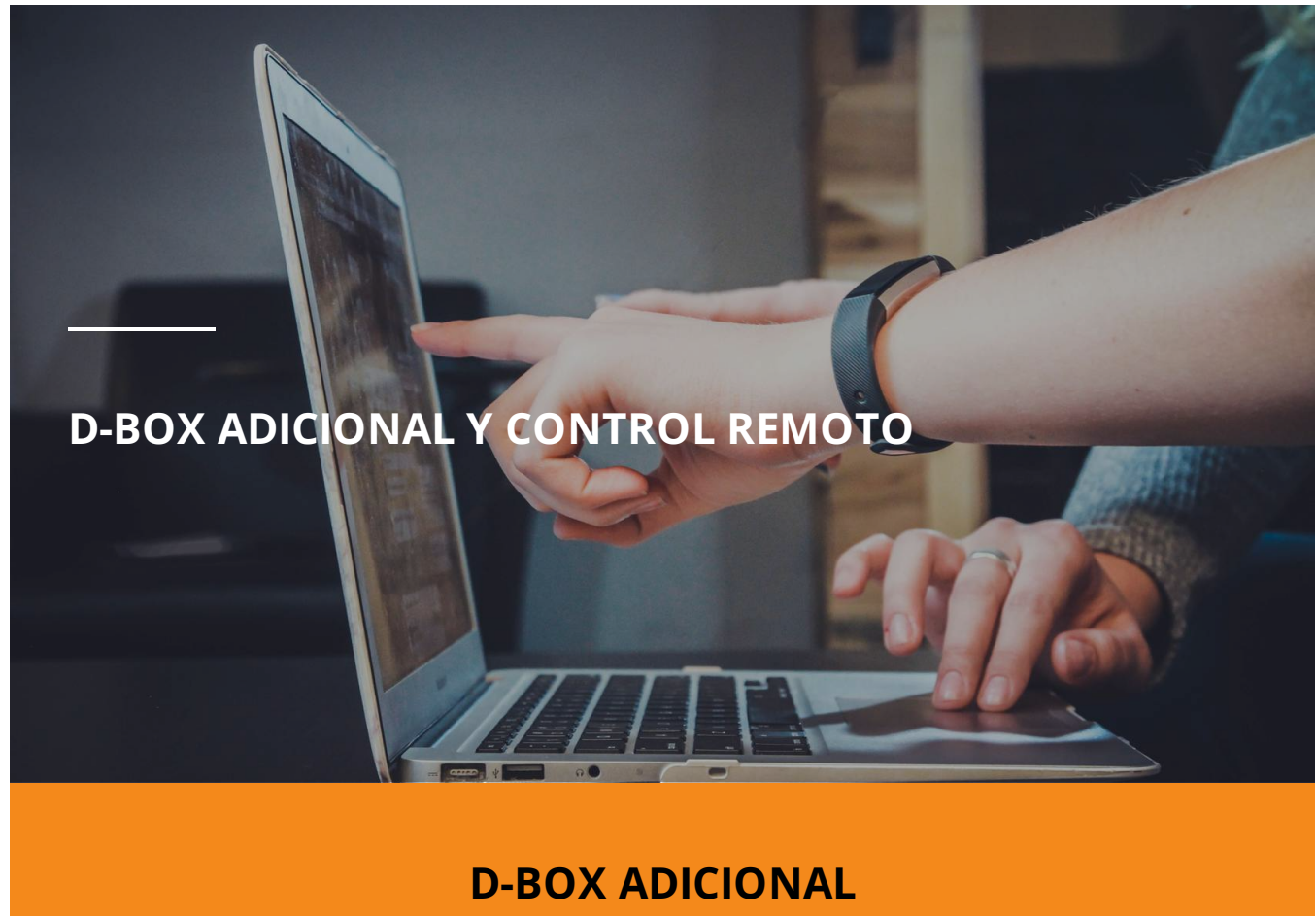


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente 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 activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener montos adeudados** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **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.
- **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 \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para 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.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar 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
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.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

DATOS DE ENVÍO

8. 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. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a iSAC para ver la gestión completa

CONTROL REMOTO

DEBES SABER

- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales
- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box** que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8).
- El **costo de entrega es de \$6.000**, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- Call center **no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal** presencial.
- En caso de que el cliente **deseé contratar la Asistencia VTR**, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- **Indicar al inicio del comentario: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá realizar un **pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el **pedido de modificación se desee cancelar**, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido
- **NO OLVIDES INDICAR EN EL COMENTARIO DE LA MODIFICACIÓN: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. 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.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**
2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTES FIJO**
3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart
- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

IMPORTANTE: Si el cliente tiene Asistencia VTR, el cargo de \$6000 se descuenta en forma automática; No es necesario ingresar un descuento

4. Andes desplegará el **pedido en dónde se deberá ingresar el comentario #controlremoto** siempre que la entrega del control remoto sea por Delivery, luego seleccionar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y después en el botón Enviar

- **NO OLVIDES EL COMENTARIO #controlremoto**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto 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. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

6. Completar el método de envío

Método de envío ► AUTOINSTALACIÓN

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

7. Generar el contrato

8. Selecciona **ENVIAR**

9. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- El mail debe incluir rut- n° pedido- servicio para autoinstalar

MATRIZ

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

Recuerda que dentro del archivo con los tiempos de despacho encontrarás la forma correcta de cómo leer la matriz de entrega

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
Cómo leer la matriz?																						
Revisa 2 ejemplos para entregar el tiempo de respuesta correcto:																						
REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRANSIT	DÍAS DE ENTREGA																			
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa														
Region de Tarapaca	Alto Hospicio	4	SI	SI	SI	SI	SI	NO														
Region de Tarapaca	Huara	4	SI	NO	NO	NO	NO	NO														
Region de Tarapaca	Pica	4	SI	NO	NO	NO	NO	NO														
Region de Tarapaca	Pozo Almonte	4	NO	NO	NO	NO	NO	SI														
Region de Tarapaca	Iquique	4	SI	SI	SI	SI	SI	NO														
Region de Antofagasta	Antofagasta	3	SI	NO	SI	SI	SI	SI														
Region de Antofagasta	Mojilones	3	NO	SI	NO	NO	NO	NO														
Region de Antofagasta	Taltal	3	NO	SI	NO	NO	NO	NO														

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.

El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.
El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

En este ejemplo filtramos por la **región y la comuna de destino** y podemos ver que la matriz nos indica que el **tiempo de despacho (Tránsito)** será de **un día** y que los **días de entrega** son de Lunes a Sábado (sin contar el día de ingreso del pedido). Si se ingresa un día lunes, contamos 1 día de tránsito, que sería Martes, por lo que le llegaría al cliente el día miércoles.

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRÁNSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Region Metropolitana de Sant	Colina	1	sí	sí	sí	sí	sí	sí



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR