

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - Soporte Comercial

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 18 DE NOVIEMBRE AL 01 DE DICIEMBRE



CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



MODIFICACIÓN DE DATOS



ACTIVIDAD



REPARACIONES TÉCNICAS



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO





DESAFÍO TERMINADO

CAMPAÑA PROACTIVA - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

INFORMAR

- El cambio de tecnología **NO tiene costo** para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **NO es compatible con cambios de plan.**

- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- Los cambios de tecnología **NO se pueden reversar**.

DEBES SABER

INFORMAR

Sólo si cliente consulta, informar:

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.**
Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados


VERIFICAR PRECONDICIONES

Paso 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

2 de SS-1-75391021091 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13199842-2	Dirección: LOS MIRTILLO	Teléfono principal: 987415791	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ANDRES ANTONIO	Comuna: PUERTO MONTE	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: ROSALES	e-mail: andresantonio@gmail	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPD:
Apellido materno: MATTE	Edad: 64	Referidos: ☐	Fecha última encuesta NPD:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☒	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email:	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Informa	Región: X LOS LAGOS	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 07/01/1977
	Código postal:	Subtipo: Conv COOPELU	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

1. Revisar que no pertenezca a algún tipo de convenio.

Paso 2

Validaciones previas a la venta

Direcciones

Dirección	Comuna	Ciudad	Region	País	SubNodo	Bucket	Nodo	Marcas Puf	Planoma	Servicio Red	Localidad	Comercial	Zona Roja	Código postal	Modo Red	Dirac
TEQUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7770270	ANDIG	
TEQUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7770270	ANDIG	

4

Búsqueda Dirección

Dirección:

Comuna:

Buscar

Disponibilidad de servicio en domicilio

Televisión
Digital Con Retorno
Internet
Disponible
Telefonía
Disponible
Cambio Tecnología
Disponible

Cambio Tecnología

Disponible

Cambio Tecnología

No disponible

2. Ir a la pestaña **“Validaciones Venta”** e ingresar la dirección donde tiene instalados los servicios el cliente para validar si opta a cambiar de tecnología sin cambios en las condiciones comerciales.

- **Cliente factible:** continuar con el paso 3.
- **Cliente no factible:** no aplica realizar llamado al cliente.

Paso 3



3. Validar que el pedido de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté habilitado para la dirección y cuenta de servicio del cliente. Presionar sobre el nombre de la promoción contratada.

- Si el botón “**Cambio Tecnología**” no aparece habilitado o bien, arroja un mensaje de error, se debe a que los servicios contratados del cliente no son compatibles con el cambio de tecnología. NO aplica realizar llamado a estos clientes.

MENSAJES DE ERROR

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta. (SBL-BPR-00131)

Aceptar

Servicios cornerstone

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornerstone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

Servicios B2B

77445310-5-S-001

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHENCAY En cobranza: ☐ Res

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: ua3@prometeo.cl Fallos masivos: ☐ Res

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Referidos: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Tipo:

Profesión: Clase:

Marca: VTR Región: VALPARAISO Subtipo:

Código postal: Subcose:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón para el siguiente caso y los que se muestran en la imagen:

- Cliente con dos o más líneas telefónicas**

"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo que se expone a continuación servirá de guía al momento de comunicarnos con nuestros clientes para ofrecer mejora de sus servicios a través del cambio de red.

- Es importante que demuestres siempre actitud de servicio, amabilidad y empatía.
- Escucha de manera activa y concentrado al cliente.
- Transmitir transparencia indicando compromisos.

SALUDO —

Saludo:

Buenos días/tardes, mi nombre es XXX, lo(a) llamo de VTR, ¿hablo con el(la) sr(a) XXX?

EXPLICA —

Explica motivo de la llamada:

Le tenemos una muy buena noticia, el servicio de Fibra Óptica ha llegado a su domicilio. Le ofrecemos renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para usted y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

1. Si el cliente manifiesta que NO está interesado:

- *Sr(a) XXX, ¿me podría indicar el motivo por el cual no acepta la mejora de sus servicios?*

2. Si el cliente manifiesta que SI está interesado: facilitar más información sobre el cambio de tecnología:

- *Este cambio no generará cobros adicionales en la cuenta del cliente, por lo tanto, no tendrá aumento en el cargo de su siguiente boleta.*
- *Indicar las ventajas que tiene realizar esta actualización de servicios y equipos.*

ATRIBUTOS —

SER VICIO	VEN TAJA	CARACTERÍSTICAS
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidad de 500 Mbps (de subida y bajada)
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales
TELEVISIÓN	VTR +	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas
	REPLAY TV	Se puede "reiniciar" la programación para volver a ver el contenido.
	VTR PLAY	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.

INFORMA —

[Para clientes que tienen internet contratado]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer internet simétrico a través de una red de fibra, el medio más avanzado que existe hasta hoy. Lo que permite tener misma velocidad de 500Mbps para subida y bajada de datos. Este dispositivo cuenta con tecnología Wifi Mesh que permite tener un mayor alcance del servicio

permitiendo a su vez, conectarse a la mejor banda de internet de manera automática y dinámica dentro del domicilio.

[Para clientes que tienen sólo TV contratada]:

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer servicio de televisión a través de D-box Smart, que permite acceder de manera rápida y sencilla a aplicaciones como Netflix, Youtube, Disney+, entre otras.

El dispositivo cuenta con Google Play Store que permite descargar todas las aplicaciones que usted guste. También permite encontrar contenido por medio de la búsqueda por voz, si usted desea buscar el título de una película, serie o actor, el sistema le entregará las alternativas de las distintas plataformas de streaming. Además, puede grabar sus programas favoritos en la nube y recibir recomendaciones según sus preferencias de contenido.

¿Sigue interesado(a) en contar con esta mejora de servicio?

SI: Continuar con la sección **"GESTIÓN"** para ingresar el pedido.

NO: Sr(a) XXX, le agradecemos su tiempo. Recuerde que mi nombre es XXX, que tenga buenos días/tardes.

REGISTRA

**Atención Comercial > Cambio de serv contrat/Susp > Cambio de Plan/Actuali. Promo
@FIBRA2024 RECHAZA + [indicar motivo de rechazo]**

Registrar en la atención:

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

GESTIONA

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Seleccionar la promoción del cliente y luego presionar sobre botón **"CAMBIO DE TECNOLOGÍA"**.



PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

Canal de ventas: Natural Cuenta de facturación: 1-690428-9 Correo de cliente: Pago up front recibido: 0
 Impuesto: Deuda no vinculante: 0 Renta mensual: 333.996
 Acciones cuotas: 0 Deuda no vinculante: 0 Pago up front primera cuota: 0 Cargo única vez: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0 Generar boleto factura online: 0 Rut Deuda Dominio: 0
 Reserva delivery: 0 Orden por delivery: 0
 Descripción envío delivery: 0

Más información: Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos Adjuntos Actividades

Detalles de la línea: Artículos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Costos Cambiar Sincronizar

Nº de línea	Nº de oferta	Acción	Producto	Contenido de oferta	Estado	Estado del Trámite	Subtotal venta mensual	Precio de costo	Campaña de fact.
1	1	-	Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
4	2	-	Banda Ancha		Pendiente		333.996		1-690428-9
5	21	-	300 Mega		Pendiente				1-690428-9
8	22	-	Digital Safe		Pendiente				1-690428-9
8	23	-	Armario Seguridad Databastion VSP Plus		Pendiente				1-690428-9
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		90		1-690428-9
2	5	-	Mega 300 Residencial		Pendiente		90		1-690428-9

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Presionar sobre **botón de TSQ**, esto puede tardar hasta un minuto aproximadamente.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

1-690428-9 - Pacote de cliente 1-690428-9 - Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

1-690428-9

Revisar Verificar Enviar **TSQ** Cancelar pedido Generar documentos

Nº de pedido: 1-690428-9 Nombre del Cliente: JENIFER PEREZ MARI
 Modalidad de venta: Móvil Cuenta del Cliente: 1-690428-9
 Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie Cl:
 Tipo Portador: No Portador - Venta M Estado Nº de Serie Cl:
 Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta:
 Etapa: Ejecución Cuenta de Servicio: 1-690428-9-001
 Impresión: BMAJ02C Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4300
 Canal de Ventas: Natural Cuenta de Facturación: 6198228796
 Vendedor: BMAJ02C e-mail: uen.30@gmail.com
 Acciones cuotas: 0 Deuda no Vinculante: 0
 Comentarios: Motivo Desconexión: 0
 Comentarios Aprobados: 0 Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:36
 Fecha de modificación: 26/05/2018 11:53:36
 Generar cuando: 26/05/2018 11:53:36
 Motivo:
 Vigencia de cotización: 26/05/2018 11:53:36
 Estado del Trámite:
 Correo de cliente:
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 333.996
 Cargo única vez: 0
 Rut Deuda Dominio: 0

Clasificación Pto: Inicio
 Clasificación Móvil: Inicio 2
 Saldo Límite Crédito Pto: 93.996.996
 Saldo Límite Crédito Móvil: 93.996.996
 Deuda Pto: 90
 Deuda Dominio: 90
 Pago up front: 93.996.996
 Pago up front recibido: 0
 Renta mensual: 333.996
 Cargo única vez: 0
 Rut Deuda Dominio: 0

PASO 1	PAASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	---------	--------	--------	--

4. Una vez aprobado el TSQ, se debe generar documento. Para más información puedes apoyarte con el procedimiento **GENERAR CONTRATO**.

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

PASO 1	PAASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	---------	--------	--------	--

5. Presionar el botón **“ENVIAR”**
IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

PASO 1	PAASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	---------	--------	--------	--

6. Una vez enviado el pedido, automáticamente se desplegará el **calendario de agendamiento**. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **“Aceptar”** y **“guardar”**.

- **Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.**

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 12+

Fecha Agend	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Acceptar Cancelar

PASO 1

PAASO 2

PASO 3

PASO 4

7. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en campo Notas el detalle de la atención ya que es información vital para el trabajo del técnico.
Ejemplo: “Cliente acepta cambio de tecnología a Fibra óptica, se informa cambio sin costo”.

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



MODIFICACIÓN DE DATOS



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.
- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:

- **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
- **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
- **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto,** sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas,** mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas.** Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo,** pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos,** debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA
PRECONDICIONES

- El **cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.**
- El **cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.**

- **Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular** (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta
- Se detecta que, ante **cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente**. Ten precaución en **NO modificar ningún dato de manera involuntaria**.
- Para **evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos**, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido. 2. Verificar que el EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado y sea el mismo que de la cuenta Cliente. 3. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO.				

4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Clase: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Clase: [] Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Vista 350 Más información Resumen del cliente Salidos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de Día de Tarificación de Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VXRNO	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Análisis Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-5GYTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5GYTES	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

Andes

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7875886-4

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO Teléfono principal: 979026424 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: ARMANDO Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: PUERTAS e-mail: cristian.leon@e Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: DE BAREQUE Edad: 66 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: [] Id Twitter: []

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: [] Género: Masculino

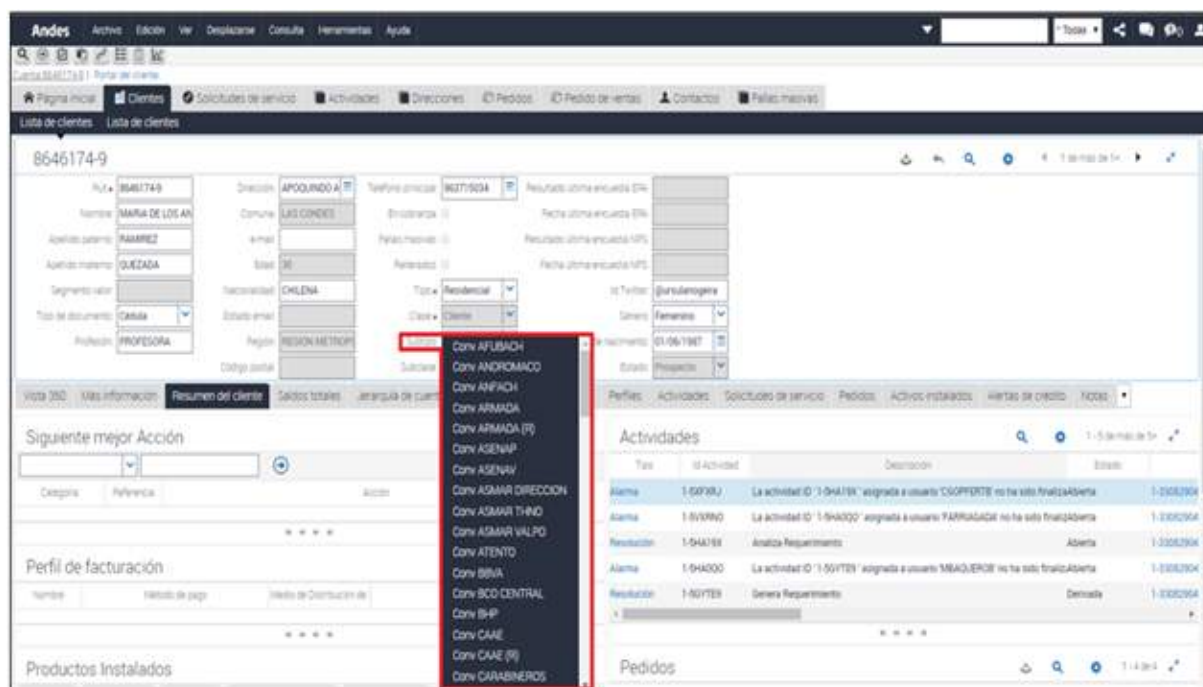
Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Cambio de Titularidad: []

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

Direcciones de la cuenta

Dirección (1ª línea) **2** APOQUINDO AV 4800 PISO 10 **3** 1 - 10 de más de 12+

Disponibles

Dirección (1ª línea) Dirección (2ª línea) Ciudad Servicio de Red Sin Capacidad

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

ISLA GRANDE TI... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

APOQUINDO AV ... SANTIAGO 3PLA

GENERAL BULN... SANTIAGO 3PLA

Seleccionado

Principal Dirección (1ª línea) Dirección (2ª línea) Ciudad

APOQUINDO AV 4800 PISO 10 **5** SAF

COLCHAGUA 4673 SAF

6 Aceptar

Direcciones de la cuenta Applet de lista

5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

1. Desplegar las posibles opciones y seleccionar el Tipo de Documento requerido y luego presiona guarda

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Telefono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA:

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fecha última encuesta EPA:

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Retenidos: Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor: Tipo de documento: **1** Cédula Tipo: Residencial Id Twitter: @ursulanogera

Profesión: Cédula Estado email: Clase: Cliente Género: Femenino

Visa Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: Sin Servicios Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: Estado: Prospecto

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldo total: Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución del Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Pedidos

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5XFRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXPRNO	La actividad ID '1-5HA0QO' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA0QO	La actividad ID '1-5GYTE9' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5GYTE9	Genera Requerimiento	Derivada

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL y escribir el nuevo correo y Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The client profile for '8646174-9' is displayed, with fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Email' (highlighted with a red box), 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Sin Servicios', and 'Estado'. Below the profile, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The image displays two screenshots of the 'Andes' software interface, showing the 'Teléfonos' (Phones) modal for two different clients.

Top Screenshot: The client is 'MARGARITA DE L...' (Rut: 10502624-2). The 'Teléfonos' modal is open, showing a list of phone types: Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, and Residencial. The 'Aceptar' (Accept) button is visible at the bottom right of the modal.

Bottom Screenshot: The client is 'PATRICIA DE LOS RAMIREZ' (Rut: 8646174-9). The 'Teléfonos' modal is open, showing a list of phone types: Celular and Alternativo. The 'Aceptar' (Accept) button is visible at the bottom right of the modal.

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

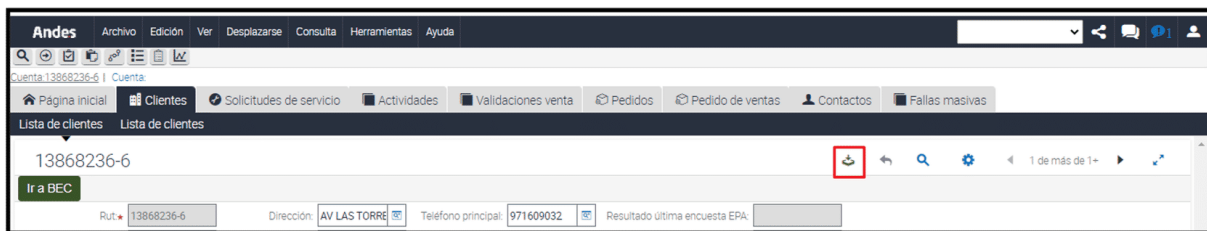
¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **n° de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**

- **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
- Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

Modal window titled "Teléfonos" with a close button (X). The form contains:

- A toolbar with icons for adding (+), editing (pencil), deleting (trash), and saving (checkmark), along with a search icon and two input fields.
- A dropdown menu labeled "Tipo de teléfono" with a red circle '1' next to it.
- An input field labeled "Teléfono" containing the number "971609032" with a red circle '2' next to it.
- A green "Aceptar" button with a red circle '3' next to it.



¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

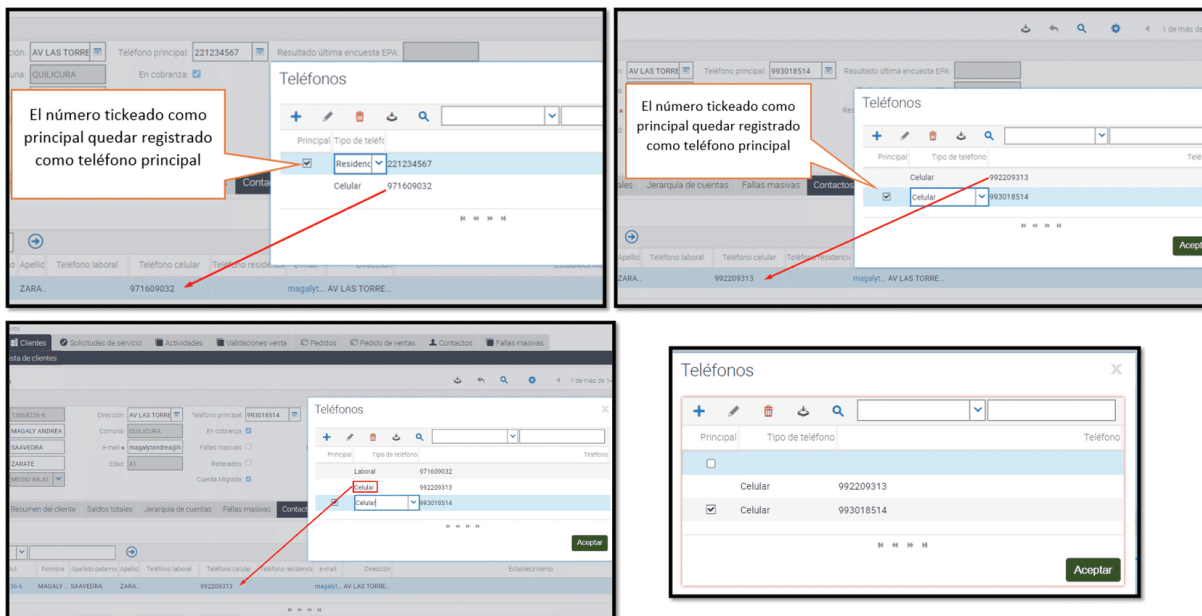
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en +



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La promoción debe contener servicio de fono para poder ingresar el cambio de tecnología.

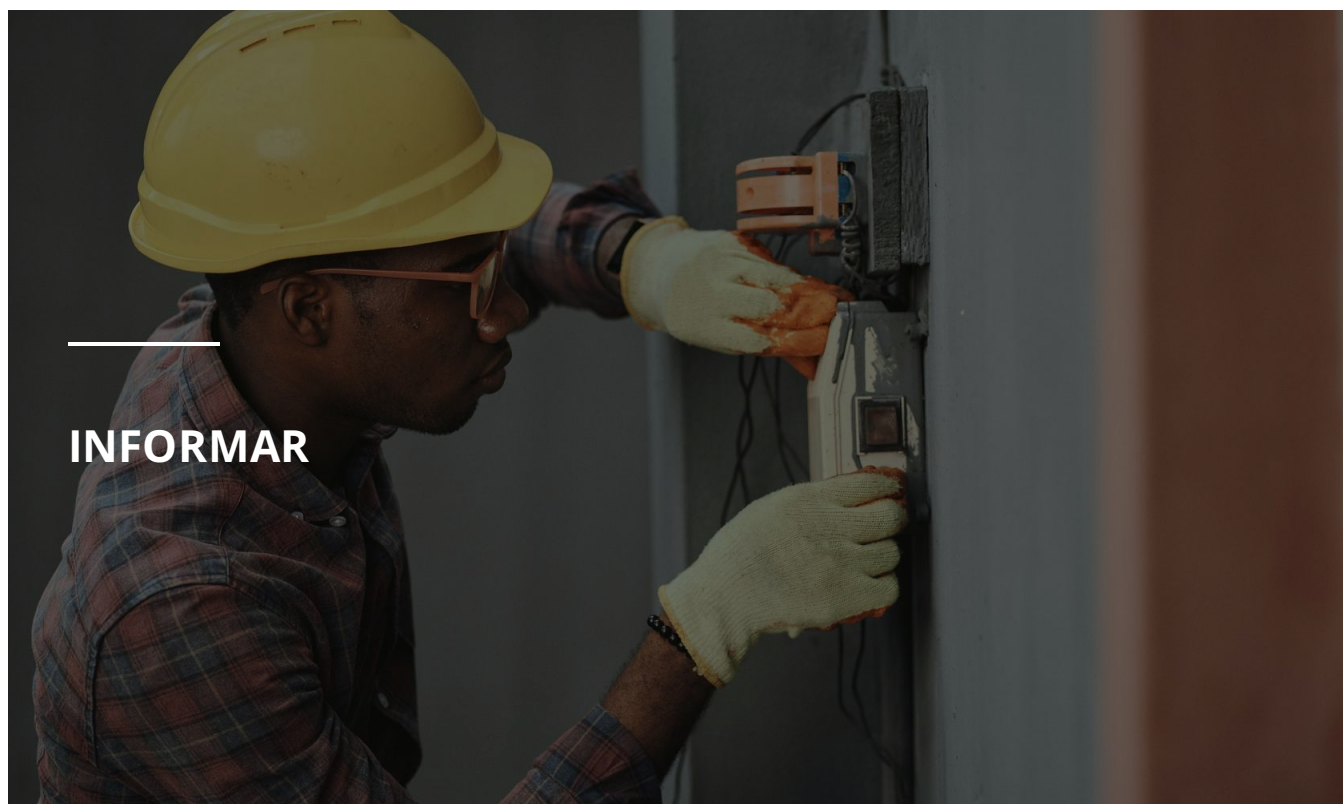
☐

Falso

☐

Verdadero

REPARACIONES TÉCNICAS



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.

- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INFORMA

Call Center —

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR: —

Sin Asistencia VTR:

"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."

Si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana

Call Center

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

DEBES SABER

INFORMA

- El Reagendar **se debe gestionar sobre una reparación técnica en estado Abierta** antes de realizarse la visita técnica, también se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando su estado sea Abierta y hasta una hora antes del comienzo del bloque horario original.

- El reagendamiento **genera una nueva actividad**, por tanto, no registra historial de las veces en que se ha reagendado.
- Una vez Reagendada la **solicitud de servicio no puede volver al agendamiento anterior** si este ya se encuentra sin capacidad técnica en el bloque.
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- **Los clientes no tienen disponible la funcionalidad de reagendar visita técnica a través de la Sucursal Virtual**

INDAGA

- ¿Cuál es el motivo por que desea reagendar la visita?
- ¿Tiene algún horario o día pensado para la visita?

DEBES SABER

INFORMA

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

"Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Te informo que su visita técnica no tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC)
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>	<i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR