

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - DTH

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



PROMOCIONES CARGA DE PROMOCIONES, DESCUENTOS Y HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN



PROCEDIMIENTO DE BAJA DE SERVICIOS FIJOS

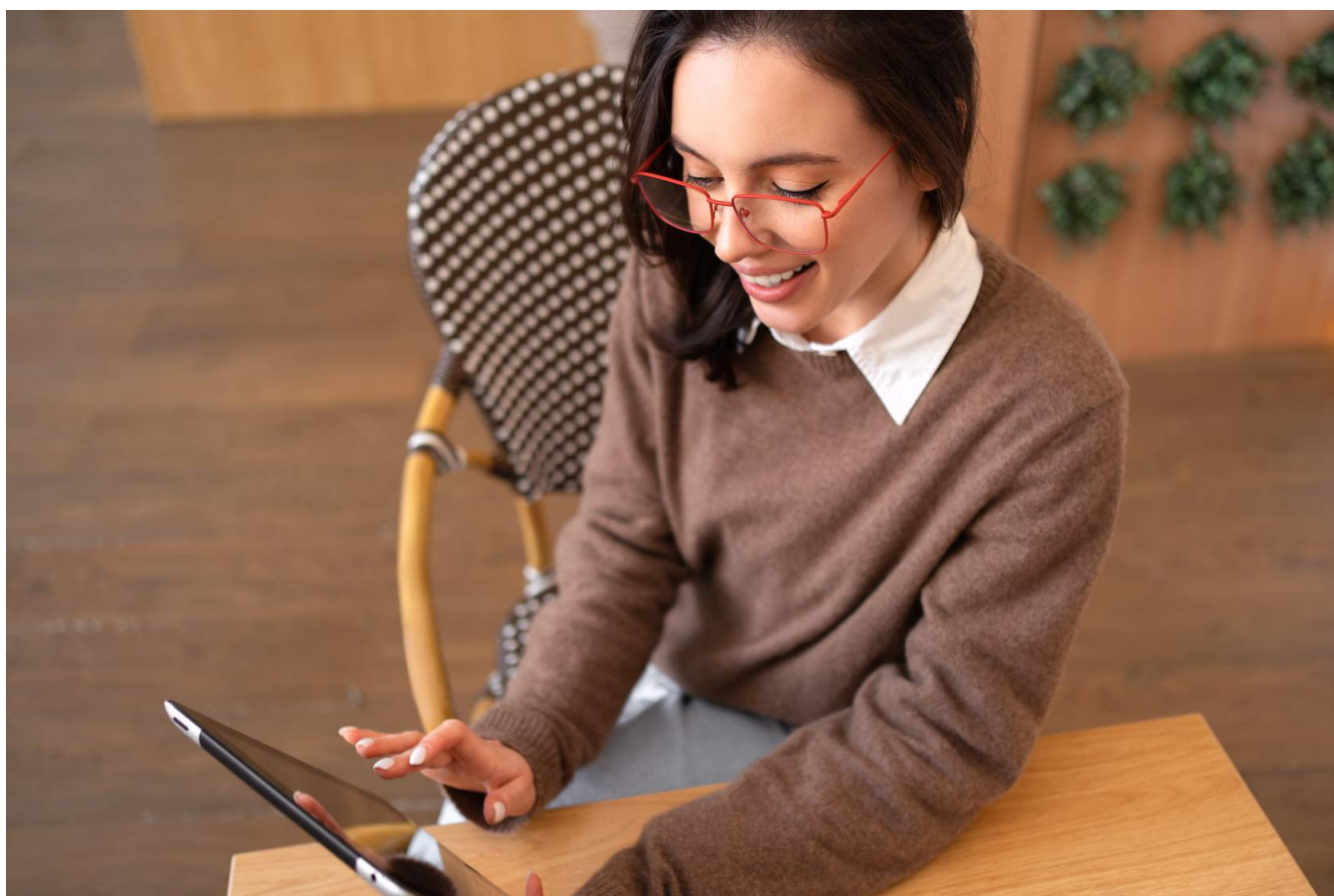


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROMOCIONES CARGA DE PROMOCIONES, DESCUENTOS Y HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN



IMPORTANTE:

✓ Antes de ingresar el beneficio, debes informarle al cliente que los beneficios o descuentos anteriores, serán finalizados y no se suman.

✓ Antes de ingresar el beneficio, debes eliminar los descuentos anteriores, en caso de que existan.

✓ Debes dejar registro en Tipifica, del beneficio ofrecido al cliente, el que debe coincidir con el ingresado en el CRM.

✓ La suma de los descuentos debe ser inferior al 50% del cargo fijo mensual del cliente.

- Ejemplo: Cargo fijo mensual \$21.000, el descuento ofrecido, puede ser de hasta \$10.500.

✓ Para facilitar la tarea del correcto ingreso de las promociones vigentes DTH en ESAC, utiliza esta herramienta que entrega la fecha de finalización de la promoción o descuento que debes registrar en el CRM.

VALIDACIONES PREVIAS:

Cuando vamos a cargar una promoción de descuento o señal, debemos previamente efectuar algunas validaciones necesarias:

- Ciclo del cliente
- Plan contratado
- Premium contratados
- Otras promociones de servicios contratadas

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	C PRO DE
Para cargar una promoción de señal o descuento es crítico validar el Plan contratado, canales Premium contratados u otras Promociones de servicio. Validar Plan contratado: Si estamos cargando, por ejemplo, el CDF Premium, aquellos clientes que tienen los planes Sport ya tienen ese canal en su parrilla por defecto. Lo mismo si vamos a cargar los Premium HBO y el cliente tiene el Plan Superior este ya los tiene por defecto. Por ende, la promoción de señal no aplica a estos casos. Validar otras Promociones contratadas: Igualmente debemos validar que el cliente ya no tenga cargada otra promoción similar de señal Premium entregada por otra área como retenciones u otro tipo de promoción asociada. NOTA: Estas 3 validaciones se hacen en el contrato del cliente y se pueden validar todas al mismo tiempo, como se explicar. Validar Canales Premium contratados: Al igual que el caso anterior, si estamos cargando una promoción de un canal Premium (señal o descuento), debemos validar que no lo tenga contratado, si es un descuento, que el descuento sea el que corresponde a ese canal Premium específico. Si tiene un Fox Sport, validar cuál de todos los Fox Sport tiene, para cargar correctamente el descuento.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	C PRO DE
Es necesario validar el ciclo del cliente para la carga de las promociones, para asegurar que entregamos la promoción por el período correcto. El archivo “Calendario Carga Promociones y Descuentos en ESAC” se actualiza mensualmente. En este archivo podemos saber la Fecha Fin que debemos registrar en ESAC, al momento de cargar la promoción.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE FACTURACIÓN
La carga de promoción de descuento y señal, se ejecuta desde el módulo de Contactos de ESAC. En el caso de esta última, además, tiene una segunda parte que involucra un reenvío de señal. Es importante, antes de ejecutar la carga de una promoción de descuento o señal, hacer las validaciones previas indicadas anteriormente, para no cargar promociones de productos ya contratados al cliente. En el caso de haber ejecutado esta validación, debemos tomar nota del ciclo de facturación explicado anteriormente, en las páginas nº 9 a la nº 12. Esas reglas aplican tanto para promociones de descuento, como de señal.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE FACTURACIÓN
Luego de cargada la promoción de señal, es necesario ejecutar un reenvío de señal al contrato del cliente para que, por defecto, tome la promoción señal de servicio cargada. Esto se impacta en los decodificadoras del cliente en un plazo de 4 minutos, como máximo.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE FACTURACIÓN
Las promociones de descuentos de la agrupación Otros Descuentos, solo se pueden efectuar a través del módulo Comercial de ESAC, el módulo de Contactos no permite acceder a esta agrupación de Otros Descuentos. La carga de promociones en este grupo también debe tener la validación del ciclo de facturación del cliente, los meses de la promoción y el calendario de facturación. Para aquellas promociones que son				

por siempre, se debe poner como fecha fin 31-12-2099, como indica el calendario.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO DE BAJA DE SERVICIOS FIJOS



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención **puede ser entregada al titular de la cuenta o un tercero** mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.
- La finalización de servicio no debe ser condicionada a deudas, ni a devolución de equipos. Sin embargo, aunque la finalización será realizada, **se debe informar al cliente que la deuda permanecerá vigente**, y detalla el motivo de la deuda.
- En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular, **se puede cursar descargando el certificado de defunción del titular**. Esta gestión solo puede ser solicitada por familiares directos, tales como: Padres, hijos o hermanos.
- No debes solicitar fotocopia de la cédula de identidad, ni imprimir formulario de término (en canales presenciales), estos documentos **se reemplazan con la validación de identidad**.
- Las herramientas de retención aplican solo para clientes que cuenten con oferta actualizada, por lo tanto, si atiendes un cliente que cuente con parrilla no vigente, debes **ofrecer de inmediato la actualización a la oferta actual**.
- Siempre debes respetar que el descuento **sea menor o igual al 50% del cargo fijo mensual**. Si la oferta de retención define que se puede asignar 2 descuentos, debes validar que la sumatoria de ambos, también debe ser menor o igual al 50% del cargo fijo mensual.
- En caso de anulación de ventas, **se debe proceder como gestión de termino de contrato**.

DEBES SABER:



Titular: Solo se valida con la exhibición de su carnet de identidad. En caso de canales remoto, se debe validar la identidad a través de

Cuestionario de Equifax, en caso de que la validación no pase, se debe derivar al cliente hacia una sucursal presencial. *"Sr (a) xxxxxxxx, procederemos a realizar un cuestionario, el cual, valida su identidad, en el caso de que este sea rechazado, usted deberá dirigirse a un centro de atención presencial".*



Tercero: Debe presentar poder notarial en donde se especifique la gestión de desconexión, el cual debe tener sello de agua y/o QR. Además, debe exhibir su carnet de identidad vigente, y al titular, lo debemos llamar para validar identidad, en el caso que esta sea rechazada, no podremos aplicar la solicitud.



El SLA para finalizar un servicio es de **1 día hábil**.

GESTIÓN:

IMPORTANTE

Ejecutivo recibe la atención, da la bienvenida, indaga y soluciona el requerimiento del cliente. En caso de que la desconexión este en curso, informa de acuerdo al siguiente script:

"Sr. XXXX, tal como menciona, su solicitud de desconexión ya fue ingresada en el sistema y está siendo procesada. En un plazo de XX días se comunicarán con usted para hacer retiro de los equipos."

No aplica la transferencia a retención debido que la desconexión ya fue ingresada.

Si corresponde a una intención de término de contrato, solicita sus datos (siempre registrar esta información actualizada):

- **Nombre Completo**
- **RUT de cliente (consulta si es el titular del servicio)**
- **Teléfono de contacto (Formato +56 9 X XXXXXXXX)**

Antes de realizar la transferencia, ejecutivo front debe informar a cliente que este debe tener su carnet de identidad a la mano.

Posteriormente, el ejecutivo debe informar al cliente que será transferido al área especializada. Dejar en cola para retenciones.

"Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea. Recuerde que debe tener en cuenta su carnet de identidad en mano."

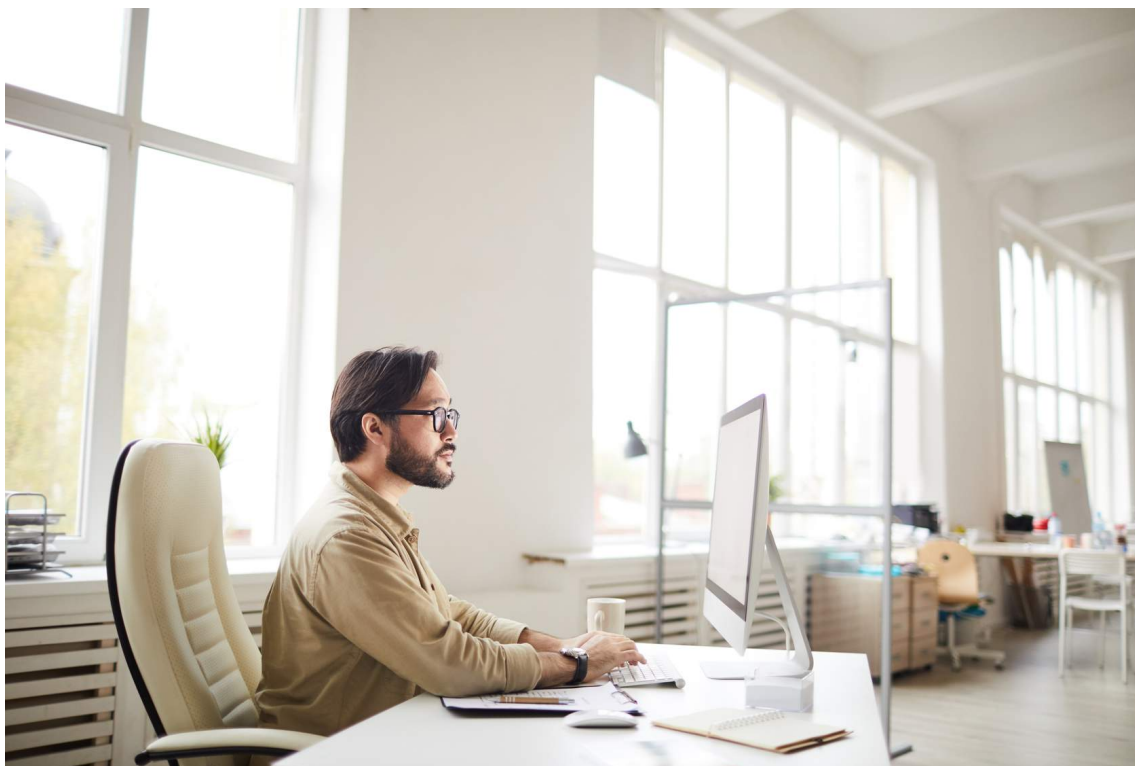
"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

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

Ejecutivo Front debe preguntar al cliente el ¿Por qué desea dar de baja los servicios?, dejar registro en tipifica de acuerdo al motivo de término, y luego aplica transferencia asistida, informando al otro ejecutivo el motivo del término de contrato.

Si la transferencia es exitosa, el cierre de la tipificación debe ser 'SOLICITUD/TRANSFIERE ÁREA ESPECIALIZADA'

Si la transferencia no se logra realizada, el cierre de la tipificación debe ser "RESUELVE EN LINEA", según información entregada al cliente.



ARGUMENTARIO:

4 PASOS

- **Paso 1:** Resuelve la casuística planteada por el cliente, el cual gatilla su decisión de desconectar los servicios, para ello, puedes apoyarte en Clave.
- **Paso 2:** Se entregan atributos de la oferta vigente, siempre orientado en los beneficios para ello, puedes apoyarte con la planilla de atributos.
- **Paso 3:** Ofrece la reducción de costos a través de la eliminación de SVA, tales como, canales Premium, extensores, decodificadores, Etc. Para ello, puedes apoyarte en la siguiente publicación, pinchando aquí.
- **Paso 4:** Ofrece descuentos al plan comercial, para ello, debes revisar la publicación de Plan retención.

- **Paso 5:** Ofrecer Downgrade (Baja) de RGU y/o cambio de oferta comercial, para apoyarte en la ejecución de la tarea debes revisar la publicación de [Cambio de Plan – Upgrade o Downgrade de RGU](#).

En caso, de que el cliente solicite la desconexión de todas maneras, debes seguir con el paso a paso.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, antes de ingresar el beneficio, debes informarle al cliente que los beneficios o descuentos anteriores, serán finalizados y no se suman.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, el SLA para finalizar un servicio es de **1 día hábil**.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°13 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
DTH**

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

FINALIZAR