

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 25 - Botón Rojo

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 18 AL 31 DE DICIEMBRE



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



ACTIVIDAD



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

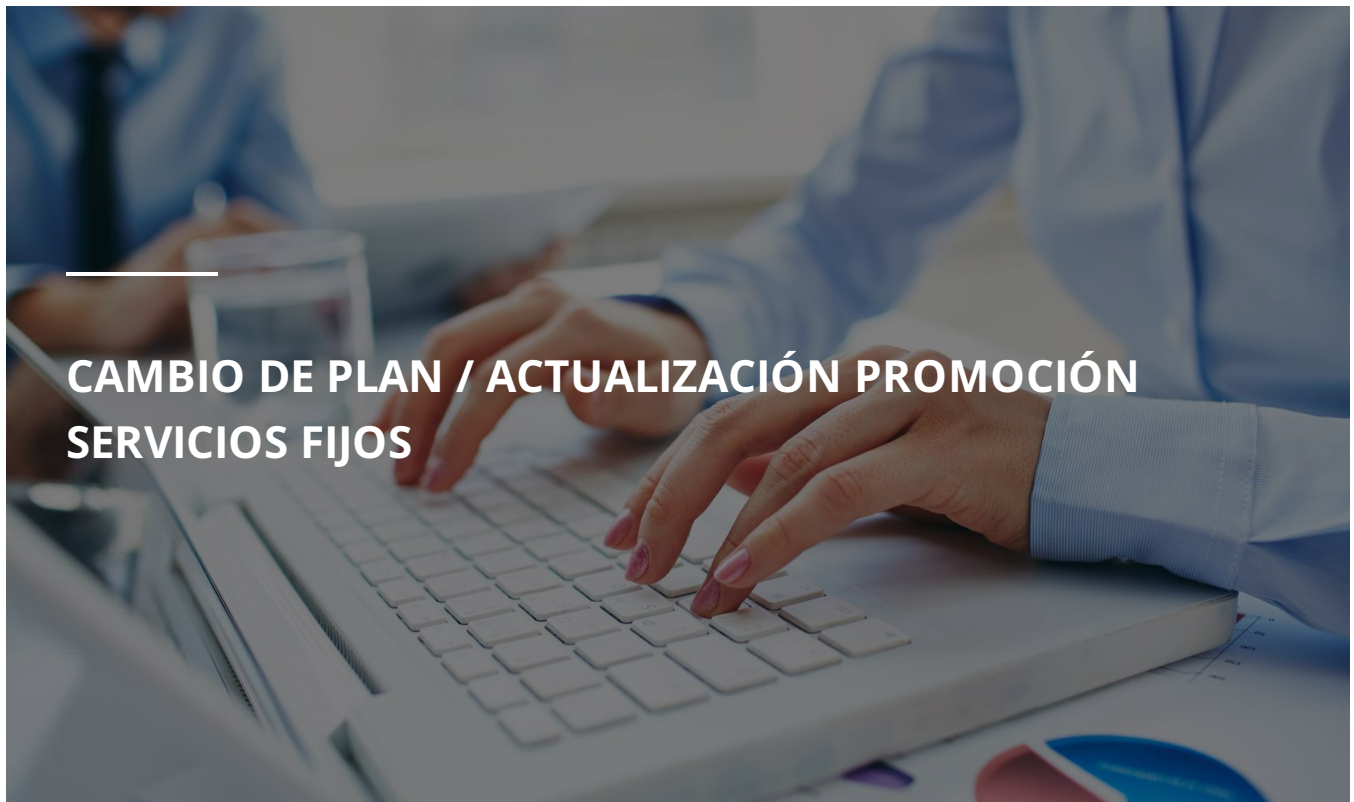


CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

 **REFORZAMIENTO PLANILLA ENVÍOS AUTOINSTALACIÓN**

 **DESAFÍO TERMINADO**

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación

Alcance

- Aplica para Botón Rojo, Sucursales y Retención
- Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales.

- o Ejecutivos de primera línea NO pueden realizar cambios de plan.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN —

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan/pack contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

i.Nombre completo.

ii.Rut.

iii.Solicita Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))

iv.Dirección para la que se solicita el cambio de plan.

v.Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).

vi.Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. Si tienes dudas de cómo actualizar el correo de recepción de boleta, puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#) (recuerda que debe ser un correo válido).

vii.[Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.

viii.Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan/pack es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- ¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?

[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

- La dirección en donde se encuentran los servicios instalados es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar

Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" ¿A éste correo desea que le llega su boleta?" (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] "Confirmo la recepción del poder notarial"

3. CONFIRMA EL NUEVO PLAN/PACK CONTRATADO

i. Menciona el nombre del nuevo plan/pack solicitado y de cada servicio individual. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que forman parte del nuevo plan/pack está contratando.

ii. Indica la renta mensual del nuevo plan o pack que está contratando.

iii. Menciona el nombre de cada servicio adicional solicitado.

iv. Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.

- "Sr(a) XXXX lo que usted está contratando el Plan XXX/Pack XXXX que incluye los servicios XXXX [Plan TV / Plan Banda ancha / Plan Fono].
- [En caso que el plan incluya Internet] "El plan XXXX le permite conectarse a internet con una velocidad máxima de hasta XX Mbps de bajada y de hasta XX Mbps de subida. Esta velocidad no es constante.

Además, en su experiencia de navegación en internet influye la cantidad de dispositivos que están conectados compartiendo la conexión, las características de su computador o las condiciones de su conexión con Wifi. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en vtr.com/internet."

- [En caso que el plan incluye Televisión Digital] "El plan XXXX entrega XX canales digitales. Para acceder al servicio, instalaremos un d-BOX y habilitaremos XX punto(s) de conexión (o bocas). En los puntos de conexión sin d-BOX, usted podrá ver algunos canales análogos conectándose directamente al cable. Le advertimos que estos canales serán desactivados de forma progresiva. Además, periódicamente excluimos y reemplazamos algunos canales a fin de actualizar nuestra oferta. Cualquier cambio le será informada previamente."
- [En caso que el plan incluye Telefonía] "El plan de telefonía XXXX entrega la posibilidad de llamar ilimitadamente a otros teléfonos fijos y XX minutos para llamar a teléfonos móviles. Una vez consumida esta cuota, los minutos adicionales a móviles se cobrarán adicionalmente al valor de \$XXX. En vtr.com informamos el tipo de llamadas que no se encuentran cubiertas por su plan (como las llamadas de larga distancia) y el valor de estas."
- [En caso de contratar servicios adicionales] "Además está contratando los servicios adicionales XXXX cuyo valor mensual es \$XXXX. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?" (Cliente debe indicar Sí).

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE) —

- i. Indica renta mensual.
- ii. Indica todas las promociones a las que accede al cliente, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.
 - *"Sr(a) XXXX el PLAN/PACK contratado tiene una renta mensual de \$XXX.*
 - [Si proceden promociones] *Inicialmente por XXX meses le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es):* [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento]. *¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

5. ENTREGA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA FACTURACIÓN DEL CAMBIO DE PLAN / PACK —

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- Facturación anticipada
- Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).
- Indica que la renta se reajusta por IPC (Excepto clientes FINIX).
- Costo de instalación, para cambio de módem (si es que corresponde).

Siguiente boleta incluye: renta del nuevo plan + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales por cambio de plan + costo de instalación (si aplica).

ii. [Solo si es Convenio] Indica condiciones para mantener renta Convenios.

[Facturación anticipada de los servicios y cobro de días proporcionales]

"Sr(a) XXXX, le recuerdo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, esto implica que en su próxima boleta se facturará el valor mensual del nuevo plan/pack, junto con los días proporcionales del

cambio de plan/pack, que corresponden al valor de los días que transcurren entre el alta del nuevo plan/pack y la fecha de emisión de su facturación. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su próxima boleta. Por ejemplo: si se habilitan los nuevos sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, la siguiente boleta incluirá los días proporcionales correspondientes a los días 1,2,3 y 4 más al valor de plan contratado que se comienza a facturar el día 5" (Cliente debe indicar Sí).

• [Sólo si se cobra instalación] *"Además en la siguiente boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX."*
Es importante entonces que considere que la siguiente boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

6. (SI SE CONTRATA FONOS) ENTREGAR INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS

Entrega información de habilitación de accesos telefónicos.

i. Si cliente contrata un plan de telefonía, informar que el acceso a servicios móviles se habilitará inmediatamente al momento de la contratación. Debes mencionar la cantidad de minutos disponibles y que después de utilizados, se comienza a cobrar la tarifa normal.

ii. Si cliente no está de acuerdo con la habilitación, debes deshabilitarlo de manera inmediata a través de la Sucursal Virtual. De todas maneras, debes indicarle que si quiere volver a habilitarla, lo puede hacer por el mismo medio.

- [Si el cliente contrata Plan ilimitado + 600 min a móviles]. *"Sr(a) XXX, le informo que el acceso telefónico para llamar a móvil ya se encuentra habilitado. Desde ahora, usted cuenta con 600 minutos gratis para llamar a celulares. Una vez que se hayan utilizado esos minutos, se comenzará a cobrar la tarifa normal. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí - No).
- [Si cliente indica que no está de acuerdo] *"Sr(a), le informo que deshabilitaremos el acceso telefónico para llamar a móvil inmediatamente. Si quiere volver a habilitarlo, puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de vtr.com, de forma gratuita y cuando lo desee. Allí también puede habilitar o bloquear los demás accesos telefónicos como larga distancia, llamadas a números 700, servicios complementarios, entre otros."*

7. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

i. Informa que el contrato regirá desde la habilitación del nuevo plan/pack contratado.

ii. Informa sobre la desconexión de los servicios, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja el plan/pack contratado cuando lo estime conveniente.

iii. Indica que las condiciones contractuales y el anexo comercial serán enviados a su correo electrónico.

- *“Sr(a) XXXX le informo que el contrato registrará desde el momento en que el nuevo pack/plan esté habilitado en su domicilio. Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por períodos de 12 meses. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o a través de los demás canales informados en vtr.com.*
- *Le enviaremos por mail con el detalle de su solicitud de servicios así como el contrato de servicios y anexo comercial. También por mail le enviaremos información sobre soporte técnico, comercial y asistencia de reclamos y otras actividades de postventa.*

Como le indiqué antes, esta grabación también queda como respaldo de su solicitud y aceptación de las condiciones señaladas y si la necesita, puede solicitarla cuando lo desee al 600 800 9000 o en cualquiera de nuestras sucursales. ¿Está de acuerdo?

(Cliente debe indicar Sí).

8. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE (SÓLO CUANDO APLIQUE)

i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación del nuevo pack contratado, y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.

ii. Informar que durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX horas. Será contactado por uno de nuestros ejecutivos para confirmar su visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos. El número al que será contactado es XXXXX* (Confirmar el número telefónico en perfil del Cliente, pestaña “Contacto”).

9. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros packs y servicios.

ii. Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?" (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

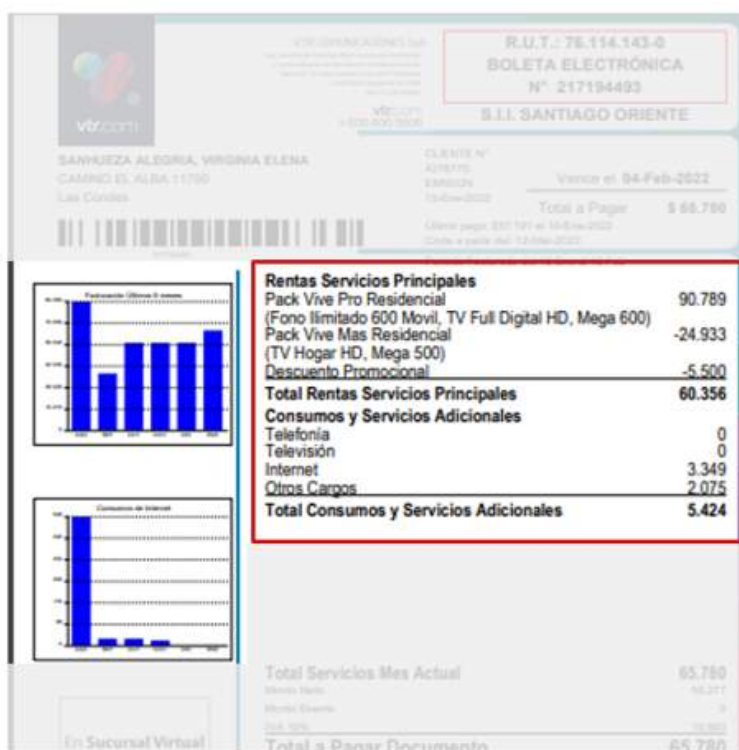
PRIMERA LÍNEA

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#)
- **Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

PRIMERA LÍNEA

1. **Indaga con el cliente** cuál es el plan contratado o solicitado y **verifica la información** que entregue con la boleta emitida
2. Si **confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente**, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
Apóyate en la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE](#)
3. Si **confirmas** que la información de los servicios principales contratados de la **boleta difiere de la información que indica el cliente**, procede a resolver según el caso



BOTÓN ROJO

SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, **revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar** y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación

- **Área:** Inconsistencia facturación
- **Subárea:** SSPP distintos a lo ofrecido

! Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Servicio principal no corresponde a lo contratado

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, **revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar** y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio **“No reconoce valor del plan”**

- **Cuenta:** Facturación
- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia facturación
- **Subárea:** SSPP distintos a lo ofrecido

! Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de atención/llamada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si un cliente no reconoce el cobro del plan no es necesario hacer un diagnóstico completo del caso, y siempre podemos ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta 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 submotivo 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			

MONTO CALCULADO ES MENOR A \$20.000

GESTIÓN

1. Realiza un Ajuste. Usando el Submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

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

Informa al cliente:

"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"



MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000

GESTIÓN

Debes confirmar con el cliente el correo electrónico que se encuentra en sistema

1. **Ingresa en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informa** al cliente que dentro de las próximas **72 horas hábiles** le llegará un mail con la respuesta de su requerimiento.

Si cliente no tiene mail, el área encargada hará un contacto telefónico. Si no es contactado, la carta se subirá a Andes

- TIPO:** Comercial
- ÁREA:** Gestión Comercial
- SUBÁREA:** Descuento no aplicado/sin servicio. (servicios fijos)
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es 72 horas hábiles.

INFORMA

"Sr. XXX hemos ingresado un requerimiento en sistema para evaluar el descuento en su boleta. En un plazo máximo de 72 horas hábiles recibirá la respuesta en su correo".



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

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			36.158
Descuento Multiservicio			4.195
Total Rentas Servicios Principales			53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión	5-Jun/4-Jul	3.990
3-BOX HD		
Otros Servicios y Cargos		750
Corta y Reposición de Servicio		
Descuento Descondicionador	5-Jun/4-Jul	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión		750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		2.500
Corta 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									
Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo 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
591474	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 ultima encuesta EPA: En cobranza: Fecha ultima encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@ Resultado ultima encuesta NPS: Apellido materno: VIDELA Edad: 33 Reiterados: Fecha ultima encuesta NPS: Segmento valor: SANTIBANEZ Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquia 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 Doc) Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

Método de pago	Medio de Distribución	Dirección de Emi	Dirección	Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Dias Plazo Pago	En Tramite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla0...	JOSE LOPEZ G0...	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 ultima encuesta EPA: En cobranza: Fecha ultima encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: Resultado ultima encuesta NPS: Apellido materno: VASQUEZ Edad: 34 Reiterados: Fecha ultima encuesta NPS: Segmento valor: PEREZ Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquia 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 Doc) Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Dias Plazo Pago En Tramite Comentarios

Método de pago	Medio de Distribución	Dirección de Emi	Dirección	Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc)	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Dias Plazo Pago	En Tramite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	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	1
Completada	27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija	1
Completada	24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija	1
Completada	04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija	1
Completada	27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija	1

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.

REFORZAMIENTO PLANILLA ENVÍOS AUTOINSTALACIÓN



MATRIZ DE PLAZOS DE ENTREGA

En esta edición del Desafío queremos reforzar cómo funciona la matriz disponible para los
plazos de entrega.



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR