

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - BBOO Reclamos



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.



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



INCONVENIENTE BOLETA AGOSTO

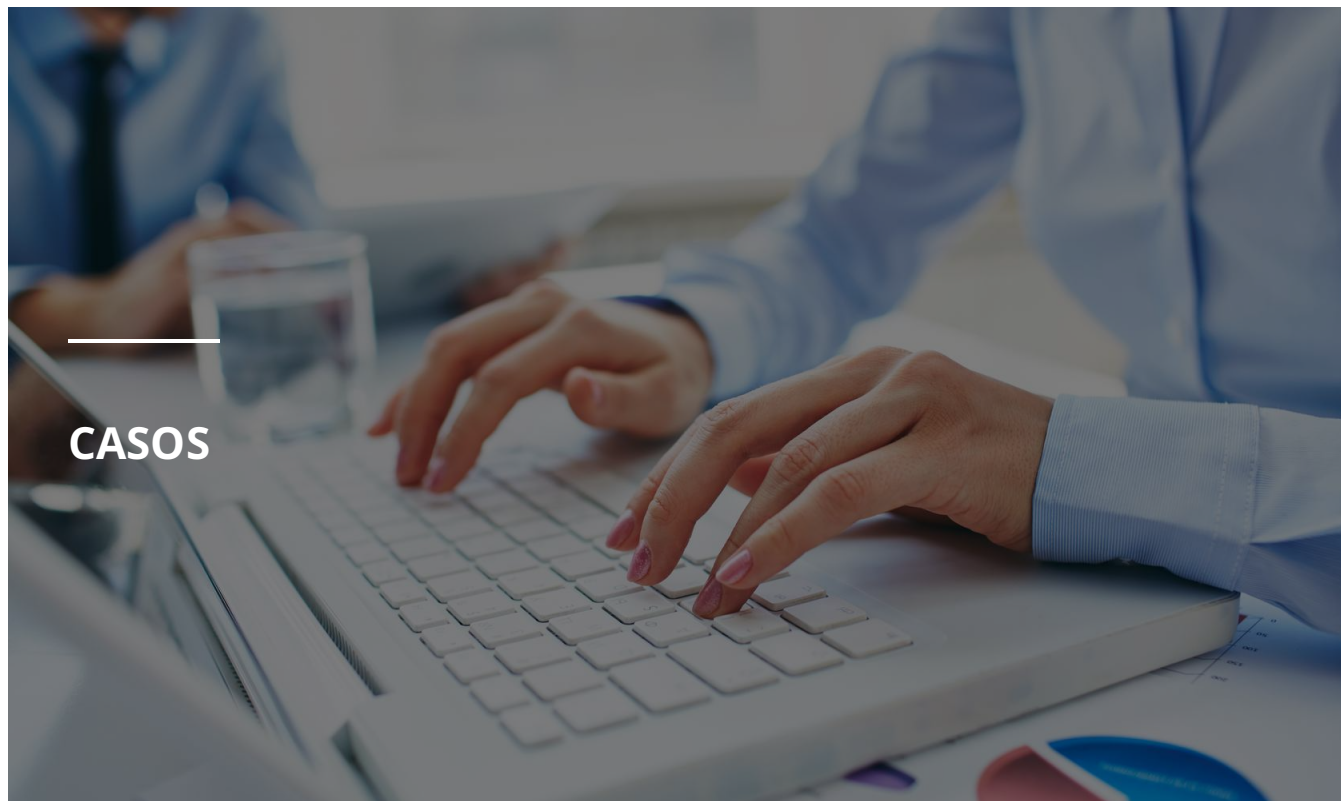


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



CASOS

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

CASOS

CLIENTE CONSULTA POR SUSCRIPCIÓN A PAGO AUTOMÁTICO

1. Debes informar que existen 2 modalidades de pago automático: PAC o PAT

a) PAC: Pago automático cuenta corriente. El PAC se puede contratar sólo a través de su banco

b) PAT: Pago automático tarjeta. El PAT se puede contratar a través de sucursal virtual de VTR o a través de su Banco.

Si cliente está interesado en suscribirse apóyate con el botón SUSCRIBIR PAC/PAT.

- La inscripción al PAT/PAC puede tardar hasta **10 días hábiles**. Si cliente tiene boleta próxima a vencer, informa al cliente que debe suscribirse a PAC/PAT y realizar el pago de forma manual (VTR.COM, Servipag, etc) para evitar corte de servicio.

REGISTRA

Atención Comercial → Pagos → PAC PAT

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- N° de solicitud(si aplica)
- Información entregada
- Gestión realizada

CLIENTE INDICA HABER CONTRATADO PAC/PAT PERO TIENE PROBLEMAS CON EL PAGO

1. Verificar si el cliente tiene asociado pago automático en sistema. Debes ingresar a Cuenta de Facturación y revisar cuál es método de pago ingresado.

Si aparece:

a) MEDIO DE PAGO NO CONTRATADO:

- Se debe solicitar al cliente el comprobante de suscripción. Este documento incluye n° de ID de servicio y fecha de suscripción.
- Revisar si N° de ID corresponde a la cuenta del cliente.
- Si la boleta del cliente se encuentra próxima a vencer, se debe invitar a pagar su boleta de forma manual mientras se registra el pago automático con VTR para evitar cortes de servicio.

Si corresponde → revisar fecha de suscripción

- **Menor o igual a 10 días hábiles** → Indicar que el proceso de activación puede tardar hasta 10 días hábiles.
- **Mayor a 10 días hábiles** → Ingresar Solicitud de Servicio. Debes adjuntar el comprobante de la suscripción del método de pago elegido.
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

No corresponde → Indicar al cliente que n° de cuenta ingresado al inscribir su pago automático no corresponde al servicio de VTR y debe gestionarlo nuevamente. PAT: Sucursal Virtual o entidad bancaria, PAT: en entidad bancaria.

- Entrega n° de cuenta de facturación del cliente para que pueda inscribirse correctamente.

b) APARECE PAC O PAT:

Consultar al cliente si tiene algún cobro (cargo) por VTR en su cuenta o tarjeta.

Si tiene cobro→ Solicitar fecha de cobro.

1. Fecha del cargo es hoy: Indicar que el pago tarda 1 día hábil en aplicarse a su cuenta en VTR.
2. Fecha del cargo es mayor a 1 día hábil: Ingresar Solicitud de Servicio.

- CUENTA: Facturación
- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: fecha y monto de pago
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

No tiene cobro→ Revisar si el cliente tiene un rechazo de su pago automático en botón PAC/PAT RECHAZADO

- Si **NO tiene pago rechazado** se debe revisar la fecha de vencimiento de la boleta y verificar a qué ciclo corresponde pago automático. Apóyate con el botón CALENDARIO PAC/PAT
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es hoy:** Indicar a cliente que su pago automático está en proceso y tarda 1 día hábil en aplicarse en la cuenta de VTR
- **Si vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es anterior a la de hoy:** Se debe ingresar Solicitud de Servicio por cliente no enviado a cargo:
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA. *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."*

Si vencimiento no fue enviado a cargo: Indicar a cliente que aún no corresponde que se envíe a cargo su deuda, ya que aún no está vencida su boleta. Indicar su fecha de cargo según calendario.

PatPass

la evolución en la manera de pagar tus cuentas

Cuentas InscritasAgregar Cuenta NuevaHistorico de Pagos

Pago Automático de Cuentas con Tarjetas de Crédito (PatPass)

Agregar nueva cuenta

1. Ingreso de datos 2. Confirmación Comprobante

Información de Pago

Este pago se guardó como:

VTR PAPA
Empresa: VTR PAT
ID Servicio: 007450849

Tarjeta de Pago: MG*****6510

Monto Máximo a Pagar: \$39.000

Inicio PatPass Tarjeta: 26-09-2022

Email: paula.salinas.g@gmail.com (Notificación Email Activada)

Teléfono celular: 9 3178447

Es posible que web whatsapp los datos que el dispositivo.

Información Sujeta a Confirmación

CLIENTE PAGO AUTOMÁTICO, PAGÓ DE FORMA MANUAL (DOBLE PAGO)

Cliente indica tener un cargo por Pago automático (en su cuenta corriente o tarjeta) y que además él pagó su cuenta de forma manual con otro recaudador (ej: Servipag, Sencillito, etc)

- ¿Cuándo fue el cargo por Pago automático?
- ¿Cuándo pagó por otro recaudador?

Revisar en la pestaña PAGOS del perfil de Facturación si están los dos pagos aplicados.

Si se pagaron las 2 boletas más antiguas:

- Seguir procedimiento de ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Asignado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

PAGO(S) NO APLICADO(S)/ ASIGNADO(S).

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Aplicado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

INDAGA:

- ¿Cuándo solicitó la eliminación del pago automático?
- ¿A través de qué medio lo eliminó?
- ¿La baja fue realizada en su banco o entidad comercial?

Si cliente no realizó la baja en entidad bancaria o comercial, informa:

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

Si cliente realizó la baja en entidad bancaria o comercial, debes solicitar comprobante de baja.

Luego de corroborar la información, debes ingresar Solicitud de Servicio adjuntando el comprobante enviado por el cliente.

- TIPO: CUENTA
- ÁREA: RECAUDACIÓN
- SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

INFORMA

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



D-BOX ADICIONAL

CONTROL REMOTO

INFORMA

Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega**.

IMPORTANTE:

Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

- Ante casos, sin morador, **se visitará a cliente en 3 ocasiones.**
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero,** mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos,** conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente,** debido a que será contactado durante el proceso.

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRANSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Región de Atacama	Tierra Amarilla	2	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Región de Atacama	Chañaral	2	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	NO

Para informar qué día llegará el equipo, se debe revisar la cantidad de días de tránsito y los días en que se realizan entregas en la comuna. Por lo tanto no siempre se deben considerar días corridos para la entrega.

DBOX ADICIONAL

CONTROL REMOTO

INFORMA

- Se deberá realizar un **pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box** que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8).
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**

- El **costo de entrega es de \$6.000**, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- En caso de que el cliente **deseé contratar la Asistencia VTR**, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- **Indicar al inicio del comentario: #controlremoto**. Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRANSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Region de Atacama	Tierra Amarilla	2	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Region de Atacama	Chañaral	2	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	NO

Para informar qué día llegará el equipo, se debe revisar la cantidad de días de tránsito y los días en que se realizan entregas en la comuna. Por lo tanto no siempre se deben considerar días corridos para la entrega.

DBOX ADICIONAL

CONTROL REMOTO

INFORMA

Para DBOX:

"Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo>. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para Control Remoto:

- **Cliente sin Asistencia VTR:**

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

- **Cliente con Asistencia VTR:**

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

ESCALAMIENTO

En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.

Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la información que aparece en la imagen.

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

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

SEGUIMIENTO INCUMPLIMIENTO

Alcance: Aplica para decodificadores adicionales y extensores

Paso 1

Consulta al cliente si recibió un SMS

Si el cliente indica que no recibió el mensaje o no lo encuentra, ingresa al pedido, luego en la pestaña **ACTIVIDADES**, copia el mensaje del campo **NOTAS**.

[illegible]

Paso 2

Ingresa en el navegador el link del mensaje de texto que recibió el cliente o bien ingresa directamente en <https://tracking.alasxpress.com/api/> y pega a continuación el mensaje copiado

desde Andes.

Al ingresar a la URL se encontrará con la siguiente imagen, la cual le ofrece tres opciones:



Paso 3

¿Dónde está?

1. El recorrido de su pedido desde que ALAS lo ingresa al sistema, hasta la fecha de entrega.
2. También puede visualizar datos y dar alguna referencia de su dirección de entrega



2

NOMBRE Y APELLIDO	➡	👤	LUIS NAHUELHUAN
NUMERO DE PEDIDO Y SERIE ASOCIADA	➡	📄	1-235050191606-E7TM2G240226313-IPTV-MODI
DIRECCION DE ENTREGA	➡	📍	LOS CONDORES 66, Puente Alto, Región Metropolitana de Santiago
		🔍	Sin referencia
PUEDA AGREGAR UNA REFERENCIA A SU DIRECCION	➡	Modifica tu Referencia	
		Si estas en tu dirección de entrega	
COMPARTIR UBICACIÓN	➡	Compartenos tu Ubicación	

Evidencia de entrega

AQUÍ SE PODRA VISUALIZAR EL COMPRABANTE DE ENTREGA, FIRMADO POR EL CLIENTE O LA PERSONA QUE RECIBE UNA VEZ CONCRETADA LA ENTREGA

Paso 4

¿Cuándo llega?

1. Indicará al cliente la fecha de entrega agendada. Esta fecha siempre es pactada con el cliente previamente: ya sea en la atención o bien, porque la compañía Delivery (Alas) se contactó con el cliente para modificar día de entrega
2. Si el cliente solicita modificar la fecha de entrega, puede seleccionar en el botón QUIERO CAMBIAR MI FECHA DE ENTREGA. Se desplegará un calendario con las fechas disponible para poder realizar la entrega. Las fechas van a depender de la frecuencia de visita de Alas a la comuna/región indicada por el cliente.



Tu orden esta agendada para el día 09 de Mayo

[Quiero cambiar mi fecha de entrega](#)

MAYO

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02

Más Información

Se entrega información relativa al pedido y opciones de contacto.

No es recomendable fomentar el uso del whatsapp de ALAS, dado que ese canal de atención NO es directo de VTR.



¿Dónde Está?



¿Cuándo Llega?



Más Información

-  El horario de entrega de tu orden será entre las 08:30 am y las 21:00 pm.
-  Puede recibir tu compra cualquier persona mayor de edad.
-  Recuerda estar atento a tu telefono, por si nuestro mensajero se necesita comunicar contigo. **Este chat por el momento no admite llamadas**
-  Puedes enviar un correo con tu Nombre, Número de Orden y detalle completo de tu consulta a: contacto@alaxpress.com.

 Chatea con un Ejecutivo Alas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permitirá devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the user is identified as Felipe Andres Diaz Iriarte. Below this, a call log shows a call from 962295205 to DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS. The call duration is 00:02:48. A dropdown menu is open, showing various call status options. The option 'No está listo - Capacitación' is highlighted with a red box. Other options include 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', and 'No está listo - Inactividad5m'. At the bottom, the call status is shown as 'Conectado'.

Información del caso

Origen:	Llamada entrante a 9009
Cola de espera:	79004
RUT:	0076629049-3
NOMBRE:	DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS
SEGMENTO:	CLIENTE_B2B
RAMA IVR:	B2BSOPTEC2WAY
CallID:	S1-AST02-1501621474.2255057
ConnID:	007402A7460D7C63
ID de la llamada:	5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3

228800096 Conectado

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención: *"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención: *"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*.

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

INCONVENIENTE BOLETA AGOSTO



Debido a un inconveniente en la emisión de la boleta de clientes fijos en el mes de agosto, los clientes no pudieron recibir su boleta a tiempo.

Para mitigar dicho inconveniente, en el mes de septiembre se emitió la boleta con el cobro y los consumos de agosto.

Debes Saber

- Esto afectó a 900 clientes, puedes verificar en la siguiente [BASE DE DATOS](#)
- Cliente no recibirá dos facturas en un mismo periodo.
- Cliente recibirá su boleta desfasada en 1 mes, es decir en boleta de septiembre detallará consumo de agosto.
- Este proceso se mantendrá hasta que se regularice su DOM.
- No afectaremos sus servicios con cortes de servicios ni fechas de vencimientos.

Revisión de boleta en Andes

Introducción

A continuación conocerás como ingresar, visualizar la boleta del cliente, para que así puedas entregar mejor información al cliente y dar solución a sus dudas y/o inconvenientes.

Paso 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area displays the 'Jerarquía de cuentas' tab. It features a form for customer details (Rut, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Dirección, Comuna, Teléfono principal, etc.) and a table titled 'Jerarquía de la organización de la cuenta'. The table has columns for 'Clase', 'Tipo', 'Identificador cue', 'Dirección', 'e-mail', 'Teléfono principal', and 'Aplica convenio'. The table contains two rows: 'Servicio' and 'Facturación', both with 'Residencial' type and 'TRES CARRERA 534' direction. The 'Facturación' row's identifier '1897601' is highlighted with a red box.

Clase	Tipo	Identificador cue	Dirección	e-mail	Teléfono principal	Aplica convenio
Servicio	Residencial	12817172-K-G...	TRES CARRERA 534	mdonos015@y...	979593421	
Facturación	Residencial	1897601	TRES CARRERA 534	mdonos015@y...	979593421	

Desde la vista 360, ingresa a la pestaña "Jerarquía de Cuentas" y luego selecciona la **Cuenta de Facturación**. En caso de contar con más de una cuenta de facturación se debe identificar la correcta, confirmando la dirección de la cuenta.

Paso 2

The screenshot displays the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a secondary navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main content area is divided into several sections:

- Siguiente mejor Acción:** A section with a search bar and a 'Sin registros' status.
- Perfil de facturación:** A section with a table showing billing profiles. The first row is highlighted, and the 'Nombre' column value '3921324' is circled in red.
- Productos Instalados:** A section with a table showing installed products. The first row is highlighted, and the 'Nombre' column value '3921324' is circled in red.
- Actividades:** A section with a table showing activities.
- Pedidos:** A section with a table showing orders.
- Solicitudes de servicio:** A section with a table showing service requests.

The 'Perfil de facturación' table has the following data:

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de	Día de Tarificación del Mes (DOM)
3921324	Medio Pago no Contrat...	Electrónico	13

The 'Productos Instalados' table has the following data:

Producto	Estado	Categoría detallada	Descripción c Nivel de en	Tipo de producto	Perfil de
Television Banda Ancha Stock	Activo	Promociones Fijo	Television B... 2 Play	Promoción	3921324
Descuento Multi Servicio	Activo	Descuentos Multiserv...	Descuento ...	Producto	3921324

Desde la cuenta de facturación ingresar al perfil de facturación en la sección PERFIL DE FACTURACIÓN, a través de número de la columna NOMBRE.

Paso 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 11346107-1 | Portal del cliente: 11346107-1 | Factura:

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

Perfil de facturación Estado: 1 de más de 1+

Cuenta: 11346107-1 Principal: ☐ Tipo de factura: Detalle Soporte de factura: Electrónico Estado del perfil de facturación: Activo

Nombre: PALMENIA AGUSTINA UR Cuentas de facturación: 3321731 Método de pago: Medio Pago no C Comentario: pago no aplicado

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: \$56.184 Vence ahora: \$56.184

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 0

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

Facturas 1 - 10 de más de 10+

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de fact.	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencim.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pago	Tipo de docum.	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi	valor del docum.	Boleta id
162726469	01/12/2019 - 01/01/2020	\$56.184	21/01/2020	\$0	\$0	-\$18.518		Boleta Electrónica	http://condor.vti	Adeudada	Emitido	\$56.184	
162109990	01/11/2019 - 01/12/2019	\$0	21/12/2019	\$0	-\$67.642	-\$74.702	16/12/2019	Boleta Electrónica	http://condor.vti	Sin Deuda	Emitido	\$67.642	
161497779	01/10/2019 - 01/11/2019	\$0	21/11/2019	\$0	-\$67.642	-\$74.702	15/11/2019	Boleta Electrónica	http://condor.vti	Sin Deuda	Emitido	\$67.642	
160959117	01/09/2019 - 01/10/2019	\$0	21/10/2019	\$0	-\$67.642	-\$74.702	17/10/2019	Boleta Electrónica	http://condor.vti	Sin Deuda	Emitido	\$67.642	

Desde la vista general del perfil de facturación, se debe revisar la sección de **FACTURAS**.

Paso 4

Número de factura	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisió	Valor del docum
-------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	-------------------	-----------------	--------------	----------------	------------------	-----------------

- **N° de factura:** Número correlativo del documento emitido.
- **Período de facturación:** Período de facturación o de cobro de la boleta emitida.
- **Importe debido:** Deuda vigente menos los pagos y ajustes.
- **Fecha de vencimiento:** de vencimiento del documento.
- **Saldo anterior:** Saldos anteriores del documento.
- **Pago y ajustes:** Pagos y/o ajustes del documento.
- **Pago de Factura:** Pago total hecho a la factura.
- **Fecha Último Pago:** Muestra la fecha del último pago realizado.
- **Tipo Documento:** Boleta Electrónica, Factura Electrónica o Nota de Crédito.
- **URL Factura:** URL para visualizar y descargar el documento.
- **Estado de Pago:** Pagada, Adeudada y Vencida.
- **Estado de emisión:** Realizada, se encuentra pendiente o tiene error.
- **Valor del documento:** Valor del documento emitido.

La pestaña "**Facturas**" contiene documentación del cliente tal como Boletas y Notas de Crédito, fechas asociadas, montos, etc.

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The 'Perfil de facturación' section is active, showing a list of invoices. A detailed view of a specific invoice (BOLETA ELECTRONICA N° 157486391) is shown, highlighting the 'URL FACTURAS' column. The detailed view includes a bar chart and a table of services.

Numero de factu	Periodo de fi	Importe debido	Fecha de
157486391	15/01/201...	\$0	07/03/2...
157178118	15/12/201...	\$0	04/02/2...
156779527	15/11/201...	\$0	04/01/2...
155490824	15/10/201...	\$0	05/12/2...
156219832	15/09/201...	\$0	04/11/2...
155994472	15/08/201...	\$0	05/10/2...
137768357	13/07/201...	\$0	05/09/2...
136186487	13/06/201...	\$0	05/08/2...
134836729	13/05/201...	\$0	05/07/2...
132945019	13/04/201...	\$0	05/06/2...

Pinchando el link ubicado en la columna URL FACTURAS es posible acceder al documento pdf de la boleta, el que se abrirá en una nueva pestaña y puede ser descargado (no editable).

Informa



"Sr(a) XXXX debido a un inconveniente en la emisión de la boleta de agosto, la cual no fue emitida en el momento que correspondía, se ha generado una boleta en el mes de

septiembre con los montos y consumos correspondiente a agosto, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

Registra

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distriibuc

En la observación: "Cliente inconveniente boleta agosto"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 5 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/03

Con el pago automático de cuenta el cliente tendrá que pagar manualmente su boleta

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/03

El seguimiento de delivery en la página de Alas nos permite rastrear envíos de decodificadores y control remoto

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

03/03

Para mitigar el inconveniente con la boleta del mes de agosto que afectó a algunos clientes, , en el mes de septiembre se emitió la boleta con el cobro y los consumos de agosto.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 20 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 20!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR