

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - BBOO Reclamo



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 09 AL 22 DE SEPTIEMBRE



INCONVENIENTE DE CONTROL REMOTO



PROCEDIMIENTO TV



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



INFORMACIÓN IMPORTANTE



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE DE CONTROL REMOTO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Esta atención se puede dar al **titular o no titular**.
- El **Rut del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera.
- El **Domicilio** sobre el cliente está consultando.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Canal 890** en donde tiene la guía para configuración del control remoto con su TV
- Canal de VTRCHILE en YouTube **"Como configurar tu control"**
- Puedes ofrecer al cliente que se guíe ingresando a
<http://centrodeayudaonline.vtr.com/television/sincronizar-control-remoto/> o
<https://vtr.com/control-remoto>
- Si el cliente solicita **nuevo control remoto**, puedes revisar la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

Antes de entregar información sobre funcionamiento o configuración del control debes investigar cual es el tipo de control posee el cliente. A continuación, se encuentran los tipos de control que VTR posee en circulación actualmente.



Control Universal
Aconcagua

Control Remoto
Omni

Control Remoto
D-box Smart

CONTROL REMOTO NO FUNCIONA



- En caso de inconveniente con el control remoto Nuevo D Box pro revisa la publicación [MODELOS D-BOX](#)

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Analiza si han efectuado algún cambio de pilas reciente
- Valida si el Dbox presenta la luz de encendido

1. REVISIÓN DE PILAS

¿Cómo se valida que las pilas están fallando?

- Indica al cliente que **presione la tecla CBL o Dbox y que cambie canales**, si se prenden todas las luces o que al presionar alguna tecla no se prenda ninguna luz es un indicador de cambio de pilas.
- La recomendación es siempre que **ambas pilas sean nuevas**.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

2. RESET CONTROL REMOTO —

¿Cómo se genera el reset del control remoto Aconcagua?

Debes seguir los siguientes pasos:

- Presionar la **tecla CBL** sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija
- Ingresa el **código 981**
- Y luego presiona **Power**

Luego hay que realizar pruebas si realiza cambio de canales o muestra la guía.

No te olvides de sincronizar el TV del cliente en el control remoto.

El reset sirve para inicializar el control remoto dejándolo con su configuración básica inicial, eliminando la opción para manejar el TV mediante el control remoto de VTR, por lo que debes volver a setear el control con el TV del cliente.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

3. SINCRONIZACIÓN CON TV —

La sincronización sirve para:

- Manejar el encendido y apagado del TV.

- Manejar el control del volumen del TV.
- Manejar la tecla "INPUT" del control remoto VTR para seleccionar la entrada de video del TV del cliente.

Analiza

- Consulta la marca del TV
- Valida si el control no tiene problemas de pilas
- Revisa que exista código de sincronización

¿Cómo buscar los códigos de sincronización?

En el siguiente link encontraras mayor información de los códigos según marca
<https://www.vtr.com/control-remoto>

Ofrece

- Ofrece al cliente el canal 890 en donde tiene la guía para configuración del control remoto con su TV
- Tutorial de YouTube de como configurar su control remoto en el canal de VTRCHILE
- O puede indicarle los pasos.

¿Cómo se genera la sincronización con código?

Puedes seguir los siguientes pasos:

- Para esta prueba es necesario que el TV este encendido.
- Presionar la tecla TV sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija
- Ingresa el código correspondiente al modelo del TV
- Y la tecla TV parpadeara 2 veces
- Luego presiona el botón power y el TV se debe apagar.
- Si ese código no funciona puedes probar con los otros disponibles, realizando todo el proceso nuevamente.

¿Cómo se genera la sincronización manual?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Presionar la tecla TV sin soltar por 6 segundos, hasta que la luz quede fija.

- Hay que presionar la tecla del navegador hacia arriba hasta que se apague el TV, esta secuencia se debe hacer con lentitud.
- Luego presiona el botón power y el TV se debe apagar.

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)

4. BLOQUEO VOLUMEN O CANALES —

Sirve para:

- Anular la posibilidad de ajustar el volumen del TV cliente mediante el control remoto VTR.
- Advertencia: Se pierde la opción de controlar el nivel de audio del DBOX, necesitara control original del TV del cliente.
- Anular la posibilidad de cambiar los canales del del TV cliente mediante el control remoto VTR (prevenir cambios accidentales de la señal input del TV del cliente)

Analiza

- Analiza si solo no permite cambiar canales o volumen
- Valida que si funcionen las otras opciones del control remoto.
- Valida si el control no tiene problemas de pilas.

¿Cómo se desbloquea el volumen del televisor del cliente?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Mantenga apretada la tecla TV Por al menos 6 segundos, esta quedará encendida
- Presione la tecla VOL -, La luz parpadeara tres veces, indicando la sincronización del Volumen del televisor.
- Esta revisión es solo en D-box HD o PRO conectados por cable HDMI.

¿Cómo se bloquea el cambio de Canales?

Se debes seguir los siguientes pasos:

- Mantenga presionada la tecla TV Por al menos 6 segundos, esta quedara encendida.

- Presionar la tecla CH +, una vez, la luz de CBL, Parpadeara dos veces.

Ofrece

Aplica sólo para Sucursales_ Entrega la guía de **CÓMO CONFIGURAR EL CONTROL REMOTO**. Descarga el material imprimible [AQUÍ](#).

Si luego de realizar todas las pruebas, el diagnóstico requiere cambio del control remoto o el cliente solicita un nuevo control remoto, revisa la publicación [AUTOINSTALACIÓN](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



CONTEXTO

- Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR/GEKO no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de atención Voz y No Voz. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva) • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de 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 • Si tienes dudas para el agendamiento de visitas técnicas o revisar los scripts a entregar, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1. Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. 2. Que el servicio esté activo y no suspendido. 3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas. 4. Cuál es el plan contratado por el cliente.		

5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:
Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REVISAR EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. **Revisa el estado comercial del servicio en Andes.** Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)
2. Ingresar Rut del cliente
3. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
4. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
5. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria, pincha [AQUÍ](#)

6. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR —

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA ALERTANDO SOBRE TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada"**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV 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".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **"ESCALADO RED"**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr (a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar"

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.](#)

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como "ESCALADO RED" y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorecallcenter@clarovtr.cl

- **FORMATO DE CORREO:**
- **ASUNTO:** Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr (a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).
 - a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"
 - b) **D-box**
2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.
3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

- 1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**
- 2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido
- 3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:
 - a) Botón dBOX o CBL

- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Adress**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI EL O LOS D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ULTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) Si pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas** > Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón "Reset / Refresh".
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) Si el resultado del Refresh Dac es NOK, debes ingresar una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

- 10) Si el **resultado del Refresh Dac es OK**, revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, ingresa una visita técnica terreno a través de una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo "Sin señal"
- Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

Agendar en coordinación con el cliente. Guíate por la publicación de REPARACIONES TÉCNICAS

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

Informa al cliente sobre las gestiones a realizar, hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaré algunas características de su servicio de TV en el sistema, para poder hacer un diagnóstico más certero.

1. Revisa si el cliente **tiene o no retorno en su domicilio**
2. Ir a **Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio** correspondiente a la dirección confirmada con el cliente al inicio de la atención

Más información

Resumen del cliente

Saludos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Jerarquía de la organización de la cuenta

Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

3- Pinchar el visor de la **dirección de instalación del servicio**

Cuenta:13059089-6 | Cuenta:13059089-6 | Portal del cliente:

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contacto](#)

Lista de clientes Lista de clientes

13059089-6-S-002

[Ir a BEC](#)

Rut: 13059089-6	Dirección: AV CERRO SALADO	Teléfono principal: 963334698	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: CHRISTIAN ALEJANDRO	Comuna: ANTOFAGASTA	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: CEPEDA	e-mail: disenocreativo10@gmail.com	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: CUBILLOS	Edad: 44	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: Chilena	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validación	Tipo: Residencial	Género: Masculino
Profesión: No Tiene	Región: II ANTOFAGASTA	Clase: Servicio	Fecha de nacimiento: 02/03/1976
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Activo
		Subclase: Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2

PAASO 3

PASO 4

PASO 5

4- Verificar si el concepto **“Retorno”** **está o no tickeado** para entender si tiene o no retorno

- **Sin retorno:** Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de “TV Lineal Sin retorno”
- **Con retorno,** continuar con las revisiones

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Comercial	Zona Roja	Modo Red	Retorno	Región	País
Y	ANDIG	☒	II ANTOFAGASTA	Chile	

Aceptar

Imagen de referencia

PASO 1 Y 2	PAASO 3	PASO 4	PASO 5
------------	---------	--------	--------

5- Revisar el botón **"Estado Domicilio" de BEC**

- Rojo >** Ingresar solicitud de servicio de reparación de tipo "Señal deficiente". Incluir en la observación "...@TV..."
- Verde >** Ingresar a la casuística que corresponda al inconveniente indicado por el cliente dentro de "TV Lineal Con retorno"
- Revisa todas las casuísticas en Clave

Estado Domicilio:	
Estado Set Top Box:	
Marca - modelo:	GENERAL INSTRUMENT - DCX525E
Nº de serie:	M91935ERI359
MAC Address:	00000ACE1EDE
Tipo:	dBoxHD_CPE
Tecnología:	[]
cpeName:	GENERAL INSTRUMENT-DCX525E-dBoxHD_CPE
cpeUnitAddress:	0000181280478203
Intentar Refresh DAC antes de intentar reset Init	<button>Refresh Dac</button>
<button>Realizar ping</button>	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones: ◦ Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva. ◦ La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. ◦ EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación ◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar ◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
--------------------------	-------------	--------	----------

- **Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:**
 - SVA→ #COBRO SVA
 - CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX

HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• ¿Ud. contrató el SVA/CANAL? • ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación? • ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo? • ¿Cuál fue el medio de contratación?			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.			

2. Verifica el **cobro realizado** en la boleta emitida
3. Confirma en las **boletas anteriores** si tiene cobros por el mismo motivo
4. Revisa si en las **últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL.
5. Verifica también en las **ACTIVIDADES** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA
6. Verifica en las **boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro**.
Recuerda que retroactivamente puedes descontar hasta 3 boletas en total
7. Revisa la pestaña **USO SIN FACTURAR** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA. Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)
2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento de cobro SVA/Canal Premium.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción:
- SVA > #COBROSVA

- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA
- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- **El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.**

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
2. **Verifica en los productos instalados si el SVA o canal tiene cargado el descuento** (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Revisa la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**. En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
3. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
4. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.**

En el caso de un SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

Canal premium: Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Cada vez que realicemos un ajuste, debemos dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

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

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

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

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

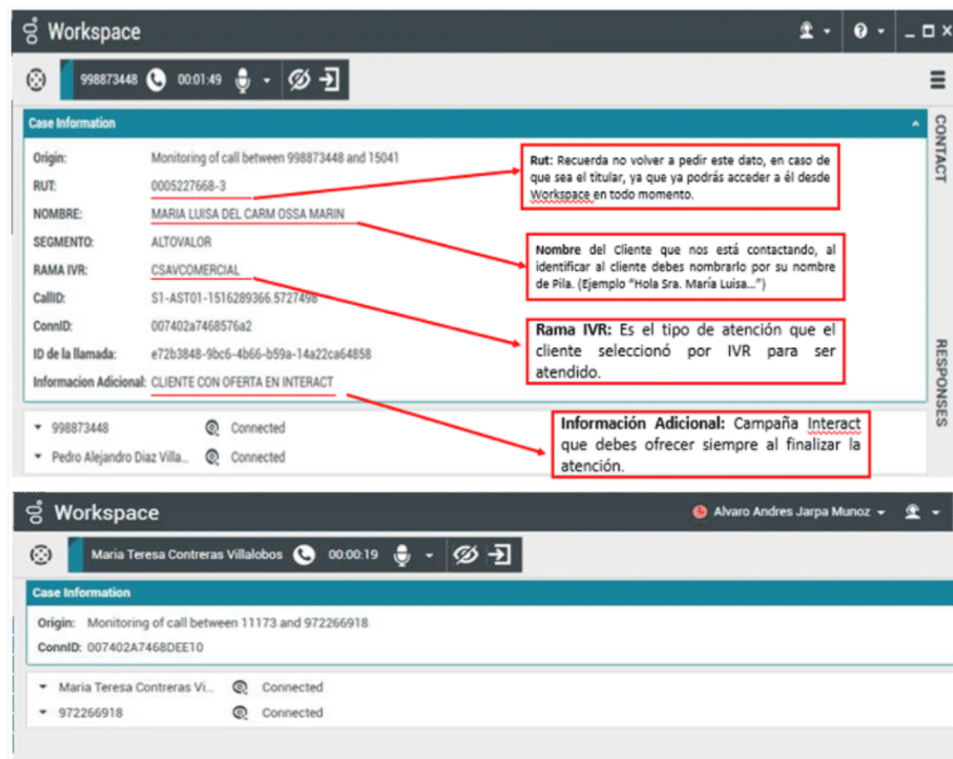
Ejemplos de bienvenida:

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

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

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



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

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

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

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

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

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

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

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

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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.

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
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
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

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 DE 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."



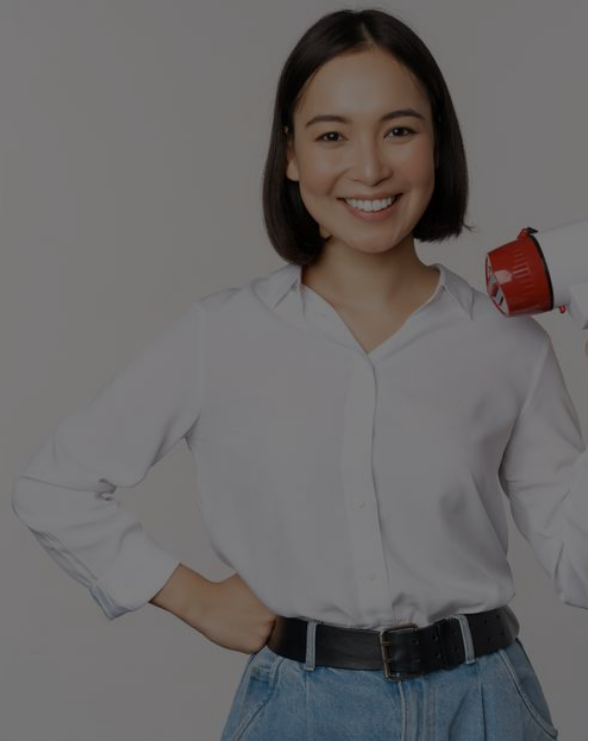
Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR