

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 25 - Alto Riesgo

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



REPARACIONES TÉCNICAS



CALL CENTER - ALTO RIESGO - INTENCIÓN DE DX



ACTIVIDAD



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

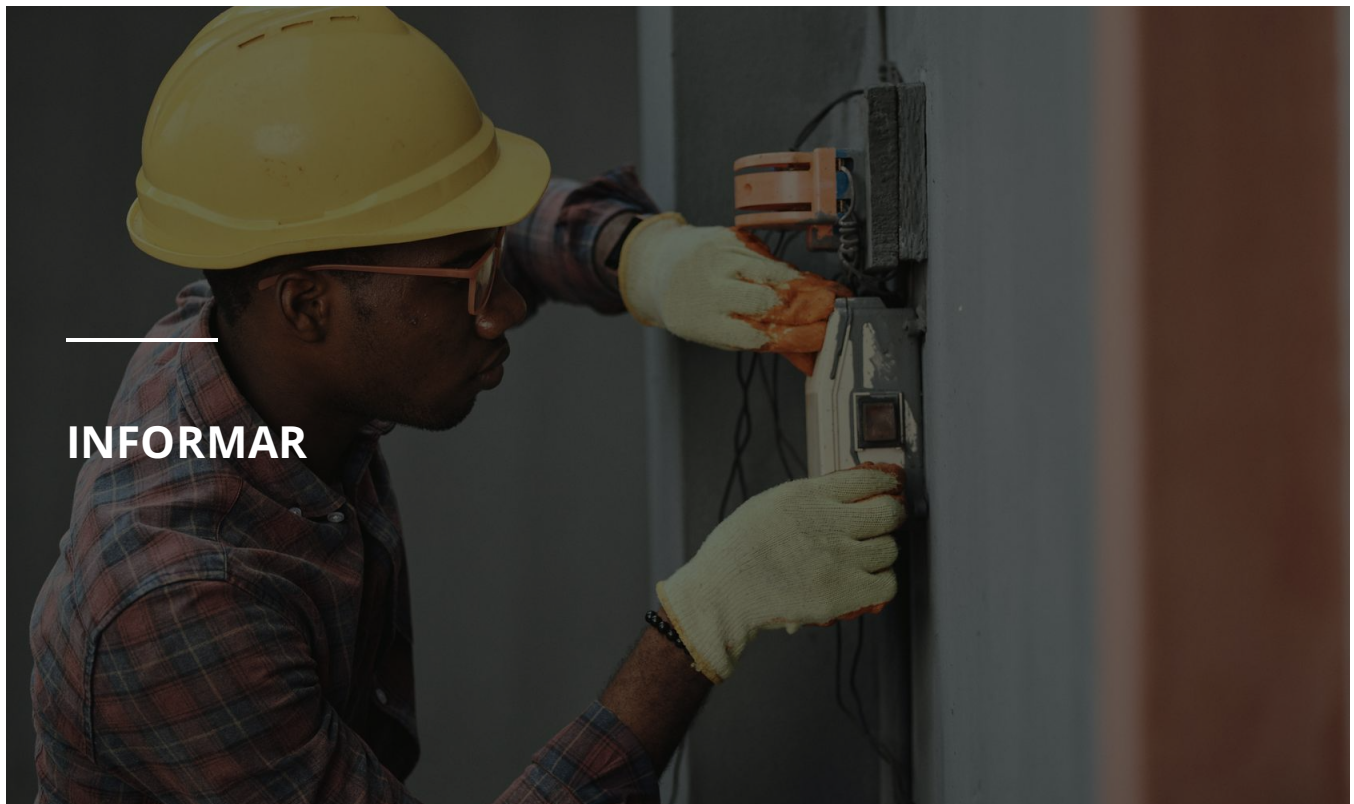


INCONVENIENTES INTERNET HFC

 **REFORZAMIENTO PLANILLA ENVÍOS AUTOINSTALACIÓN**

 **DESAFÍO TERMINADO**

REPARACIONES TÉCNICAS



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.
- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

- **EXCLUSIVO PLATAFORMA ALTO RIESGO**

Ante ingresos de visitas técnicas, reagendamiento o incumplimiento de visita técnica, completa los datos del siguiente [FORMULARIO](#)

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

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- En caso que en el domicilio se encuentre una persona con síntomas de Covid, igualmente debes agendar la visita. El equipo de Confirmación de agendamiento validará esta información a través de un mensaje de whatsapp
- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

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

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

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

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

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

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

INFORMA

Call Center VOZ

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

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

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

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

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

CLIENTES NEGOCIOS

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CALL CENTER – ALTO RIESGO - INTENCIÓN DE DX



CLIENTE MANIFIESTA INTENCIÓN DE DESCONEXIÓN

ALCANCE

- Aplica para plataforma Alto Riesgo Call center VOZ
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

La plataforma de Alto Riesgo no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

DEBES SABER

- Siempre debes tener una actitud empática y escucha activa buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra preocupación y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- Si el cliente viene marcado en SMA con “Alto Riesgo- Dscto Retención” pertenece a una campaña proactiva. Si quiere aceptar el descuento que le ofrecieron vía telefónica se debe entregar oferta según informa el script.
- La COMPENSACIÓN es un ajuste en un monto facturado o no facturado y puede ser entregada por única vez cuando identifiques que el inconveniente ocasionado es atribuible a VTR, y aún solucionando el problema, percibas molestia o inconformidad por parte del cliente.
- **Los únicos motivos por los que puedes entregar compensación son:**

- Días sin servicio (masivos)
- No recibe boleta
- Inconveniente comercial reiterado pero solucionado anteriormente
- No reconoce cobro
- Problemas con el pago
- Inconveniente Internet
- Inconvenientes técnicos con otros servicios
- Visita incumplida
- Sector con inconvenientes, pese a intento previo de solución
- Problemas reiterados ya solucionados (técnico)
- Para confirmar si al cliente se le ha entregado previamente esta compensación, debes revisar en los ajustes si ha tenido alguno por este motivo o en las tipificaciones de Andes el **#COMPENSACIÓN**

Para saber si aplica compensación u otra oferta guíate con la siguiente tabla:

	REACTIVO	PROACTIVO
SMA	Revisar oferta y siempre ofrecer	
SMA - Problemas técnicos		Ofrecer visita sin realizar 7 pasos
Compensación	Ofrecer en casos que corresponda según el problema	

Contratación/ actualización	Si el cliente quiere un upselling o actualizar su plan el costo de instalación debe ser gratis
--------------------------------	--

CLIENTE MANIFIESTA INTENCIÓN DE DESCONEXIÓN

Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta explícitamente el deseo pro de dar de baja sus servicios principales.

- No ofrezcas ventas adicionales (crosseling) en la atención
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con “@RETE” ante solicitudes de baja de SSPP

Para dar inicio a esta atención, si el cliente manifiesta que ya no quiere mantener sus servicios principales, guíate por el siguiente protocolo:

“Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Qué servicios desea eliminar y por qué motivo?”

En esta edición del desafío revisaremos **las casuísticas Problemas Comerciales e Inconvenientes Técnicos** que podrían generar una baja de servicio, recuerda guiarte de acuerdo al motivo de baja que indica el cliente.

PROBLEMAS COMERCIALES

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

INDAGA

Sr.(a) XXX según lo que me indica, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

- ¿Qué problemas ha tenido con su cuenta?

VERIFICA

- Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él.
- Verifica en las boletas cuál o cuáles son los cobros reclamados
- Verifica si cliente tiene campaña para que puedas complementar la atención brindada.

OFRECE	BENEFICIOS	1era ACCIÓN	2da ACCIÓN
De acuerdo al argumento del cliente soluciona según tus atribuciones	Resolver en el momento el problema	Apóyate en las publicaciones de Excepciones a cobros reclamados por cliente-call center	Solo si corresponde, ofrece compensación de \$5.000

Si el cliente no acepta, transfiere a la plataforma de Retención

REGISTRA:

Atención comercial → Baja servicio → DX de servicio Principal

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada
- Información entregada
- Gestión realizada
- Comentario del registro con @RETE
- Debes registrar en la observación el #COMPENSACIÓN (si aplica)

INCONVENIENTES TÉCNICOS

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

INDAGA

Sr.(a) XXX según lo que me indica, le parece que revisemos juntos su servicio en este momento?

- ¿Cuál es el inconveniente y en qué servicio?
- ¿Hace cuánto tiene el inconveniente?

VERIFICA

1. Revisa si el cliente ha tenido solicitudes ingresadas por el mismo motivo
2. Revisa si durante el último mes hemos incumplido la o las visitas pactadas
3. Verifica si el cliente tiene una actividad agendada y en qué estado está.
4. Verifica si cliente tiene campaña para que puedas complementar la atención brindada.

OFRECE	BENEFICIOS	1era ACCIÓN	2da ACCIÓN
Diagnóstico técnico	Resolver el inconveniente presentado	Realiza procedimiento según servicios: inconvenientes internet - 7 pasos inconvenientes- televisión inconvenientes- telefonía fija	Solo si corresponde, ofrece compensación de \$5.000

Si el cliente no acepta, transfiere a la plataforma de [Retención](#)

IMPORTANTE

- **Completa el [FORMULARIO](#) sólo cuando ingreses una SS para resolver el inconveniente con una visita domiciliaria.** Así un ejecutivo de BO realizará el seguimiento del caso, se asegurará que la visita se realice y el inconveniente quede resuelto. (No informar al cliente, esta es una gestión interna)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva.

☐

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” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don 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:

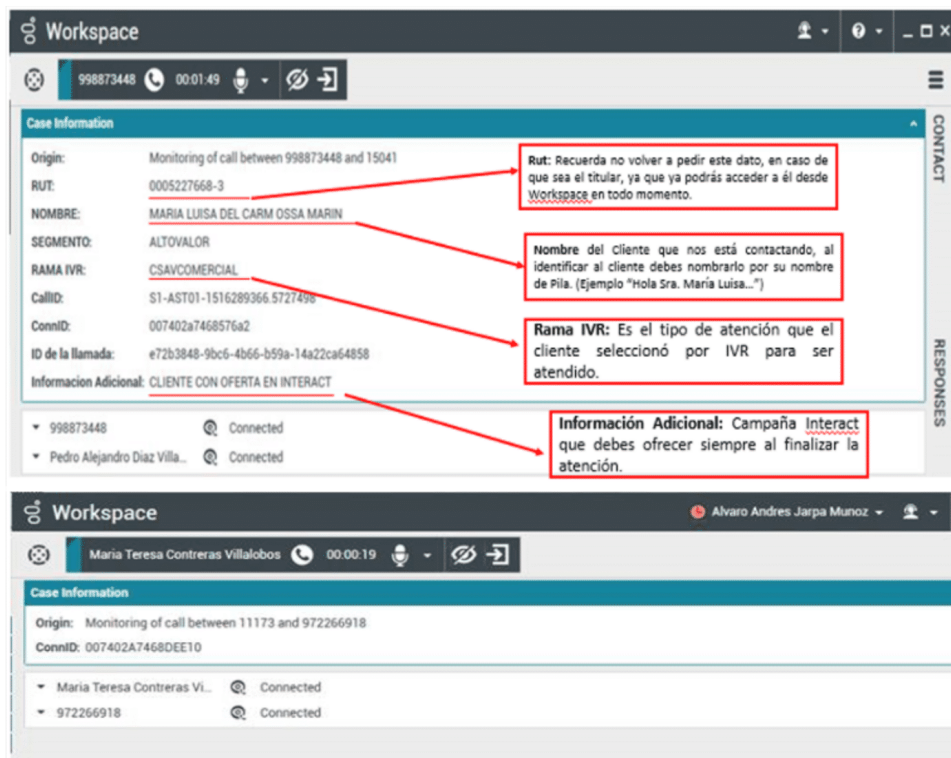
- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado 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?"
- **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.
- **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](#)
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención**, siempre reiterando tu nombre.
- Si **mencionas al cliente que le llegará una encuesta para evaluar tu atención**, debes hacerlo cuidando de no inducir a calificarte positivamente.
 - **Ejemplos:**
 - *"Don XXX eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención Su opinión es muy importante para nosotros"*
 - *"Don puedo pedirle un favor, eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención, esta encuesta es por mail con una evaluación de 0 a 10, es muy importante para nosotros poder contar con su opinión, muchas gracias"*
- **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, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

- "Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto 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

INCONVENIENTES INTERNET HFC



CASOS REITERADOS

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
• Este procedimiento es para primeras líneas de Call Center cliente residencial y B2B (Plataforma interna CAV y Atento Colombia B2B). • Aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de Internet, por ej: Sin servicio, sin conectividad, inconvenientes con navegación, inconvenientes con velocidad, intermitencia, módem no enciende, wi fi, etc.			

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario • 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 equipo. • 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, por ej: entrega de clave wifi • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
•Cuál es la dirección donde está instalado el servicio. • Que el servicio esté activo y no suspendido. • Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas •Cuál es el plan contratado por el cliente.			

- Confirma Números de contacto y mail del titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	VERIFICA	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. Revisa 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” 2. Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” 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” y “Tipo” Internet. 3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de “Reiterados” en iSAC para su atención. Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación. Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script: <i>Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.</i>			

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		

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

CASOS REITERADOS

1- Revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días

UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente para saber cómo abordar la atención:

- **Falla Masiva:** Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

- **Incumplimiento de visita técnica – La Solicitud de servicio aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.**

Acción:

1- Reagendar visita técnica

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Si el cliente no acepta el reagendamiento, se debe escalar caso de acuerdo al procedimiento:

- Visita Incumplida [AQUÍ](#)
- **Visita Técnica anulada – Ya sea por el técnico o por el mismo cliente**

Acción:

1- Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

- Información entregada
- Gestión realizada
- **Visita técnica finalizada en terreno pero continúa con inconvenientes de internet**

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

- **En el contacto anterior se le entregó una solución on line o remota pero continúa con inconvenientes internet**

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

- **La visita técnica aún está en curso (no está atrasada)**

Acción:

1- Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar

REGISTRA

Atención técnica-> Internet -> Sin internet

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

MÁS DE UNA VEZ —

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

"XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente"

Reiteración por motivos de internet:

1. Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como finalizada en Andes).

a) Reiteración con solución remota anterior:

1- Ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación para que se dé una solución definitiva en terreno.

- Tipo: Internet
- Área: Reparación técnica
- Subárea: 7 Pasos No Realizado
- Incluir en el comentario: @Reiterado

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:
"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

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

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

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

Si el cliente residencial consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

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

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

b) Reiteración con solución anterior en terreno

- Realizar 7 pasos de manera regular

CONSIDERACIONES

En esta edición revisaremos algunos casos de las consideraciones que puedes encontrar en la publicación

CASO: LAS REVISIONES ARROJAN TODO OK PERO CLIENTE INSISTE EN CONTINUAR CON INCONVENIENTES

IMPORTANTE: Se debe descartar con el cliente que el inconveniente que presenta se manifiesta en alguna aplicación como Netflix, Amazon, Disney+ u otras cuyo funcionamiento está sujeto al pago de una cuenta y tener usuario y password.

1- Ingreso de solicitud en Andes **"7 Pasos OK, Cliente Insiste"**.

2- Pinchar el botón en el campo **FECHA AGENDAMIENTO y coordinar día y bloque horario** con el cliente. Hacer click en ACEPTAR

Informar la siguiente consideración:

"XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de tus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requieras estar conectado a internet de forma permanente"

3- Informar

"XXX, dado que las revisiones que hicimos en nuestros sistemas arrojan que toda la instalación VTR está correcta en tu domicilio, se hace necesario que vaya un técnico a revisar en terreno"

Si el cliente residencial consulta si la visita tiene costo, informar:

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

"Te informo que tu visita técnica NO tiene costo ya que cuentas con el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno."

4- Tipifica

Atención técnica -> Internet -> Velocidad Internet

Incluir en la observación: "...Se informa a cliente posible costo de visita..."

CASO: CLIENTE NO ESTÁ EN EL DOMICILIO

1- Se debe indicar que **nos contacte cuando esté en su domicilio** ya que es necesario realizar pruebas.

2- Tipifica

Gestión Interna -> Seguimiento -> Seguimiento de Caso

Incluir en la observación: "...Cliente no está en el domicilio..."

CASO: EL EQUIPO DEL CLIENTE NO ES NEXTGEN

Para casos en que se confirme en BEC que el Cablemodem del cliente no es Nextgen. El procedimiento se podrá llevar a cabo sólo hasta el paso 6.5, con la opción de ingresar una solicitud de servicio del tipo "Sin Conectividad"

CASO: SMART WIFI PORTAL NO VISUALIZA DISPOSITIVOS VTR

Puede suceder que SMART WIFI PORTAL no permita visualizar dispositivos VTR del cliente como:

- Módems
- Extensores
 - En estos casos, si no encuentras estos dispositivos en la página de **SMART WIFI PORTAL** y el cliente insiste que los tiene en su domicilio debes ingresar al siguiente link:
 - <https://lla-staging.cloudcheck.net/vtr/login-page>
 - La página tendrá el mismo formato de como la que trabajas habitualmente.
 - ! Recuerda que una vez que finalices esta atención, por este caso en particular, debes volver a utilizar la página habitual <https://lla.cloudcheck.net/vtr/login-page>



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



Complete the content above before moving on.

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