

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - 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 24 DE FEBRERO AL 09 DE MARZO



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS



ACTIVIDAD

≡ REAJUSTE IPC HOGAR

≡ CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

≡ DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:
 - Cuando el cliente lo solicita proactivamente
 - Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.

- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable, la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

IMPORTANTE

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar **habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología**, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

EJEMPLO Cambio de Promoción CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	○	Producto Customizable
○ Activo	213286316634	Equipo	VTR	○	Otros Fijos
▶ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	○	Promociones Fijo
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo

BENEFICIOS

Cuéntale al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

- Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación. Gestión de bandas y optimización de canales.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <i>o Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</i> <i>o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</i> <i>o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</i>
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER —

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **Cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si el cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden revertir.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos (Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión):
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas:** "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"
 - **Solo Cable/ Cable Fono:** Red de fibra óptica requiere servicio de internet
 - Cliente con **más de una promoción en una cuenta de servicio**
 - Servicios **B2B**
 - Servicios **cornerstone**

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.			
			

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:			

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Casa: **Servicio**

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).

- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales,** con el servicio de fibra, estas ya no funcionaran.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva,** no se debe ingresar un cambio de tecnología.
- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
 - Desvío de Llamados
 - Trial desvío de Llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de Llamados
 - Trial pack visor de Llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Confirma que el estado de los servicios sea **ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranzas antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Valida que en Productos instalados, el botón **CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica)** sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Si el cliente **solicitó el cambio de tecnología y no tiene factibilidad**, debes informar que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

**GESTIÓN: SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Andes

Lista

Detalles

Envío

Pagos

Documentos

Archivos adjuntos

Actividades

Rol de línea	ID de línea	Rol de oferta	Acción	Producto	Cambio de estado	Estado	Estado del trámite	Costo total venta mensual	Precio de inicio	Campaña de fact.
1	1	-	-	Equipo	Pendiente			\$0	10187314	
4	2	-	-	Servicio Ancho	Pendiente			225.980	10187314	
5	3.1	-	-	300 Mega	Pendiente				10187314	
8	3.2	Nuevo	-	Digital Start	Pendiente				\$1.990/10187314	
6	3.3	-	-	Arrendo Tarjeta Celular con VSP Plus	Pendiente				10187314	
7	3	-	-	Descontar Instalación Equipo	Pendiente			\$0	10187314	
3	4	-	-	Instalación Equipo	Pendiente			\$0	10187314	
3	5	-	-	Mega 200 Residencial	Pendiente			\$0	10187314	

PASO 4

4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Producto▲▼	Descripción del P	Marca	Categoría detallar Nivel de empaque Ident
▶ Television	VTR	Producto Custo...	
○ Equipo	Caja MTA / CM VTR	Otros Fijos	
○ Descuento Multi Servicio	Descuento Multi... VTR	Descuentos Mul...	
Doble Pack Plus 0322hd	Doble Pack Plus VTR	Promociones Fijo 2 Play	
▶ Banda Ancha	VTR	Producto Custo...	
○ Oferta Finix Nacional	Oferta Finix Nac... VTR	Agrupador Catal...	

PASO 5

5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

Andes									
Inicio Clientes Actividades Directorios Id. Pedidos Id. Pedido de ventas Id. Contratos Id. Facturas									
Forma de venta Forma de pago Forma de entrega Forma de pago Forma de entrega Forma de pago Forma de entrega Forma de pago Forma de entrega Forma de pago									
Detalles									
Detalles									
Personalizar Editar promoción Verificar Cuentas Cambiar Servicio									
Nº de línea	Nº de oferta	acción	Producto	Estado de estado	Estado	Estado de Transición	Subtotal venta mensual	precio de inicio	Compañía de fact.
1	1	-	Equipo	Pendiente			\$0	10157314	
4	2	-	Banda Ancha	Pendiente			\$25,960	10157314	
5	3.1	-	200 Mega	Pendiente				10157314	
6	3.2	Nuevo	digital SATV	Pendiente				\$1,990/10157314	
6	3.3	-	Arrendo Tarjeta Celulares VSP Plus	Pendiente				10157314	
7	3	-	Descuento Instalación Equipo	Pendiente			\$0	10157314	
8	4	-	Instalación Equipo	Pendiente			\$0	10157314	
9	5	-	Mega 200 Residencial	Pendiente			\$0	10157314	

PASO 6

6. Presionar sobre **botón de TSQ** (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido, revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and several menu items. Below that, a search bar and a list of tabs including 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Perfiles', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. The main area displays a form for a sales order with the number '1-6904645694'. The form is divided into several sections. The top section has buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'TSQ' button is highlighted with a red arrow. Below the buttons, there are fields for 'Nº de Pedido', 'Nombre de Cliente', 'Cuenta de Cliente', 'Nº de Serie', 'Estado Nº de Serie', 'Subtipo Cuenta', 'Cuenta de Servicio', 'Dirección de Servicio', 'Cuenta de Facturación', 'email', 'Deuda no vinculante', 'Activos Descartados', 'Comprobante Aprobado', and 'Motivo de cambio'. The right side of the form contains a table with various fields and values, including 'Estado', 'Fecha de creación', 'Fecha de modificación', 'Deuda número', 'Vigencia de cobro', 'Estado de Trámite', 'Contexto de Estado', 'Clasificación Pto', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Débito Pto', 'Saldo Límite Débito Móvil', 'Deuda Rut', 'Deuda Domicilio', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual', 'Cargo Línea fijo', and 'Rut Deuda Domicilio'.

PASO 7 y 8

7. Una vez aprobado el TSQ, debes [GENERAR DOCUMENTO](#).

8. Presionar el botón **“ENVIAR”**

IMPORTANTE: **NO se debe presionar botón “Verificar”**

The screenshot shows a row of buttons from the Andes system interface. The buttons are 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border.

PASO 9

9. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 10

10. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

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.

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación Incluir en la observación: @FIBRA2024

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión Realizada

GESTIÓN: SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponible productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el perfil del cliente en Andes, en la pestaña de **Productos Instalados**, selecciona el producto y revisa si se encuentra **en verde el botón Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Producto	Descripción del Producto		Categoría detallada	Marca	Precio
► Banda Ancha	Producto Customizable		VTR	\$0	17/12/2
► Equipo	Caja MTA / CM		Otros Fijos	VTR	17/12/2
Mega 500 Residencial 0324	Mega 500 Residencial		Promociones Fijo	VTR	17/12/2
► Oferta Nacional 1024 HFC	Oferta Nacional 1024 HFC		Agrupador Catalogo	VTR	17/12/2

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

Actualizaciones de promociones

Nombre de la promoción

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	In
Mega 600 Residencial 0324F	\$0		Al
3P 800 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
3P 500 Megas mas Stream TV Premium Funcionarios 0324F	\$0		Al
2P 800 Megas mas Fono 0324F	\$0		Al
3P 940 Megas mas Stream TV Premium 0324F	\$0		Al
Stream TV Premium 0324hd	\$0		Al
Telefonia Plan Solidario 0620	\$0		Al
Mega 500 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 800 Residencial 0324F	\$0		Al
Mega 500 Residencial Sport 0125	\$0		Al

Aceptar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3, 4 Y 5

3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

4. Si **NO aparecen productos de Fibra**, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Actualización de Promoción Fijo](#).

5. En caso que el cliente **desea eliminar un servicio principal**, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia y Escalamiento a Supervisor](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta o tercero con poder notarial.
- El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.

- El cliente debe tener un correo electrónico válido, para el envío del documento del contrato.
- SIEMPRE informar duración, condiciones y restricciones del servicio contratado y sus promociones (si aplica).
- Los servicios adicionales se pagan por mes adelantado.
- El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.
- Si el cliente reclama por el valor cobrado, realiza un ajuste en su boleta boleta según corresponda puedes revisar en la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER.](#)
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para mayor información revisa la publicación [PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#)
- Informa según el [PLAN COMERCIAL](#) los cargos con respecto a la contratación. Si el cliente solicita la misma oferta que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- Nunca omitir información con respecto a la contratación, plazos y cobros.
- **NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido. Se debe realizar en pedidos separados.**

DEBES SABER

INDAGA

- Se puede contratar **máximo 3 extensores en el domicilio.**
- Dependiendo del SVA solicitado y del canal de venta por el cual se contrate un SVA, éste puede contener un **cargo de activación.** El cargo de activación corresponde al valor de una renta

mensual (sin considerar valor promocional) que se cobra sólo en algunos SVA's. En caso de que el cliente contrate una programación con cargo de activación, debes tener presente lo siguiente

- Si el cliente decide eliminar su servicio antes de su primera facturación, se le cobrará una mensualidad completa en vez de los días proporcionales por el uso del servicio.
- Si el cliente mantiene el servicio hasta la primera facturación, en su próxima boleta pagará los días proporcionales + el valor del cargo de activación.
- Si el cliente solicita un Dbox adicional por Delivery, revisa el procedimiento [AUTOINSTALACIÓN](#)

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el servicio que necesita?
- ¿En qué dirección lo necesita?

VERIFICA PRECONDICIONES

VERIFICA

1. Valida que los datos del cliente, **como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL** estén actualizados.
2. Confirma si la cuenta **tiene alertas y revisa que la casilla de EN COBRANZA no esté marcada.**
 - En el **caso de estar Suspendido** (ya sea por suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago), indica al cliente que no se puede realizar la solicitud de venta hasta que se regularice la deuda o hasta que se realice la reanudación del servicio.

3. Verifica en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** que el estado del servicio se encuentre **ACTIVO**.
4. Revisa si el cliente cuenta con saldo de límite de crédito suficiente para tomar SVA.
5. Sigue el [protocolo de cierre de SVA](#):

Ante dudas revisa las publicaciones: [Plan Comercial Vigente](#) y/o [POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS](#)

GESTIÓN

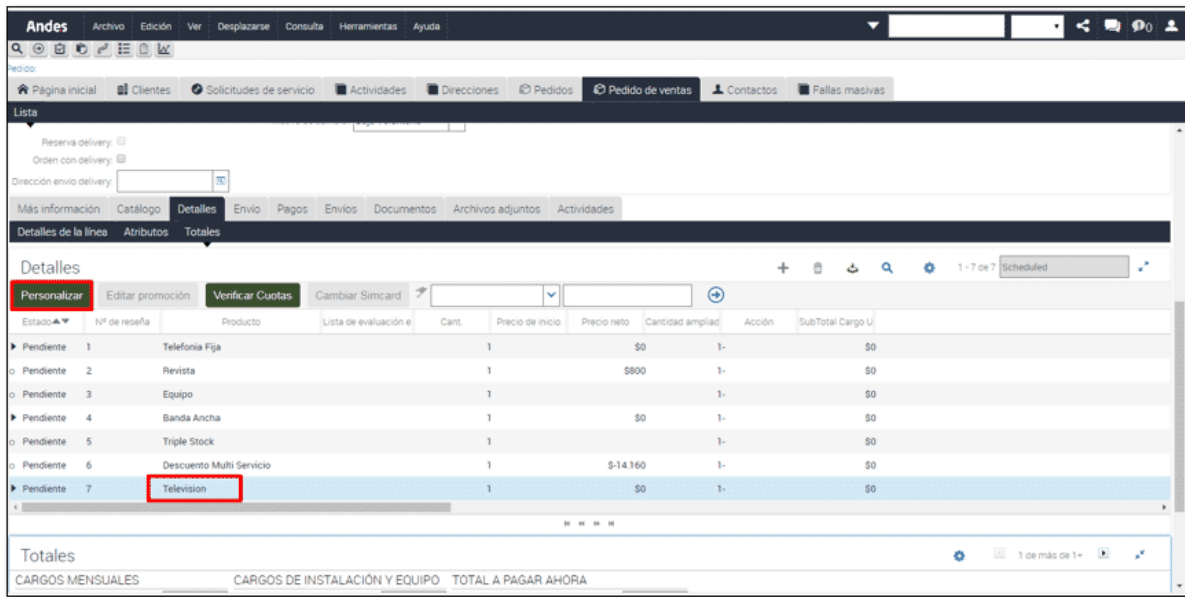
PASO 1

The screenshot shows the Andes CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main menu on the left includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' with filters for 'Codigo postal', 'Subcódigo', 'Módulo', and 'Estado' (set to 'Activo'). The 'Resumen del cliente' tab is selected, displaying various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. In the 'Productos Instalados' section, the 'MODIFICAR' button is highlighted with a red box. The table below shows installed products with columns for 'Producto', 'Descripción del Producto', 'Estado', 'Dirección de Servicio', and 'Vigencia'. The first row is 'Banda Ancha' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20). The second row is 'Telefonía Fija' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20). The third row is 'Descuento Multi Servicio' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20). The fourth row is 'Instalación Equipo' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20). The fifth row is 'Pack Mega 120 Fono Ilimitado 600 Movil Residuo' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20), which is also highlighted with a red box.

Producto	Descripción del Producto	Estado	Dirección de Servicio	Vigencia
Banda Ancha		Activo	APOQUINDO AV 4800 PISO 13	23/11/20
Telefonía Fija		Activo	APOQUINDO AV 4800 PISO 13	23/11/20
Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio	Activo	APOQUINDO AV 4800 PISO 13	23/11/20
Instalación Equipo	Instalación Equipo	Activo	APOQUINDO AV 4800 PISO 13	23/11/20
Pack Mega 120 Fono Ilimitado 600 Movil Residuo	Pack Mega 120 Fono Ilimitado 600 Movil Residuo	Activo	APOQUINDO AV 4800 PISO 13	23/11/20

En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.

PASO 2



Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedidos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

Reserva delivery: ☐
Orden con delivery: ☐
Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard

Estado	Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Precio neto	Cantidad ampliada	Acción	SubTotal Cargo U
Pendiente	1	Telefonia Fija		1		\$0	1-		\$0
Pendiente	2	Revista		1		\$800	1-		\$0
Pendiente	3	Equipo		1			1-		\$0
Pendiente	4	Banda Ancha		1		\$0	1-		\$0
Pendiente	5	Triple Stock		1			1-		\$0
Pendiente	6	Descuento Multi Servicio		1		\$-14.160	1-		\$0
Pendiente	7	Televisión		1		\$0	1-		\$0

Totales

CARGOS MENSUALES CARGOS DE INSTALACIÓN Y EQUIPO TOTAL A PAGAR AHORA

Selecciona el servicio principal asociado al SVA a ingresar y luego **PERSONALIZAR**

PASO 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1-572578934

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

Guardar Cancelar Terminado Finaliceo Verificar

Mensajes

Television

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23,990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Items

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
None					
TV Hogar Analogico Vencido	\$17,990				
TV Hogar Digital	\$18,990				
TV Full HD Digital	\$18,990	\$23,990			
TV MPack Digital	\$18,990				
TV Hogar Analogico	\$17,990				
TV Hogar HD Digital	\$21,990				
TV Negocios HD	\$0				
TV Negocios Full HD Digital	\$0				
TV Negocios	\$0				
TV Full	\$0				
TV MPack	\$0				

Finaliceo

Anterior

Siguiente

El sistema desplegará una barra con las siguientes opciones, dependiendo del servicio seleccionado en el paso anterior.

PASO 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Inicio', 'Editar', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there is a sidebar with a red box around the phone icon. The main content area displays a table of services. The 'Servicios de Valor Agregado' tab is highlighted with a red box. The table has columns for 'Item', 'Precio de Venta', 'Su precio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'. The 'FONO' service is visible in the table.

Pinchar la pestaña **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO** para que el sistema despliegue el **SVA** que el cliente puede asociar al servicio; en la imagen se muestra la vista del servicio de **FONO**.

a) **SVA de servicio INTERNET:** Los SVAs y extensores se encuentran tanto en la pestaña de **SERVICIOS ADICIONALES**, como la de **EQUIPOS**

b) **SVA de servicio Televisión:** Los SVAs y Canales se encuentran tanto en la pestaña de **CANALES ADICIONALES**, como la de **EQUIPOS**

PASO 5

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazar', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main window is titled 'Lista' and contains a form for creating a sales order. The form has several sections: a top section with buttons 'Guardar', 'Cancelar', 'Terminado', 'Finalizado', and 'Verificar'; a 'Mensajes' section; a 'Bandas Ancha' section with a table showing 'Su precio', 'Su precio', 'Costo total', and 'Mensualidad total' (highlighted with a red box and labeled 'C'); a 'Detalles' section with a progress bar and four tabs: '1. Banda Ancha', '2. Equipos', '3. Servicios Adicionales', and '4. Try & Buy'; a 'Servicios Adicionales' section with a table of services and their prices; and a 'Personalizar' section with buttons for 'Anterior' and 'Siguiente'. Red boxes and letters A through E highlight specific areas: A points to the 'Precio de lista' field, B points to the 'Promoción' field, C points to the 'Mensualidad total' field, D points to the 'Explicación' field, and E points to the 'Personalizar' button.

Item	Precio de lista	Si precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Bandas Anchas	\$1,990	\$1,990			
Espectro Adicional Cables	\$0				
Espectro Adicional Internet	\$0				
Espectro Adicional	\$0				
PC Adicional Alámbrico	\$0				
PC Adicional Inalámbrico	\$0				

Marcar el flag del SVA elegido. La pantalla mostrará la siguiente información:

A. Precio de lista: Valor mensual.

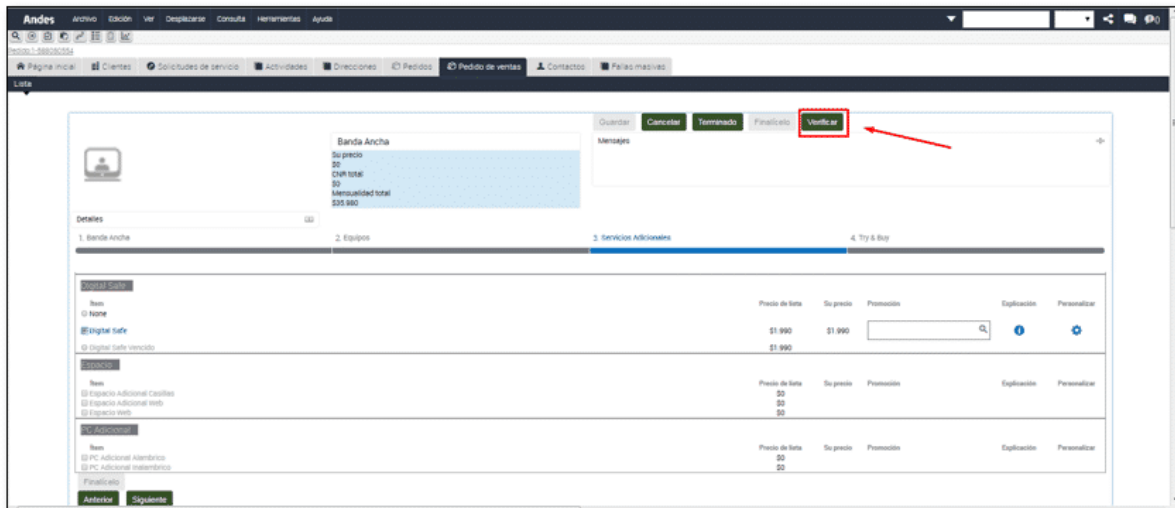
B. Promoción: Oferta ligada al SVA seleccionado.

C. Mensualidad total: Actualización del total de la mensualidad.

D. Explicación: Breve explicación del SVA que el cliente solicita

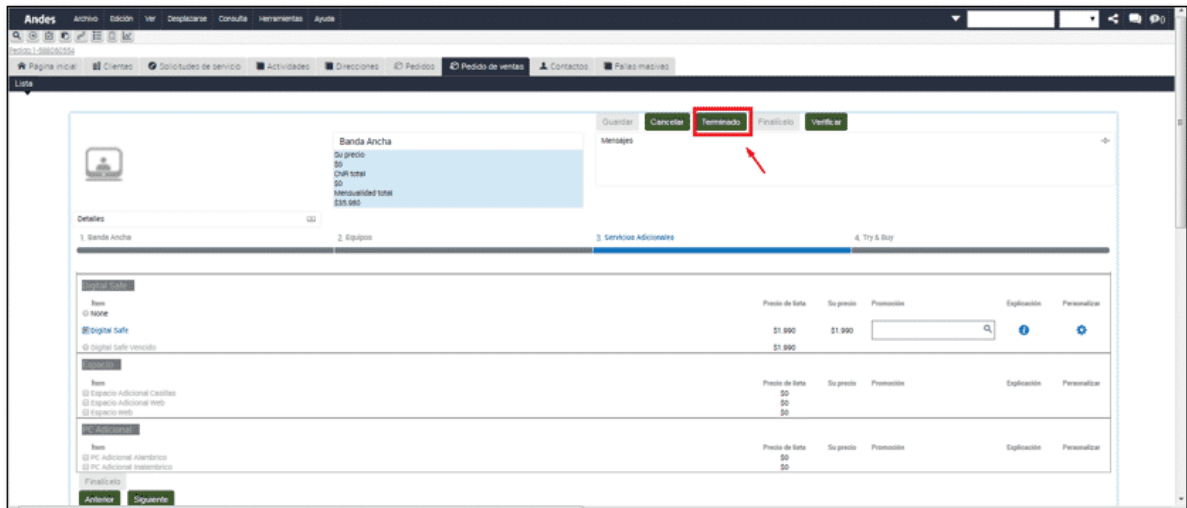
E. Personalizar: Se detalla el SVA. Por ejemplo se puede personalizar el modelo de un equipo en particular.

PASO 6



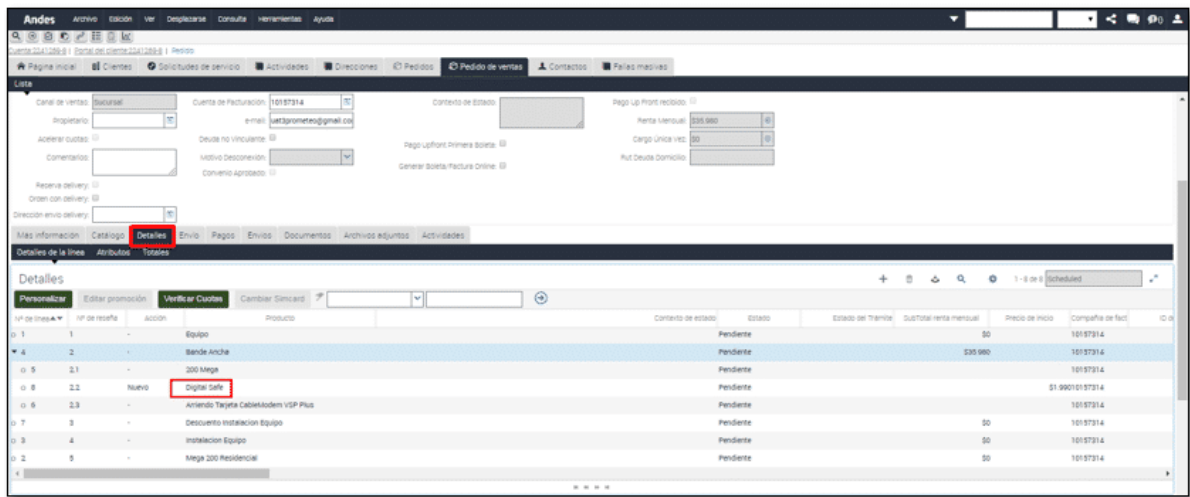
Una vez seleccionado el SVA, el ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **VERIFICAR**, para confirmar la compatibilidad del servicio adicional seleccionado.

PASO 7



Posteriormente el usuario deberá seleccionar el botón **TERMINADO**. Con esto el SVA solicitado por el cliente quedará ingresado.

PASO 8



Nº de línea	Nº de ref	Acción	Producto	Contenido de estado	Estado	Estado de trámite	Subtotal venta mensual	Precio de inicio	Compañía de fact.	ID de
1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0	1015731.6		
4	2	-	Bande Ancha		Pendiente		\$35.980	1015731.6		
5	2.1	-	200 Mega		Pendiente			1015731.6		
8	2.2	nuevo	Digital Safe		Pendiente			\$1.990/1015731.6		
6	2.3	-	Aviando Tuya Cablekodem VSP Plus		Pendiente			1015731.6		
7	3	-	Descuento Instalacion Equipo		Pendiente		\$0	1015731.6		
3	4	-	Instalacion Equipo		Pendiente		\$0	1015731.6		
2	5	-	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0	1015731.6		

Volverá a la pestaña **DETALLES**, donde, el ejecutivo/asesor podrá confirmar el SVA ingresado

Si el cliente NO TIENE asistencia VTR, deberás hacer el cargo de visita técnica:

a) Haz clic en la pestaña Catálogo y selecciona **Cargos- Peticiones varias y agregar ítem**

b) Personaliza la petición varía

c) Haz clic en la casilla para agregar el cargo de \$20.000

Luego selecciona **TERMINADO**; con esto el cobro quedará incluido en el pedido

PASO 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface for a 'Pedido de ventas' (Sales Order) form. The form is for a client named 'ANGELYN LISSET TORRE'. The 'Estado' (Status) is 'Pendiente'. The 'Fecha de creación' (Creation Date) is '13/06/2018 18:28:17'. The 'Fecha de Modificación' (Modification Date) is '13/06/2018 18:28:17'. The 'Desde cuando' (From when) field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is displayed over it. The calendar shows the date 13/06/2018 selected. A red arrow points to the 'Terminado' button at the bottom right of the calendar.

Sólo en caso que el cliente solicite activar el SVA en una fecha determinada, pinchar el botón **CALENDARIO** , del campo **DESDE CUÁNDO**. Seleccionar la **FECHA DE INICIO** en que quedará activo el SVA. Luego pinchar el botón **TERMINADO!** Para casos de SVA con visita a terreno, no es necesario elegir una fecha, puesto que el aprovisionamiento quedará de acuerdo a la fecha de instalación en terreno.

PASO 10

Step 10 Title

Luego de elegir la fecha, genera el contrato. Para revisar el correcto ingreso, revisa la publicación [GENERAR CONTRATO](#)

Una vez validado agregado correctamente el SVA, has click en el botón ENVIAR, para finalizar el proceso de venta del SVA. Una vez completado el pedido quedará activo el SVA contratado.

Si el SVA ingresado, implica una visita a terreno, después de pinchar el botón ENVIAR, automáticamente se desplegará la agenda. Esta vendrá con horario definido por defecto, el que se deberá cambiar de acuerdo a la disponibilidad del cliente.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los servicios adicionales se cobran por mes vencido. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

REAJUSTE IPC HOGAR



HOGAR

¿QUÉ ES EL IPC?

IPC

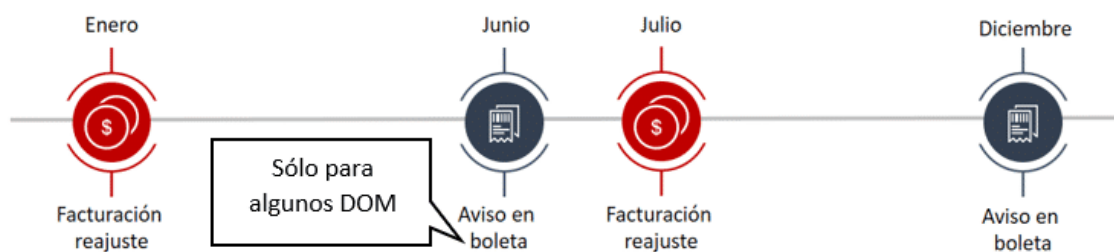
BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19, a través de la boleta, que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IPC.

IMPORTANTE
En tu próxima boleta se ajustarán los valores de tus servicios según la variación del IPC de los últimos 6 meses.

BOLETA ELECTRÓNICA N°
S.I.E. SANTIAGO ORIENTE

CLIENTE N°
Santiago
12 Nov 2020
Versión al: 01-Ene-2021

Total a Pagar
\$ 2.629

Detalle de Pagos:
Cobro por: \$2.629 el 12 Nov 2020
Cobro a: \$2.629 el 01 Ene 2021

Periodo Facturable del 12 Nov al 12 Nov

Rentas Servicio Principales	
Tarifa Pack	48.813
Pago Control 110 TV Hogar HD Mens 4000	
Total Rentas Servicio Principales	48.813

Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	17
Televisión	3.090
Internet	0
Total Consumos y Servicios Adicionales	4.007

Total Servicios Mes Actual
\$2.820

Monto Pago: \$2.629
Monto Cuentas: 0
IVA (19%): 0,400

Total a Pagar Documento
\$2.629

Estimado Cliente:
Se comunicamos que en su próxima boleta los valores de sus servicios VTR serán reajustados en base a la variación del IPC de los últimos 6 meses.

ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del **Dom 8 del mes de ENERO 2025**
- El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes
- El reajuste de este periodo **fue de 2,2%**
- Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX
- No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
	• Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. • Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS • Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero • EJEMPLOS:	

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157563394909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152753876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:



"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:

Productos Instalados

Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

Productos Instalados

Cuenta de facturas	Fecha de instalación	Estado	Producto
13853561	09/12/2023	Activo	VTR Plus 2112hd
13853561	16/10/2020	Activo	Equipo
13853561	21/09/2011	Activo	Banda Ancha
13853561	21/09/2011	Activo	Television
13853561	20/09/2011	Activo	Descuento Multiservicio

Andes

Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS

PASO 2

2. Confirma si el alza que reclama el cliente corresponde a reajuste IPC:

a) Revisa en la sección PEDIDOS para descartar que el cliente haya realizado algún movimiento en su cuenta (contratación, cambio de plan)

b) Compara la boleta emitida en el último reajuste y boleta actual:

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	50.312
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	52.134
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Television	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	-4.096
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			50.312

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	19.882
TV Hogar HD	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	24.315
Mega 100	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía	08/Oct/2019	5-Ene/4-Mar	-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.528
Total Rentas Servicios Principales			52.134

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión	S-BOX HD	11-Feb/10-Mar	3.990
Rentas Mensuales Premium	Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	10.990
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos	Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	Servicio Mega 600	5-Ene/4-Feb	0
Extensor NewGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión	S-BOX HD	11-Feb/10-Mar	3.990
Rentas Mensuales Premium	Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	11.462
Pack TNT Sports Premium	20-May/2021	5-Ene/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos	Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Mar	-3.990
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales	Servicio Mega 600	5-Ene/4-Mar	0
Extensor NewGen Smart Plug	5-Ene/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Clientes FINIX sólo tendrá **reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium**. En cambio para **OTROS PLANES**, el reajuste aplica en servicios principales, adicionales (SVA) y canales

premium

1. Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados"

CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

Si cliente acepta, registra:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

En la observación indica: "Reajuste IPC"

En caso que el cliente **no acepte la explicación y rechace EXPLÍCITAMENTE** el reajuste facturado en su cuenta, ofrece eliminar el reajuste de la boleta actual hasta el próximo reajuste semestral.

Apóyate en el siguiente script:

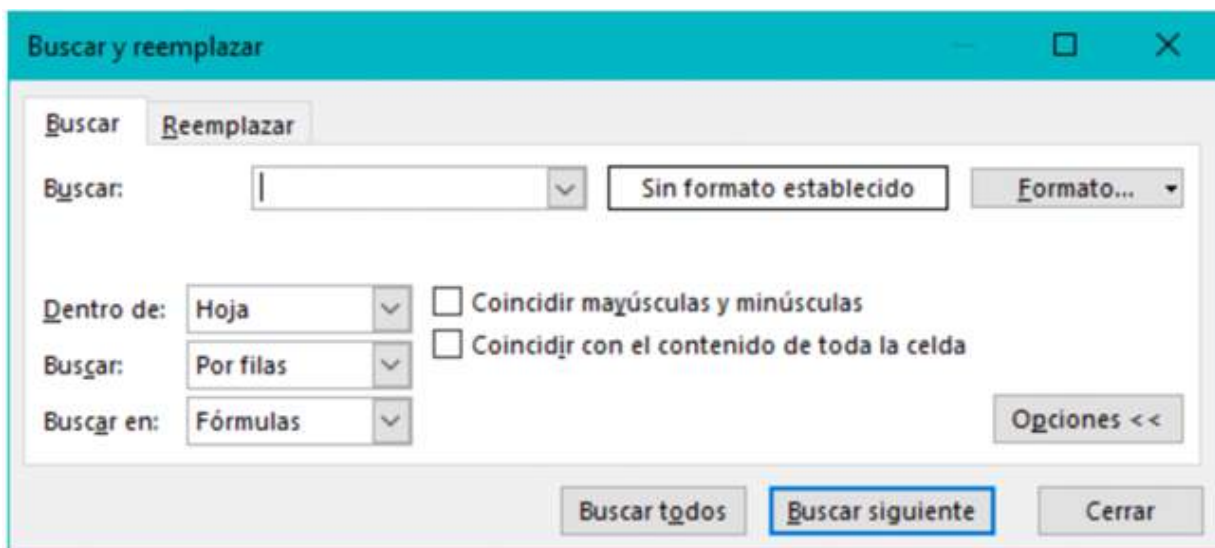
"Sr(a) XXX entendiendo su molestia de forma excepcional le ofrezco como solución eliminar el reajuste del IPC para su boleta actual y sus próximas boletas, hasta la boleta de Enero 2025, oportunidad en que se realiza un nuevo reajuste por IPC".

Cliente acepta:

- **a)** Revisa el n° de cuenta de facturación, en la base adjunta.
- **b)** Descarga el documento [AQUÍ](#)
- **c)** Con las teclas "CTRL + B" accede al buscador e ingresa el dato a buscar y presiona "Buscar todos".
- **d)** El monto arrojado indicará cuánto es el monto a ajustar. Puedes apoyarte en la publicación AJUSTE.

- Debes elegir el **submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**. En la observación del reajuste registra #IPC
- **e)** Ingresa la SS para eliminar los reajustes posteriores:
 - **TIPO**→ COMERCIAL
 - **ÁREA**→ GESTIÓN COMERCIAL
 - **SUBÁREA**→ NO RECONOCE AUMENTO DE IPC
 - **DESCRIPCIÓN** → "Ajuste por IPC a la cuenta XXXXXX"

Importante No olvidar indicar en el campo de Observación el número exacto de la cuenta de facturación



CLIENTES FINIX

OTROS PLANES

ESCALAMIENTO

Cliente solicitó eliminación de reajuste periodo previo

- Informa al cliente que, dado que el reajuste anterior ya está facturado, no se puede descontar reajustes pasados

Cliente solicitó reajuste antes de tenerlo facturado, pero este no se realizó

- Se puede reajustar retroactivamente siempre y cuando tenga la SS de No reconoce cobro IPC ingresada
- En caso que el cliente no tenga la SS ingresada, realiza el procedimiento establecido en esta publicación
- En caso que sí tiene la SS ingresada en estado CERRADO pero no se le eliminó el reajuste IPC, informa a tu coordinador para que envíe un mail a facturaciónnacional@clarovtr.cl. La regularización será realizada en 48 hrs. Hábiles.

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada
- Información entregada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica cuando el cliente tiene un cobro de servicios principales que no reconoce, como alta o cambio de plan no reconocido o no efectuado.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

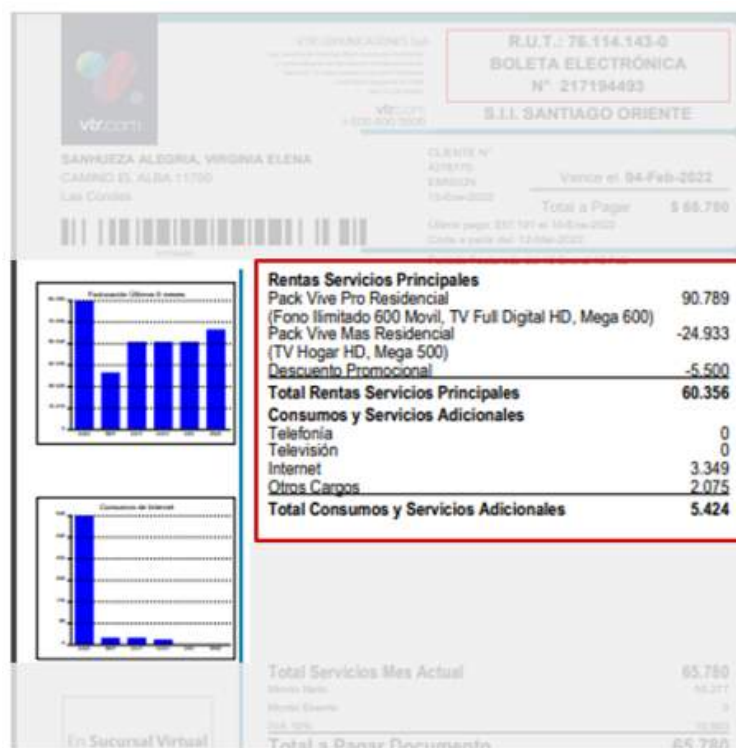
- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.](#)

- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, **NO PUEDES** ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso.

GESTIÓN

Primera Línea —

1. Indaga con el cliente **cuál es el plan contratado o solicitado** y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la **información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente**, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si **confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente**, procede a resolver según el caso



SSPP con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica **cuál es la fecha del pedido** ingresado en Andes
 2. Revisa el **PLAN COMERCIAL** según la fecha de ingreso del pedido
 3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.
- En caso que el **cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice** con lo ofrecido por el vendedor, **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Servicio principal no corresponde a lo contratado —

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa **seleccionando el N° del pedido** para revisar el estado del pedido

- **NO ESTÁ INGRESADO:** Debes seguir el procedimiento de **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**, en el apartado **EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA**
- **ABIERTO:** Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada. Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo.
- **CANCELADO:**
 - Si el plan que el cliente solicitó **implica la desconexión de uno de sus servicios**, transfiere en forma asistida a la **plataforma de retención** e informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención.
 - Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista: **transfiere en forma asistida a Nivel 2 Comercial**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 02 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR