

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - Soporte Comercial

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 02 AL 15 DE JUNIO



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD



DESCUENTO NO CARGADO



PAGO CUENTA VENCIDA





DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) 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.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	

Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para

	realizar la modificación. Transfiere a NIVEL 2 según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, transfiere de forma asistida a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL. 2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Los modelos **EMTA/ONT TG2482, TG 2492, FG1100R** se pueden enviar a través de **AUTOINSTALACIÓN**, cualquier **otro modelo**, debes enviarlo a través de un **PEDIDO DE MODIFICACIÓN**
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#).
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. Verifica el modelo de **MODEM o de ONT** que tenga instalado el cliente. Para esto:

a) Haz clic sobre el plan que tenga el cliente

b) En PRODUCTOS Y SERVICIOS podrás revisar la marca y el modelo

- Si el cliente NO TIENE INSTALADO alguno de los siguientes equipos, debes continuar con el procedimiento [Modificación de Instalación Servicio Fijo](#): **EMTA/ONT TG2482, TG 2492, FG1100R**

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

3. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.

4. Pinchar botón **EQUIPOS**.

5. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.

6. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.

7. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.

8. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.

9. Pinchar el botón **TERMINADO**

10. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).

- Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.

11. Pinchar botón **EQUIPOS**.

12. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.

13. Pinchar botón **TERMINADO**.

14. Revisar **DETALLE** del pedido.

a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

- **Método de envío** → AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** → No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

15. Generar el contrato

16. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

"Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo" Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse activos y con cuenta al día (la boleta puede estar vencida). Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA**

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.
- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**.
Ejemplo: **"#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil		

de facturación.

7. **Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN** según sea el caso.
8. **Revisa si cliente tiene descuentos anteriores** por este mismo motivo en los últimos 12 meses.
9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.
 - **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
 - Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO —

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes derivar el caso a la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita “renovación” revisa la publicación [INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO](#) en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO CUENTA VENCIDA



PROCEDIMIENTO

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

ALCANCE

DEBES SABER

- Esta atención aplica para Titular o usuario del servicio.

- Aplica para todos los clientes VTR.
- Aplica para Sucursales y Call Center Voz y No Voz.

ALCANCE

DEBES SABER

- Clientes Andes tienen **habilitado el pago de su cuenta a través de Pago Express y Sucursal virtual**. En este último, al seleccionar la deuda a pagar, se transfiere a pago express donde el cliente debe realizar el pago.
- En **Pago Express** el cliente puede pagar su deuda vencida o sumar a ésta su deuda actual.
- Si el cliente **tiene una boleta que ya está vencida y otra boleta vigente**, siempre se deberá **pagar la boleta vencida o ambas**. En ningún caso se puede pagar sólo la boleta vigente.
- **Si el cliente tiene ambas boletas vencidas, NO puede pagar boleta más atrasada, el monto a pagar será el total de las boletas vencidas.**

IMPORTANTE

Revisa la publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#) si el cliente necesita registrarse o recuperar su clave.

PAGO EXPRESS

PAGO

IMPORTANTE

Se puede pagar a través de Pago Express y Sucursal Virtual todas las deudas, las que incluyen:

- Deudas del cliente (castigadas y vencidas)

- Cuota inicial de equipo móvil
- Costo de la SIM card

Al ingresar se puede visualizar las deudas desglosadas en 3 conceptos dependiendo de los servicios que tenga contratado el cliente: "Hogar", "Móvil" y "Costo de activación".

Ítem Hogar : se muestra las deudas del cliente relacionadas a servicios fijos.

- Deuda castigada: En caso de que el Rut asociado tenga una deuda castigada, se incorporará el monto de la deuda en este ítem, independiente si la deuda está vinculada a servicios fijos o móviles.

Ítem Costo de Activación : se mostrarán los montos relacionados a costos necesarios para las activaciones de los servicios. En este ítem se encontrará: cuota inicial de equipo móvil, costo de Simcard y pago anticipado costo de instalación (PUF) una vez se encuentre activo en Andes.

Ítem Móvil : se mostrarán las deudas del cliente relacionadas a servicios móvil.

Ejemplo para cliente con deuda "Hogar" + "Costo de activación":

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta
2 Pagar
3 Comprobante

Nombre: Jimena Acuna
Rut: 13.456.232-3

Cuenta	Monto
☒ Costo de activación	\$4000
☒ HOGAR	\$69.722
Total a pagar: \$73.722	

Continuar

PAGO**IMPORTANTE**

Por el momento el pago de estos conceptos está disponible solo por Pago Express y Sucursal Virtual y no en portales externos de pago.

- Para revisar la forma de pagar por Pago express y Sucursal Virtual, revisa la publicación LUGARES DE PAGO
- También puedes revisar esta información en la página de vtr.com

BOLETAS	PAGO EXPRESS	SUCURSAL VITUAL
Boleta Hogar actual	SI	SI
Boleta hogar vencida	SI	SI
Boleta móvil actual	SI	SI
Boleta móvil vencida	SI	SI
Boleta fija actual+ boleto móvil actual	SI	SI
Boleta fija vencida + boleto móvil vencida	NO, (se suma el total de boletas vencidas).	SI (pueden pagar por cuenta, no necesariamente el total de boletas vencidas).
Servicios según dirección	Boletas de una misma dirección	Pueden ser de distinta dirección



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR