

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 09 - Botón Rojo

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 22 DE ABRIL AL 05 DE MAYO



DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



CONVENIOS





DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica sólo en casos donde un cliente indique que su descuento no se está reflejando en su cuenta, sin embargo sí está ingresado correctamente en Andes.

ALCANCE

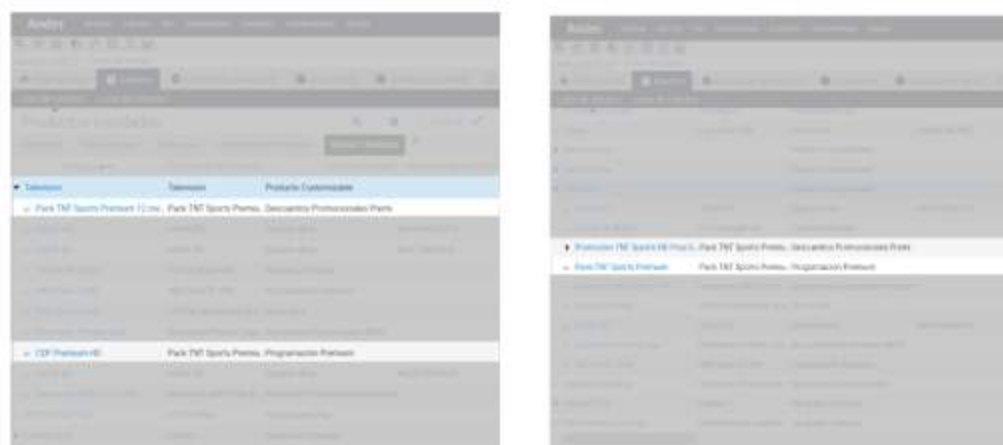
- Aplica para todos los canales de atención

- El procedimiento de BOTÓN ROJO lo aplica Alto Riesgo y Cornerstone

VERIFICAR PRECONDICIONES

Paso 1

PASO 1



1. Verifica que tanto el canal **TNT SPORT** o **CDF PREMIUM** y su descuento, aparezcan ingresados en Andes

Paso 2

PASO 2

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Fecha fin (descuento)
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio	Desc...
o VTR Plus 3 1122hd	VTR Plus 3	Prom...
o Equipo	Caja MTA / CM	Otros...
▶ Banda Ancha		Prodi...
▶ Telefonía Fija		Prodi...
▼ Televisión		Prodi...
o d-BOX HD	d-BOX HD	Equip...
o TV Full HD Digital	TV Full Digital HD	Prodi...
▶ Promoción TNT Sports HD Prop ...	Pack TNT Sports Premium 12 meses al 50	24/04/2024 00:00:00
o Pack TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium	Progi...
o Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack 5-7.490	Desc...
o VTR De Demand	VTR De Demand por Suscripción de RCUV3	Otros...

2. Revisa la columna **FECHA FIN DESCUENTO** para confirmar que el descuento esté vigente

Paso 3

PASO 3

Servicios Principales	
Plan Simulador 4G+ Movil. Tr. Full Digital HD Mega 5000	40,000
Descuento (anual)	-10,000
Total Servicios Principales	30,000
Consumos y Servicios Adicionales	
Teléfono	2
Internet	18,278
Otros Consumos	0
Total Consumos y Servicios Adicionales	18,278
Total Servicios Simulador	48,278

Servicios Principales Contratados	
Plan Simulador 4G+ Movil. Tr. Full Digital HD Mega 5000	20,000
Descuento (anual)	-10,000
Total Servicios Principales Contratados	10,000
Adicionales y/o Descuentos	
Consumos y Servicios Adicionales	10,000
Descuento (anual)	-10,000
Total Consumos y Servicios Adicionales	0
Total Adicionales y/o Descuentos	10,000
Total Servicios Simulador	20,000

3. Confirma en la **boleta del cliente que efectivamente el descuento no se esté facturando**. De lo contrario, revisa la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#) para analizar el cobro en la cuenta

GESTIÓN

BOTÓN ROJO

Explica al cliente que ocurrió un inconveniente sistémico, pero que será resuelto en el momento, para eso será transferido a un equipo especialista para resolver

Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

NO VOZ

"XXX te transferiré a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y darle solución. Por favor espera en línea".

GESTIÓN

BOTÓN ROJO

a) Realiza un **ajuste** por el valor de la cuota del descuento

- En el ajuste, deja en la observación el o los motivo de ajuste (si aplica)
- Revisa la publicación [AJUSTES](#).
- Debes elegir el submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.

b) Ingresas la siguiente **solicitud de servicio** para gestionar el caso:

- **CUENTA** → FACTURACIÓN
- **TIPO** → CUENTA
- **ÁREA** → IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA** → PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** → Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

c) **Informa al cliente** que desde la próxima boleta el descuento se verá reflejado

REGISTRA

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

- 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

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.

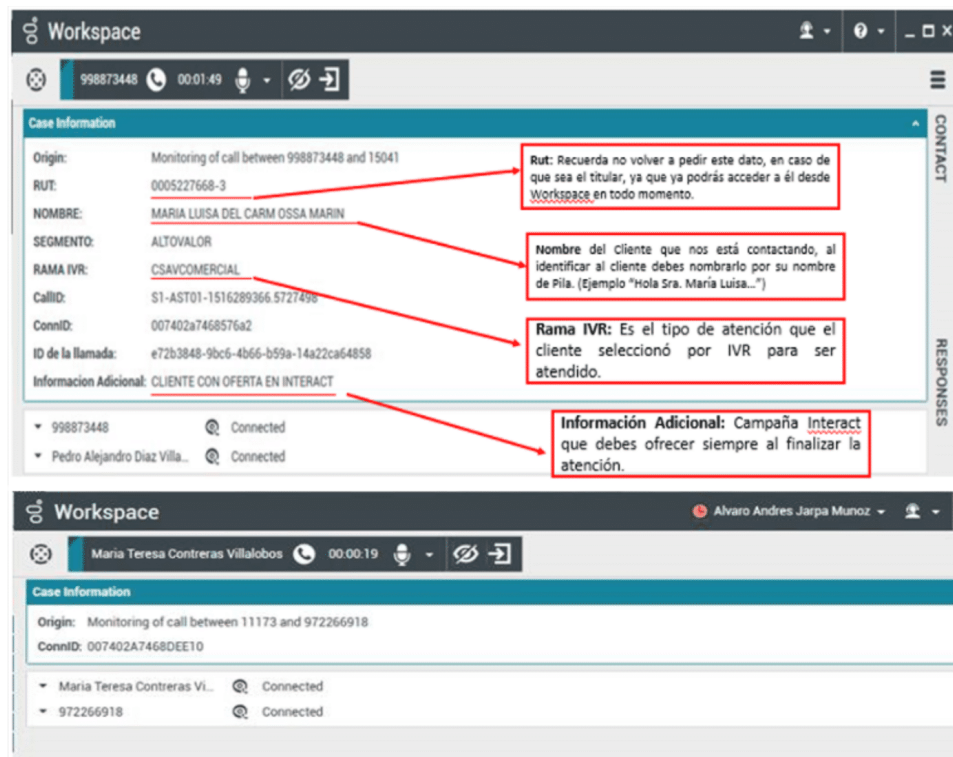
Ejemplos de bienvenida:

- 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?"

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

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*

- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

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

☐

Falso

☐

Verdadero

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, Botón Rojo, CC Voz y No Voz
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz: Botón rojo**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
- Desde Septiembre 2023 **no se ofrecerá la suspensión voluntaria móvil** ni de forma proactiva o reactiva.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país nuestros planes tienen la opción de Roaming incluido en la renta mensual"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
• Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención. • El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.		

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

BOTÓN ROJO

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. Dependiendo sea la solicitud del cliente es como se debe proceder según lo indicado a continuación.
- Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio.
- La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Completada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible.
- La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en **estado abierta**, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser **finalizada** activando nuevamente los servicios del cliente.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Motivo por el cual solicita suspensión.
- Período en que estarán suspendidos los servicios.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisar el DOM (Ciclo de Facturación), ya que para evitar cobros adicionales o descuentos en cuenta de cliente. Es ideal suspender para el último día Del DOM del cliente.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Factu.	Día de Tarificación del Mes (DOM)
2730106	Medio Pago no Con...	Electrónico	23

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE)

Para agendar la reanudación, el pedido de **suspensión debe estar en estado “COMPLETADO”** con los servicios suspendidos. De lo contrario, **no estará disponible el botón de “REANUDAR” en Productos instalados**.

1. Hacer seguimiento del caso del cliente y agendar reanudación cuando la fecha de suspensión se haya cumplido.

2. Para validar, debes revisar el estado de los servicios en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° del cliente.

3. **Para reanudar**, se debe seleccionar la **promoción en PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

4. **Pinchar el botón CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO.**

a) Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar **botón guardar**. Automáticamente se generará una **nueva actividad que quedará en estado ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

6. Cambia el **ESTADO** de la solicitud del cliente en la planilla de suspensiones a **"COMPLETADO"**, para identificar que el cliente ya tiene correctamente agendada su reanudación de servicios.

- **Botón Rojo clic** [Aquí](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONVENIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- SIEMPRE debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio

- REvisa el cotizador [Aquí](#)

DEBES SABER

- Los siguientes descuentos no tienen reajuste por IPC hasta diciembre 2023, dada la naturaleza de su contrato: ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.
- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente convenio sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertener a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) en el ítem "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Hay convenios que tienen beneficios especiales:

**FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH,
CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2°
Dbox adicional sin costo**

2° Equipo adicional

Descuento Andes

d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

- 50% 2do d-Box.
- 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).
- No se aplicará alza de IPC hasta diciembre 2023.

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente
CDF Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
CDF Premium SD (Básico)	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Con

BOTÓN ROJO

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
- Los convenios tienen costo \$0 de instalación. El descuento de instalación es ingresado por defecto. - Ante un cambio de plan, debes actualizar la promoción e ingresar el descuento convenio según el plan que contrate el cliente, de lo contrario el cliente no tendrá la tarifa preferencial.			

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN</u> 1. Debes verificar cuál es el convenio según el subtipo que aparece en la vista 360 de la cuenta cliente.			

2. En caso que el campo no tenga información, verifica en las solicitudes de servicio si el cliente tiene la SS Validar convenio ingresada en el último mes calendario. Si tiene la SS en ese plazo, revisa el paso a paso del cambio en el acordeón **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO**

3. **Si no tiene la SS**, deberás validar el convenio nuevamente. Para esto:

- 1. Ingresa al **cotizador y revisa la información relacionada con el convenio** al que el cliente debería estar suscrito: DOM, Método de pago, documentación especial para validación.
- 2. En caso que el convenio **requiera documentación especial** para validar la categoría convenio, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3.3)

Si el cliente tiene la documentación a mano, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de plan.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

Si el cliente no tiene la documentación a mano, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el cambio de plan"

- 3. En la **cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio**
 - TIPO: Datos
 - ÁREA: Venta
 - SUBÁREA: Validar convenio
 - DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

Nota: No olvides una vez ingresada la SS de validación GUARDAR para que la solicitud de servicio quede en estado derivada, de lo contrario no podrá ser atendida por área convenio.

Solicitudes de servicio				
Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de i
1-194390518827	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad	11/02/2022 17:13:
1-176002459988	Internet	Reparación Técnica	Modem No enciende	22/06/2021 21:25:
1-151962855420	Facturación	Inconsistencia Fact...	No reconoce valor plan	02/03/2021 15:46:
1-139052317510	Datos	Venta	Validar Convenio	14/12/2020 17:00:

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
-------------	---	---	---

CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO

1. Consulta al cliente **a qué convenio desea cambiarse**. Con esa información revisa el Cotizador para validar si es necesario solicitar documentación específica para dicha validación

2. En caso que el **convenio requiera documentación especial para validar la categoría convenio**, informa al cliente que se ingresará una validación del convenio la que debe ir acompañada de la documentación que el convenio requiere. Si el convenio no requiere documentación especial, continúa el procedimiento en el siguiente paso (3)

a) Si el cliente **tiene la documentación a mano**, podrás ingresar la Solicitud de servicio e informar que debe tener la y que en un plazo máximo de 72 horas será contactado para realizar el cambio de tarifa a Convenio.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto, ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

b) Si el cliente **no tiene la documentación a mano**, informa al cliente que es necesario para continuar que la pueda enviar a tu correo corporativo. Una vez recibida puedes ingresar dicha solicitud.

VOZ

"Dn, Sra XXXX para completar el cambio de plan es necesario para su respaldo validar el convenio al que está suscrito. Para esto necesitamos que nos pueda enviar la siguiente documentación [mencionar según el convenio] a mi correo corporativo. Una vez recibida ingresaré un sistema una solicitud, la que tiene un tiempo de respuesta máximo de 72 horas hábiles. En este plazo, lo contactaré vía telefónica el día [mencionar el día cuando se cumpla el plazo] con la respuesta de la validación y podremos realizar el ingreso de la tarifa convenio"

3. En la cuenta de cliente ingresa la solicitud de servicio Validar Convenio

- TIPO: Datos
- ÁREA: Venta
- SUBÁREA: Validar convenio
- DESCRIPCIÓN: Convenio al que se suscribe cliente- Motivo del ingreso de la SS (Cliente no tiene subtipo convenio)

DEBES SABER	CLIENTE CONVENIO QUIERE CAMBIAR SU PLAN	CLIENTE STOCK DESEA CAMBIARSE A PLAN CONVENIO	CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA
<u>CLIENTE INDICA QUE NO TIENE TARIFA CONVENIO (SPP Y/O SVA) REFLEJADA EN CUENTA</u>			
1. Verifica si en los productos instalados el cliente tiene los servicios convenio. Si es así, revisa si el descuento convenio está ingresado. ◦ En planes anteriores a Noviembre podría aparecer el "descuento convenio Pack"			
2. Si el descuento aparece ingresado, informa que desde la próxima boleta el descuento se comenzará a ver reflejado			
3. Si no está ingresado, realiza los pasos descritos en la publicación de CLAVE según corresponda: ◦ INGRESO DE DESCUENTO CONVENIO ◦ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CONVENIO			

INGRESO DESCUENTO CONVENIO

1. SERVICIOS PRINCIPALES

1. En la cuenta de cliente ingresa un **pedido de modificación**
2. Selecciona la promoción del cliente y luego haz clic en EDITAR PROMOCIÓN para agregar el Descuento Convenio Televisión" y/o "Descuento Convenio Internet", lo que dependerá del servicio ingresado (VTR PLUS 3, VTR PLUS 2, VTR WIFI, VTR TV PLUS), luego "Terminar".
3. Vuelve a la pestaña detalles para confirmar que el descuento quedó ingresado correctamente
4. Ingresas TSQ, genera documento y envía el pedido.
5. Informa al cliente que desde su próxima boleta, el descuento se comenzará a ver reflejado
6. Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, debes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE DE VENTA](#)

2. INGRESO DESCUENTO SVA

Aplica para clientes (aplica sólo para los convenios FACH ACTIVO, FACH RETIRO, CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO Y MUTUALIDAD DEL EJERCITO)

1. Ingresas un **pedido de modificación**
2. Luego en la pestaña detalles, selecciona el decodificador adicional para PERSONALIZAR
3. Ingresas a la pestaña DESCUENTOS
4. En Descuento Decodificadores Smart II selecciona el ítem con el descuento correspondiente y botón "Terminado".
5. En Detalle del pedido, desplegar ítem en el "d-Box" agregado anteriormente, donde puedes confirmar que descuento se encuentra ingresado correctamente
6. Luego de cargar la promoción y descuentos asociados, pincha TSQ y generar documento.
7. Para finalizar selecciona el botón "Enviar"
8. Para finalizar explica al cliente que el descuento quedó ingresado exitosamente y que desde la próxima boleta se comenzará a ver reflejado



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