

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 19 - Digital

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 09 AL 22 DE SEPTIEMBRE



PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ



VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS



ACTIVIDAD



POSTERGACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS POR TEMPORAL



INCONVENIENTES EN DESCUENTO APLICADO A CLIENTES

 INFORMACIÓN IMPORTANTE

 DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO PLATAFORMA CALL CENTER NO VOZ



PROCESO DE ATENCIÓN

Debes apoyarte en los procedimientos exclusivos de WhatsApp, pero en el caso de que aún no se encuentre creado, debes guiarte por los procedimientos que apliquen para chat/voz.

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES
• En caso de que aplique realizar transferencia a otra plataforma, revisa PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR AQUÍ • Para revisar horarios de plataformas, haz clic AQUÍ.		

DEBES SABER	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	NO DEBES
• Siempre debes responderle al cliente cuando él te responda. • Siempre debes corregir la ortografía de las palabras subrayadas en rojo de tus mensajes, si te equivocas, envía la palabra errónea escrita correctamente con “*”. Ejemplo: avía (incorrecto) – había* (correcto). • Tienes un máximo de 4 minutos para entregar una respuesta desde el último mensaje enviado por el cliente, puedes utilizar los siguientes scripts de referencia para guiarte: ◦ “Me puedes esperar un momento mientras busco información”. ◦ “Gracias por la espera, sigo realizando el procedimiento, permíteme un momento más por favor.” ◦ “Gracias por la espera y disculpa por la demora, dame un momento más, mientras termino de gestionar tu solicitud”. • No debes informar al cliente al momento de transferir ya que la transferencia entre plataformas es transparente para el cliente. • La transferencia sólo se informa cuando cliente cambia de plataforma (Ej: Plataforma de Postventa Fijo, Postventa Móvil, Plataforma BackOffice y Plataforma de Confirmación.) • Siempre cuando un cliente VTR indique su RUT debes almacenarlo en la pestaña “Resumen”.		

- Es de carácter **obligatorio revisar el historial del cliente** para ver si ha tenido interacciones anteriormente.
- Si **cliente no entiende la explicación** a sus consultas/requerimientos, se debe **ofrecer continuar la atención por llamada telefónica**.

DEBES SABER

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

NO DEBES

- Enviar **respuestas de relleno** mientras estás buscando información.
- En caso de que **el sistema no permita la atención**, el cliente al enviar un mensaje de WhatsApp le aparecerá el siguiente mensaje:

"Estimado cliente en este momento presentamos inconvenientes en nuestro sistema, lo que no nos permite gestionar tu requerimiento. Estamos trabajando para regularizar esta situación lo antes posible. Recuerda que la sucursal virtual en vtr.com está disponible las 24 hrs. para pagos, modificación y/o contratación de canales y ante inconvenientes técnicos puedes llamar al 6008009000"

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

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:

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo
- Utilizar emojis acordes a la consulta y/o requerimiento planteado por el cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- 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.
- Utilizar abreviaciones

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Leer de forma concentrada la información que nos envía el 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:

- Debes siempre solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento
- Puedes enviar contenido multimedia (Imágenes y link) autorizados en cada procedimiento

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes

- Preguntar dos veces la misma información
- 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: • Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: “Fue un placer”, “gracias a ti por contactarte”, “con mucho gusto”, “estamos para atenderte” • Contener al cliente siendo empático, amable y cordial • Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. • Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe escalar caso al Coordinador de VTR No voz. Para lograr un correcto Relacionamiento 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 • Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica		

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 ayudarte el día hoy"
 - "Soy el encargado de atender tu requerimiento"
 - "estoy feliz de poder atenderte"
 - "soy tu ejecutivo asignado por el día de hoy"
 - ¿cómo puedo ayudarte el día de hoy?
 - "tendré el agrado de acompañarte en resolver tu 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:

- *"Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender su requerimiento ¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?"*

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

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada una de ellos

- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerse 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

2. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

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

- 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:

- Visita técnica:

“XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media.

Te 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.”

3. 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

4. REGISTRO EN SISTEMA —

- 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.

TIPO DE CONVERSACIÓN	TIPOLOGÍA	SE TIPIFICA EN ANDES?	QUÉ DEBES TIPIFICAR
----------------------	-----------	-----------------------	---------------------

Cliente llega a 4 minutos de inactividad	Intención de desconexión	Sí	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada
	Modificación de servicios	Sí	
	Consulta sobre vencimientos	Sí	
	Fechas para pago	Sí	
	Activación de promoción	Sí	
	7 Pasos no voz (internet)	Sí	
	Diagnóstico técnico TV	Sí	
	Diagnóstico técnico fono	Sí	
	Cualquier otra tipología	NO	
Cliente activo	Todas las tipologías	Sí	WhatsApp Nombre cliente Motivo de la llamada Información entregada

- Para revisar cómo ingresar una tipificación, revisa la publicación: [TIPIFICACIONES](#)

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.

5. CIERRE

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

- **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: "Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?"
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Informar que posterior a la finalización de la llamada, **se emitirá una encuesta** para calificar la atención con el ejecutivo.
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención, siempre reiterando tu nombre.** Ejemplo: *"XXX con motivo de mejorar tu experiencia con los servicios de VTR, al finalizar esta atención se emitirá una encuesta para calificar del 1 a 7 la gestión realizada. Es muy importante para nosotros poder contar con tu opinión, muchas gracias"*
- **Invita al cliente a seguir contactándose por este medio, EXCEPTO, en los siguientes casos:**

- Clientes Negocio
- Clientes molestos
- Clientes que soliciten desconexión
- Clientes Convenio
- Clientes Cornerstone

Ejemplos de despedida:

- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS



PROCEDIMIENTO

IMPORTANTE

- Por el momento la venta del servicio de Digital Safe para Clientes, se encuentra SUSPENDIDA, ya que existen inconvenientes con la recuperación de datos de activación.

POLÍTICAS DE LA 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 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

- Para venta de canales premium, apóyate en [VENTA DE CANALES PREMIUM](#)
- Cliente puede contratar **máximo 3 extensores en su domicilio.**
- **La venta y la eliminación de un SVA se deben hacer en pedidos diferentes**, es decir, un pedido para la activación y otro para eliminación. En el caso de hacer ambas transacciones en el mismo pedido, se mostrará el siguiente mensaje:
 - *VTR0701 – No se puede agregar y eliminar el mismo SVA en un pedido, se debe realizar en pedidos separados. Este pedido no se enviará*
 - Para eliminar un SVA, revisa la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).
- Dependiendo del SVA solicitado y del canal de venta por el cual se contrate un SVA, éste puede contener:
 - **Cargo de activación:** El cargo de activación corresponde al valor de una renta mensual (sin considerar valor promocional) que se cobra sólo en algunos SVAs. En caso que el cliente contrate una programación con cargo de activación, 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. Validar que los datos del cliente, **como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL** estén actualizados.
2. Confirmar si la cuenta **tiene alertas y revisar que la casilla de EN COBRANZA no esté marcada**, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
 - En el **caso de estar Suspendido** (ya sea por suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago), indicar 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. Verificar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** que el estado del servicio se encuentre **ACTIVO**.
 - Si tienes dudas de como revisarlo puedes apoyarte en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
4. Revisar si cliente cuenta con saldo de límite de crédito suficiente para tomar SVA.
5. Seguir el [protocolo de cierre de SVA](#):
 - Ante dudas revisa [Plan Comercial Vigente](#)
 - Ante dudas revisa [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 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', 'Subcose', 'Monto', 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 500 Movil Personal' (Activo, APOQUINDO AV 4800 PISO 13, 23/11/20), which is 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 500 Movil Personal	Pack Mega 120 Fono Ilimitado 500 Movil Personal	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

Inicio

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedidos 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	Television		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 1.57253894

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

Item Precio de lista Su precio Promoción Explicación Personalizar

None \$17.990 \$18.990

TV Hogar Analogo Vencido \$17.990

TV Hogar Digital \$18.990

TV Full HD Digital \$18.990 \$23.990

TV MPack Digital \$18.990

TV Hogar Analogo \$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's a navigation bar with options like 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de Servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Historial'. Below this, a 'Clientes' tab is active. The main content area has a sidebar on the left with a red box around the 'FONO' icon. The main area displays a table of services with columns for 'Servicio', 'Precio de lista', 'Su precio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalización'. The table lists various services like 'Servicio de Fono', 'Servicio de Internet', and 'Servicio de Televisión'. A red box highlights the 'Servicios de Valor Agregado' tab in the sidebar.

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

Andes

Archivo Edición Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

Inicio 1.588000354

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista

Banda Ancha

Su precio \$0

Costo total \$0

Mensualidad total \$25.800 C

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Detalles

1. Banda Ancha 2. Equipos 3. Servicios Adicionales 4. Try & Buy

Equipos

Item

None

Digital Safe

Digital Safe vendido

Equipos

Item

Espectro Adicional Castillas

Espectro Adicional medio

Espectro total

Equipos

Item

PC Adicional Alámbrico

PC Adicional inalámbrico

Finalizado

Anterior Siguiente

A Precio de lista \$1.990

B Promoción

C Mensualidad total \$25.800

D Explicación

E Personalizar

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Digital Safe	\$1.990	\$1.990			
Espectro Adicional Castillas	\$0				
Espectro Adicional medio	\$0				
Espectro total	\$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.

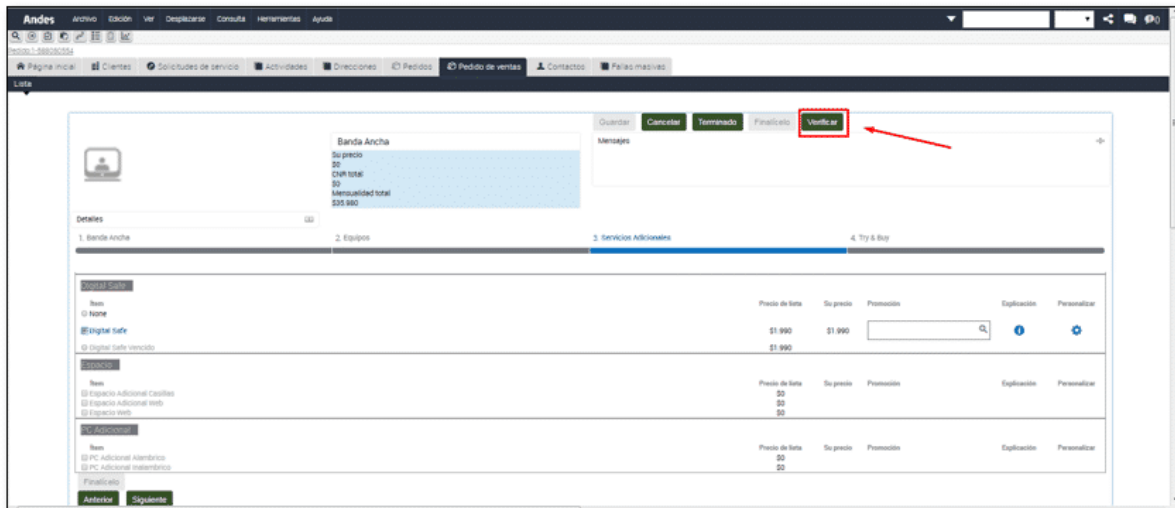
B. Promoción: Oferta ligada al SVA seleccionado.

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

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

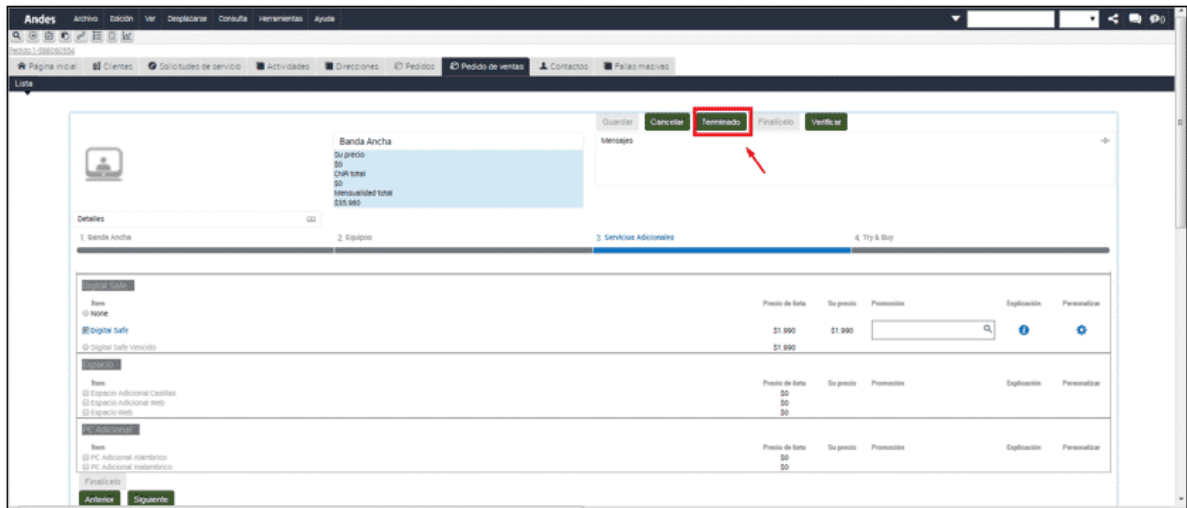
E. Personalizar: Se detalla el SVA. Por ejemplo se puede personalizar el modelo de un equipo en particular.

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

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 customer named 'ANGELYN LISSET TORRE'. The 'Estado' (Status) is 'Pendiente'. The 'Fecha de creación' (Creation 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. The 'Terminado' button is also highlighted with a red box and an arrow.

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 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No es necesario que el cliente tenga la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA

☐

Falso

☐

Verdadero

POSTERGACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS POR TEMPORAL



CONTINGENCIA

INTRODUCCIÓN

- Debido al temporal que afectó a nuestro país que ha dejado a varios de nuestros clientes con inconveniente en sus servicios, se ha

decidido enfocar todo el esfuerzo de técnicos en trabajar en la reparación de dichos inconvenientes.

DEBES SABER

INFORMA

REGISTRA

Esta decisión de enfocar toda la fuerza de Técnicos para restablecer la normalidad de los servicios de los clientes afectados impacta en las ordenes de **MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN**.

Esto quiere decir que clientes que **soliciten actualmente Extensores, Dbox Adicionales, control remoto, etc...** **Se les debe ofrecer la opción del envío por DELIVERY**, puedes apoyarte con la publicación [Delivery - Auto Instalación](#)

En casos que **no sea posible enviar DELIVERY** como por ejemplo para ingreso de solicitudes de PETICIONES VARIAS, debes ingresar la visita técnica informando que la fecha de visita no será inmediata debido a la actual contingencia.

Se estima que durante **todo el mes de agosto se va a estar trabajando en regularizar los servicios afectados por el temporal**, por lo que debes indicar esto al cliente, sé empático en informar que se están programando las visitas técnicas con fecha para el mes de septiembre.

Verifica y confirma el contacto del cliente, ya que en la medida que se supere la actual contingencia se estará contactando a los clientes para revisar la posibilidad de reagendar su visita lo antes posible, apóyate con la publicación [Cómo Validar Vigencia de Datos](#)

DEBES SABER

INFORMA

REGISTRA

Por dudas o consultas con el cliente, apóyate con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, debido al actual temporal que ha afectado a los servicios de nuestros clientes, hemos decidido enfocar todos nuestros esfuerzos técnicos en regularizar estos inconvenientes. Por lo que, para su solicitud le puedo ofrecer la opción de coordinar que lo que está solicitando llegue a su domicilio a través de nuestro

servicio de autoinstalación, si no, puedo programar una visita técnica, pero está no será dentro de una fecha inmediata debido a la situación actual"

NO VOZ

"XXXX, debido al actual temporal que ha afectado a los servicios de nuestros clientes, hemos decidido enfocar todos nuestros esfuerzos técnicos en regularizar estos inconvenientes. Por lo que, para tu solicitud te puedo ofrecer la opción de coordinar que lo que estas solicitando llegue a tu domicilio a través de nuestro servicio de autoinstalación, si no, puedo programar una visita técnica, pero está no será dentro de una fecha inmediata debido a la situación actual"

DEBES SABER

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin Internet

En la observación: "Atraso para visitas técnicas por temporal"

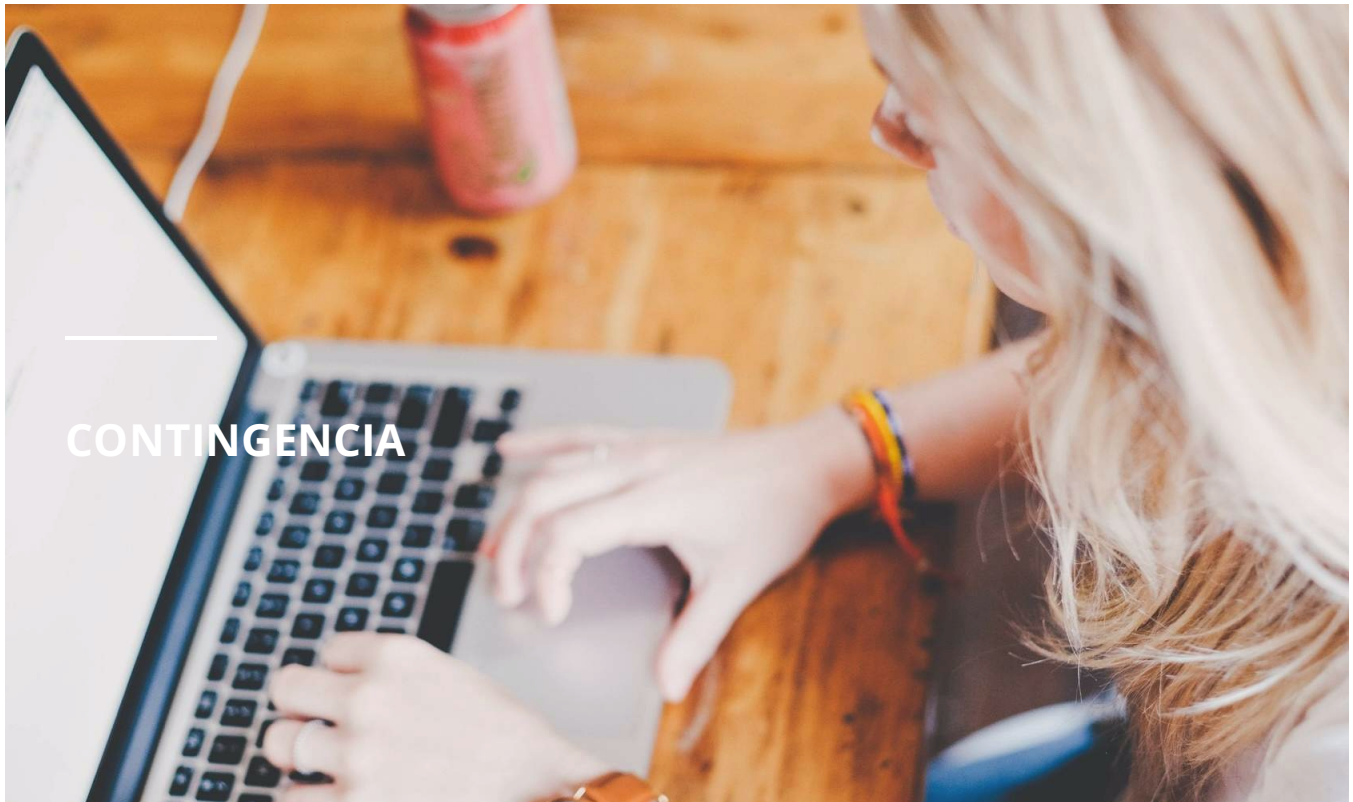


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES EN DESCUENTO APLICADO A CLIENTES



CONTINGENCIA

CONTEXTO

Un grupo clientes del servicio FJO, les llegó un correo informando sobre la aplicación de un descuento en sus servicios. Dicho descuento que se informa a través del correo es distinto al que se aplicó en su cuenta.

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

- Estos clientes se **ya han sido identificados**, por los que se les **regularizará en sus próximas boletas**
- **El monto del descuento que se informó en el correo es el REAL.**
- Es muy importante respetar **los registros en la observación del AJUSTE** como también la tipificación en sistema: **"@errordcto"**

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Si un cliente indica que no le respetaron el monto del descuento que se le fue informado por mail debes realizar lo siguiente:

- Descarga la siguiente [BASE DE CLIENTES](#), dentro del archivo aprieta en tu teclado las teclas al mismo tiempo CTRL + B y busca el número de cuenta de facturación del cliente por el cual está realizando su consulta. Puedes apoyarte con la publicación [LECTURA Y ANÁLISIS DE CUENTA DE FACTURACIÓN](#).

Si la cuenta de facturación del cliente **no aparece en dicha base que descargaste**, debes indicar que **no está dentro de la lista de afectados**, puede ser **otro el motivo** por lo que puedes apoyarte con la publicación [DESCUENTO NO CARGADO](#). Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, revisé en sistema y no está dentro de los clientes afectados por el inconveniente actual"

NO VOZ

"XXXX, revisé en sistema y no estas dentro de los clientes afectados por el inconveniente actual"

1. Si la cuenta de facturación del cliente **se encuentra dentro de la base descargadas**, significa que efectivamente al cliente **no se le aplicó el descuento que fue informado en sistema**, si no

otro distinto. Continúa con el paso 2

1. Entregar las disculpas correspondientes, informa que su caso ya fue tomado para evitar inconvenientes a futuro e indica que vas a realizar el ajuste de su cuenta por el monto indicado en la **BASE DE CLIENTES en la columna AJUSTE A REALIZAR**. Si tienes dudas de como realizar el ajuste debes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

¡Es muy importante que en el detalle del ajuste que realizaste debes dejar registrado lo siguiente!: @errordcto

Puedes apoyarte con el siguiente Script:

VOZ

"Sr(a) XXXX le pedimos disculpas por las molestias, efectivamente según lo que me indica voy a ajustar su cuenta para que el monto final del descuento sea por XXXX que fue el monto que se indicó por correo, le informo que su caso ya fue tomado para evitar cualquier inconveniente a futuro"

NO VOZ

"XXXX te pedimos disculpas por las molestias, efectivamente según lo que me indica voy a ajustar tu cuenta para que el monto final del descuento sea por XXXX que fue el monto que se indicó por correo, te informo que su caso ya fue tomado para evitar cualquier inconveniente a futuro"

Una vez realizado el ajuste, informa:

El monto del ajuste, **el monto del descuento, que ya se encuentra listo y si desea puede revisar el monto final en Sucursal virtual**, van a respetar el descuento que se le informó por correo. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(s) XXXX ya he realizado el ajuste correspondiente por XXXX, el descuento que se ingresa es de XXXX y el monto final de su boleta es por XXXX, para revisar si el ajuste fue efectivo puede dirigirse a su Sucursal Virtual. Se respetará el monto indicado a través de su correo, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas"

NO VOZ

"XXXX ya he realizado el ajuste correspondiente por XXXX, para revisar si el ajuste fue efectivo puedes dirigirte a su Sucursal Virtual. Se respetará el monto indicado a través de tu correo, te pedimos disculpas por las molestias ocasionadas"

DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Recuerda que es muy importante dejar el registro en la observación de la tipificación que usas para registrar la atención

- Atención Comercial ->Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término
- En la observación "@errordcto"



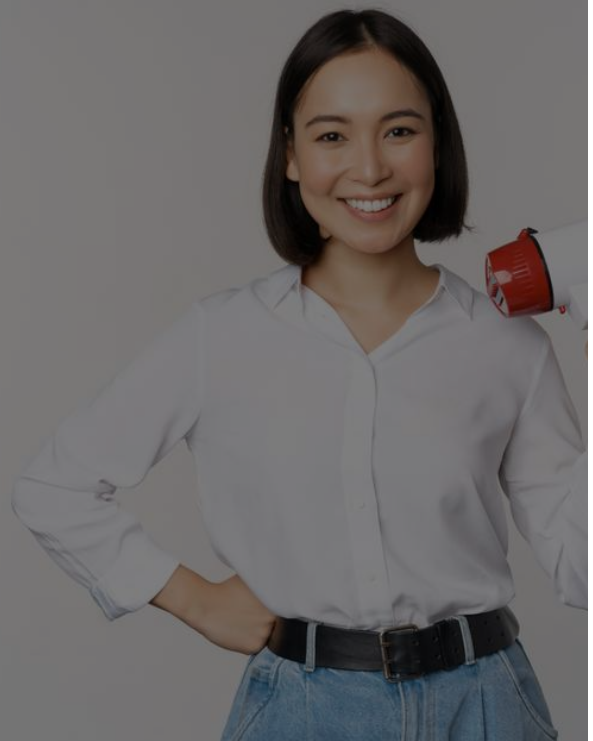
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

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

2

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



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR