

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°25 - BBOO Reclamo



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 18 AL 31 DE DICIEMBRE

≡ INCONVENIENTE CON PAGO

≡ INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

❓ ACTIVIDAD

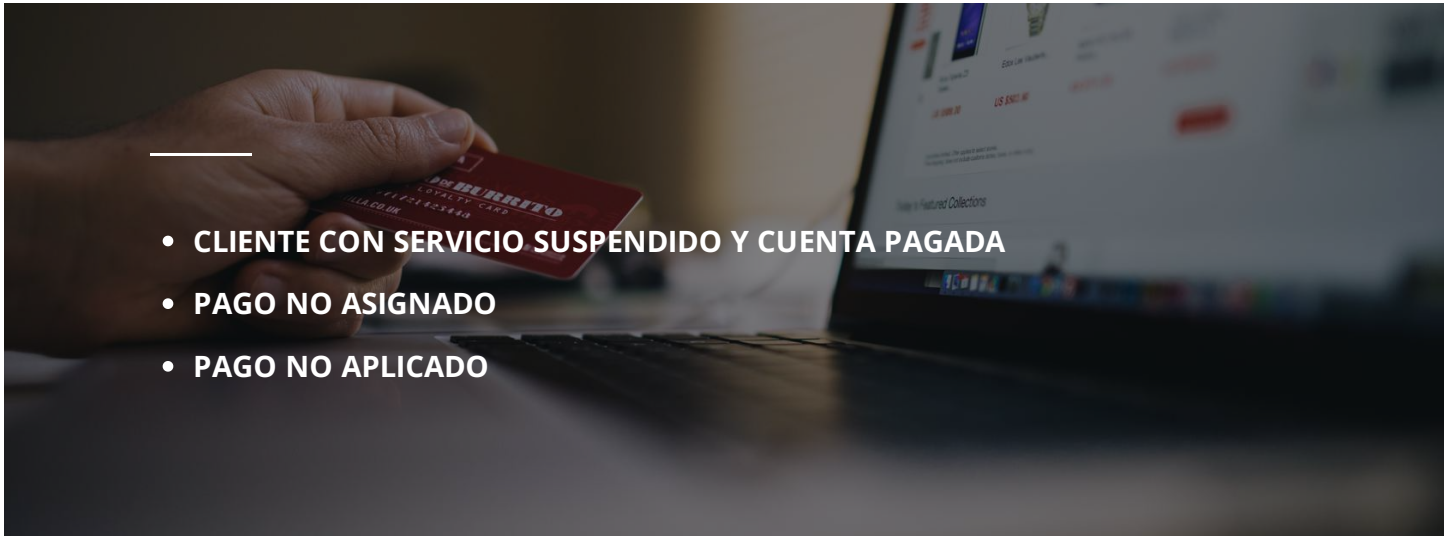
≡ INCONVENIENTES INTERNET HFC

≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

≡ REFORZAMIENTO PLANILLA ENVÍOS AUTOINSTALACIÓN

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**
- **PAGO NO ASIGNADO**
- **PAGO NO APLICADO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

PASO 1: SALDO PENDIENTE DE PAGO

PASO 2: MÉTODO DE PAGO

PASO 3: ERROR CUENTA

PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación de iSAC [AQUÍ](#)
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1: SALDO PENDIENTE DE PAGO

PASO 2: MÉTODO DE PAGO

PASO 3: ERROR CUENTA

PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

- a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3
- b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC - PAT\)](#)
- c) **Descuento por planilla** ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Portal del cliente

Cuenta 198923694967

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase Móvil Cambio de titularidad

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción

Ci Re Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Actividades

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH_TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JQXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFTMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

PASO 1: SALDO PENDIENTE DE PAGO

PASO 2: MÉTODO DE PAGO

PASO 3: ERROR CUENTA

PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación de iSAC [AQUÍ](#)

PASO 1: SALDO PENDIENTE DE PAGO

PASO 2: MÉTODO DE PAGO

PASO 3: ERROR CUENTA

PASO 4: PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

- En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**
- Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo.
 - Existe pago sin asignar** ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación en iSAC
 - NO existe pago sin asignar** ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación en iSAC
- Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.
 - Existe reversa de pagos** ➔ Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación en iSAC

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Saldo: 868,381.00
Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00
Vence ahora: 14,381.00

Pagos

Numero de pago	Fecha de pago	Monto de pago (importe del pago)	Numero de confirmación	Asignado	En asignar	Reversado	Entidad receptor
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990	CAJAVECINA

CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

OBJETIVO Y VERIFICA

GESTIÓN

INFORMA

OBJETIVO

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente **ha solicitado suspender sus servicios** de manera transitoria
- Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

OBJETIVO Y VERIFICA

GESTIÓN

INFORMA

Si el caso **NO ha sido escalado previamente** y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una **inhibición de 6 días**
2. Ingresar un **ticket a mesa de ayuda**. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

OBJETIVO Y VERIFICA	GESTIÓN	INFORMA
Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá Apóyate con el siguiente script: <i>"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar"</i> Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago: • Ingresar número de ticket en Portal Helpdesk para revisar estado del caso. INFORMA Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.		

PAGO NO ASIGNADO

OBJETIVO Y VERIFICA	GESTIÓN	INFORMA
<u>OBJETIVO</u> Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar. <u>VERIFICA PRECONDICIONES</u> Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad		

OBJETIVO Y VERIFICA	GESTIÓN	INFORMA
1. En caso que el caso no haya sido escalado previamente, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA. 2. Si ya fue escalado con anterioridad, ingresa el número de ticket a la página de ADEXUS para revisar su estado 3. Ingresas una Inhibición de Cobranza para evitar el corte de servicios		

OBJETIVO Y VERIFICA	GESTIÓN	INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos"

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTE

LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

- **Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual) >** Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
- **Pagos en recaudadores externos >** Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si **el servicio está suspendido o próximo a suspenderse**

GESTIÓN

1. Servicio suspendido ➤ Ingresar una inhibición de cobranza

- **Servicio próximo a suspenderse ➤** Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.
- Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

! Importante:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.
- Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

- Indaga cuál fue el medio de pago del cliente
- Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:
"Sr(a) XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado

4. Una vez recibido el comprobante, **ingresa una solicitud de servicio y envía un mail**

- **CUENTA:** Facturación
- **TIPO:** Cuenta
- **ÁREA:** Recaudación
- **SUBÁREA:** Pago no aplicado
- **DESCRIPCIÓN:** lugar y fecha de pago, monto pagado

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada
- Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:
- **Con Inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"
- **Sin inhibición:**
"Sr(a) XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

ESCALA PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** ► Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** ► Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:
 - **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
 - **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
 - **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

ESCALA PASO 2 —

2. **Verifica el estado de los servicios;** si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) **ingresa una Inhibición de cobranza,** calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- **DESTINATARIO:** escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl
- **ASUNTO:** PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC –PAT\)](#).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).
- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 1 La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- 2 Rut del Cliente para saber quién está llamando
- 3 Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando
- 4 Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.
- 5 La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:
 - Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

6

- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

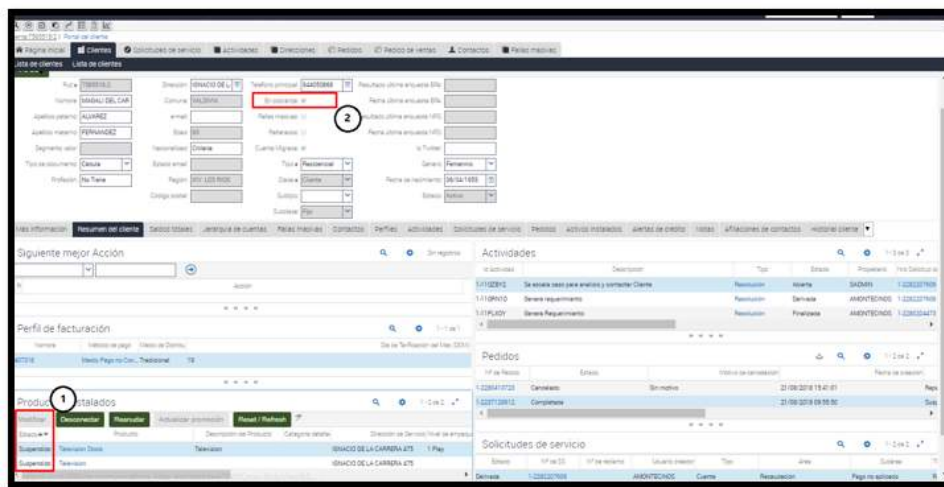
- La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales"
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido**. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

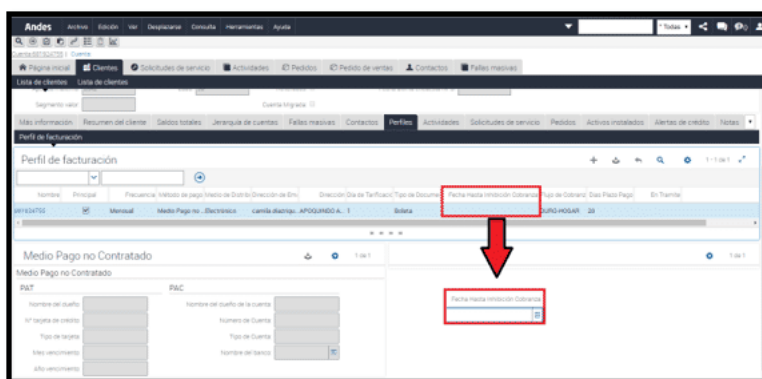
VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

- Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
- Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
- Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
- Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
 - **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**
- La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.
- Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión

- Plazo de solución

REGISTRA —

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

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](#)

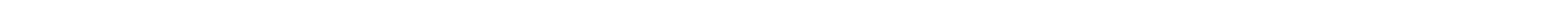


Para continuar debes revisar todos los contenidos

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Pregunta

01/01

La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable solo a clientes con cuentas al día, no con cuentas vencidas.

☐ Falso

☐ Verdadero

INCONVENIENTES INTERNET HFC



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

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

--

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

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

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

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

CASOS REITERADOS

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

UNA VEZ

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

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

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

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

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

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

Acción:

1- Reagendar visita técnica

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

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

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

Acción:

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

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada
- **Visita técnica finalizada en terreno pero continúa con inconvenientes de internet**

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

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

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

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

Acción:

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

REGISTRA

Atención técnica-> Internet -> Sin internet

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

MÁS DE UNA VEZ —

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

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

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

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

Reiteración por motivos de internet:

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

a) Reiteración con solución remota anterior:

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

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

2- Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

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

3- Informar

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

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

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

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

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

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

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

b) Reiteración con solución anterior en terreno

- Realizar 7 pasos de manera regular

CONSIDERACIONES

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

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

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

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

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

Informar la siguiente consideración:

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

3- Informar

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

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

Sin Asistencia VTR:

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

Con Asistencia VTR:

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

4- Tipifica

Atención técnica -> Internet -> Velocidad Internet

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

CASO: CLIENTE NO ESTÁ EN EL DOMICILIO —

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

2- Tipifica

Gestión Interna -> Seguimiento -> Seguimiento de Caso

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

CASO: EL EQUIPO DEL CLIENTE NO ES NEXTGEN —

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

CASO: SMART WIFI PORTAL NO VISUALIZA DISPOSITIVOS VTR —

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

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



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



Complete the content above before moving on.

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste.
- En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar "COBRO DÍAS SIN SERVICIO"
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#)
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “**Fecha Inicio**” y su “**Razón**”
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “**Fecha de Creación**”.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#)
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

SS INGRESADAS

1. Revisa si el cliente tiene **solicitudes de servicio de reparación ingresadas** y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta -> Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas -> Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

VOZ

"Sr. XXX debemos realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **"Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo**"; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Refrescar

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Saldo: \$48.366

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Disputas no resueltas: \$0

Comentarios:

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

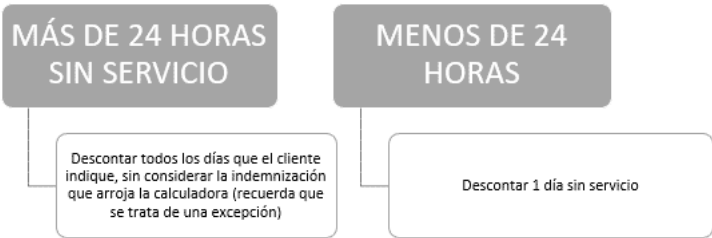
SCRIPT

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, informa con el siguiente script :

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	" XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

Si el descuento NO está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, continúa con el procedimiento.

GESTIÓN



PASO 1 Y 2	PASO 3	MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000	MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000
------------	--------	-------------------------------------	-------------------------------------

1. Ingresas a la Calculadora. Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos

2. **Digita período sin servicio.** Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta

Resultado de búsqueda x

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	TV Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar Limpia

PASO 1 Y 2

PASO 3

MONTO CALCULADO ES MENOR
A \$15.000

MONTO CALCULADO ES MAYOR
A \$15.000

3. Ingresar el valor del o los servicios afectados y su DMS correspondiente y presiona **ENVIAR**

IMPORTANTE

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO "DESCUENTO TOTAL"

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)	19.643	24.719	
Días sin servicio	2	2.0000	
Horas sin servicio	48	48	
Renta Diaria (\$)	655	826	
Descuento Total (\$)	1.310	1.652	
Indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)	2.962		
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE, Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

PASO 1 Y 2

PASO 3

MONTO CALCULADO ES MENOR
A \$15.000

MONTO CALCULADO ES MAYOR
A \$15.000

4. **Realiza un Ajuste.** Usando el submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste **registra el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- Informa al cliente:**

VOZ

NO VOZ

"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX.
Lamentamos las molestias causadas"

"XXX hemos realizado un descuento en tu boleta por \$XXXX.
Lamentamos las molestias causadas"

PASO 1 Y 2

PASO 3

MONTO CALCULADO ES MENOR
A \$15.000

MONTO CALCULADO ES MAYOR
A \$15.000

¡NO INFORMES el monto calculado al cliente en caso que exceda el total de \$15.000!

Debes **transferir de manera asistida** al cliente al equipo Botón Rojo, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

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".

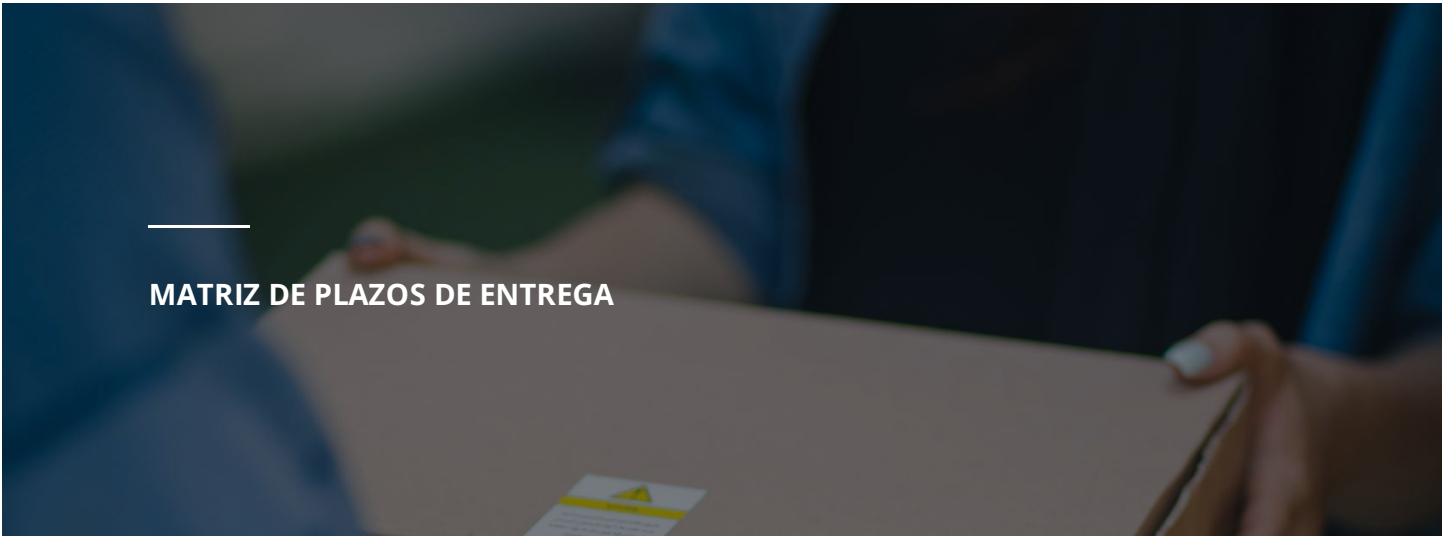


Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REFORZAMIENTO PLANILLA ENVÍOS AUTOINSTALACIÓN



MATRIZ DE PLAZOS DE ENTREGA

En esta edición del Desafío queremos reforzar cómo funciona la matriz disponible para los plazos de entrega.



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR