

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - 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 CLAVE.

DESDE EL 17 AL 30 DE JUNIO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



TRASLADO DE SERVICIOS



DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO





DESAFÍO TERMINADO

# DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

---



---

## 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 |          |                |

**MONTO CALCULADO ES MENOR A \$20.000**

**GESTIÓN**

1. **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:**

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



## MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000

### GESTIÓN

**Debes confirmar con el cliente el correo electrónico que se encuentra en sistema**

1. **Ingresa en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informa** al cliente que dentro de las próximas **72 horas hábiles** le llegará un mail con la respuesta de su requerimiento.

Si cliente no tiene mail, el área encargada hará un contacto telefónico. Si no es contactado, la carta se subirá a Andes

- **TIPO:** Comercial
- **ÁREA:** Gestión Comercial
- **SUBÁREA:** Descuento no aplicado/sin servicio. (servicios fijos)
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es 72 horas hábiles.

### INFORMA

"Sr. XXX hemos ingresado un requerimiento en sistema para evaluar el descuento en su boleta. En un plazo máximo de 72 horas hábiles recibirá la respuesta en su correo".

**REGISTRA**

**Atención Comercial →  
Descuentos y prórroga →  
Descuento días sin serv  
fijo**

Registrar en la atención:

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

1 of 1



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

---



- La atención solo se puede entregar al titular

**POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

- **En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones:**
  - Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva.
  - La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario.
  - EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación
  - Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
  - Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)

**POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

- **Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:**
  - SVA → #COBROSVA
  - CANALES PREMIUM → #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

|            |     |
|------------|-----|
| TNT SPORTS | TNT |
| FOX SPORTS | FOX |

|               |      |
|---------------|------|
| HBO MAX       | HBO  |
| UNIVERSAL     | UNI  |
| PACK ADULTO   | ADU  |
| TODO LO DEMAS | OTRO |

**POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

- ¿Ud. contrató el SVA/CANAL?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

**BOTÓN ROJO**

**DESCONOCE CONTRATACIÓN**

**Explica al cliente que entiendes su molestia y que por esta vez realizarás el ajuste de la totalidad de todos los saldos cobrados por el concepto de SVA/CANAL.**

**Ajusta según el monto que tienes aprobado.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
  - SVA ➡ #COBRO SVA
  - CANALES PREMIUM ➡ #NORECONOCE (CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

|               |      |
|---------------|------|
| TNT SPORTS    | TNT  |
| FOX SPORTS    | FOX  |
| HBO MAX       | HBO  |
| UNIVERSAL     | UNI  |
| PACK ADULTO   | ADU  |
| TODO LO DEMAS | OTRO |

**Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:**

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles.**

**INFORMA**



*"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".*

## VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO

1. Ofrece alguna promoción que tengas disponible en tu catálogo a fin de que el cliente mantenga el servicio.
2. Si el cliente acepta, ingresa el descuento, de lo contrario, informa que es el único descuento que se puede ofrecer. Si cliente indica que quiere la eliminación del servicio, Apóyate en la publicación [RETENCIÓN Y DECONEXIÓN DE CANALES PREMIUM](#)
3. Si el cliente reclama por el cobro realizado, explica que entiendes su molestia y que por esta vez realizarás el ajuste de la totalidad de todos los saldos cobrados por el concepto de SVA/CANAL.

### Ajusta según el monto que tienes aprobado.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
  - SVA→ #COBROSVA
  - CANALES PREMIUM→ #DIFPRECIO (CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

|             |     |
|-------------|-----|
| TNT SPORTS  | TNT |
| FOX SPORTS  | FOX |
| HBO MAX     | HBO |
| UNIVERSAL   | UNI |
| PACK ADULTO | ADU |

TODO LO DEMAS

OTRO

**Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:**

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

#### INFORMA

*"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".*

#### TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Ofrece alguna promoción que tengas disponible en tu catálogo** a fin de que el cliente mantenga el servicio (si aplica).
  2. **Si el cliente acepta, ingresa el descuento**, de lo contrario, informa que es el único descuento que se puede ofrecer.  
En caso de SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).  
En caso de Canales Premium, revisa la publicación [RETENCIÓN Y DECONEXIÓN DE CANALES PREMIUM](#)
  3. **Informa que el servicio queda eliminado desde hoy** y que desde la próxima facturación el cobro ya no se verá reflejado
- **Recuerda que si el cobro de SVA/CANAL viene a facturar, el cobro no aparecerá desde la boleta subsiguiente.**

4. Si **cliente reclama por el cobro, ajusta el monto total autorizado por puesto de trabajo.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- SVA→ #COBRO SVA
- CANALES PREMIUM→ #TERMINOPROMO(CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

|               |      |
|---------------|------|
| TNT SPORTS    | TNT  |
| FOX SPORTS    | FOX  |
| HBO MAX       | HBO  |
| UNIVERSAL     | UNI  |
| PACK ADULTO   | ADU  |
| TODO LO DEMAS | OTRO |

**Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:**

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

**! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.**

#### **INFORMA**

*"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

Cada vez que realicemos un ajuste, debemos dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado. Esta afirmación es:

---

☐

Falso

☐

Verdadero

# TRASLADO DE SERVICIOS

---



## PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudara a abordar clientes que indiquen que necesitan trasladar sus servicios a un nuevo domicilio

**Botón Rojo:** Solo atiende clientes sin factibilidad, clientes con productos FINIX y planes antiguos a la oferta vigente

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

## DEBES SABER

- El traslado se puede efectuar **solo a direcciones factibles.**
- Solo puede ser solicitado por el **titular y/o representante legal.**
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- **Si el cliente tiene planes FINIX:**
  - **Call center:** Deriva de forma asistida a Botón Rojo
  - **Sucursales:** Deben completar el Formulario Web que se encuentra en este mismo procedimiento en la sección SUCURSALES.
- **El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción (Andes) que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.**
- El procedimiento de **“CONVIVENCIA DE ÓRDENES”** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

## DEBES SABER

- **Cliente con oferta comercial no vigente**, que solicite traslado, deberá actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlos, si no aparecerá el siguiente mensaje que se muestra más abajo.
  - **Para estos casos, si eres de Call Center, debes transferir a Botón Rojo**



- Si el cliente indica que no tiene sus equipos (módem, dbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de ROBO DE EQUIPO FIJO
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico
- **En caso que el cliente cuente con tecnología VP se debe realizar un cambio de número**, ya que al cambiar de domicilio al cliente se le instalara una EMTA con un nuevo número telefónico debido al cambio de tecnología.

**Importante:** asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
  - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*

## IMPORTANTE

El cliente deberá cambiar su promoción a la oferta comercial vigente antes de hacer un traslado, de lo contrario, no se podrá efectuar el traslado y aparecerá el siguiente mensaje de alerta:

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]Error al ejecutar el subprocesso 'ISS Promotion Verify SubProcess' en el paso 'Verify Promotion'.(SBL-BPR-00183)

[3]Error en elegibilidad de la orden: Pack Vive Mas Residencial 0920i: Este producto no se vende a: **Localidad** = PALT. (SBL-BPR-00131)

# BOTÓN ROJO

## ATENCION CLIENTE —

Si te transfieren **desde primera línea un cliente con un plan desactualizado a la oferta vigente**, debes **actualizar el plan antes de realizar el traslado**, puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#). Puedes apoyarte con el siguiente Script:

### VOZ

*"Sr(a) XXXX debido a los productos que tiene instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"*

### NO VOZ

*"XXXX debido a los productos que tienes instalado, para realizar el traslado es necesario actualizar su plan a uno vigente"*

- **Si cliente derivado tiene plan FINIX, revisar factibilidad en Andes, si es factible, ingresa traslado según corresponda**
- Cliente **derivado por infactibilidad** debes realizar los siguientes pasos:

1. Verificar que los **datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. Si se necesita modificar algún dato, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Revisar la factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS en el link <http://srvmapgstg02/mapguide2011/vtr2/apps/Login/Login.aspx>

## VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS —

1. Ingresar credenciales de acceso.
2. Acceder al módulo de búsqueda de direcciones.

3. Seleccionar la comuna.

4. Escribir el nombre de la calle a buscar.

5. Hacer clic en la dirección que corresponde a la búsqueda.

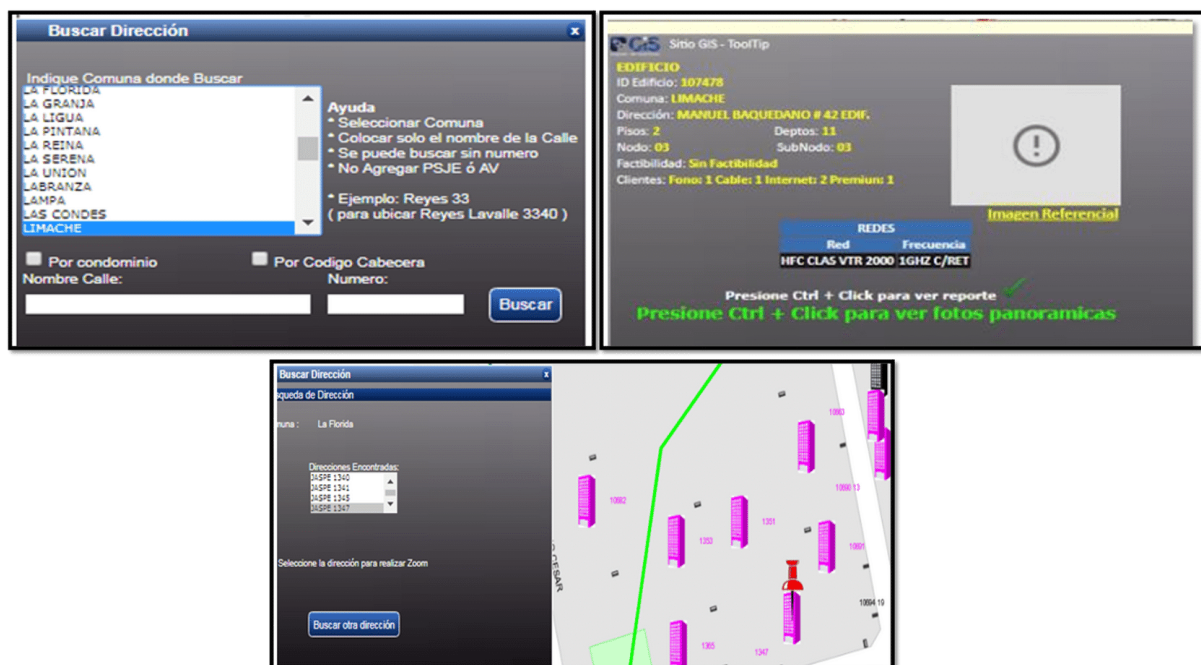
6. Cuando el sistema entrega la dirección, podremos encontrar las siguientes opciones:

a) Dirección factible con cobertura 3 play se verá en color rojo y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

En este punto hay que tener consideración del tipo de Vivienda, ya que puede ser Horizontal que permite tener factibilidad.

b) Dirección factible pero solo Cable se verá en color magenta y al dar clic en la dirección te entrega el detalle del tipo de red.

c) Dirección no factible, saldrá en color Negro y al hacer clic indicará las condiciones de la dirección.



## VALIDAR DIRECCIÓN EN SII

Se ocupa esta web como apoyo en caso de tener dudas en la búsqueda de la dirección, para identificar si la numeración o posición en el mapa de GIS está correcto. También nos permite dar indicios de donde está la dirección que no es encontrada.

1. Al ingresar al sitio encontrarás un panel de búsqueda por criterios, donde se debe seleccionar "Buscar Dirección" <https://www4.sii.cl/mapasui/internet/#/contenido/index.html>
  2. Al buscar por dirección se deben completar 2 campos de forma obligatoria que son: la Comuna y Calle a buscar, como opcional queda la altura o número.
  3. Al ingresar texto en Comuna, la web nos entregará posibles opciones disponibles
  4. Al ingresar estos 2 campos, el sistema entregará todas las numeraciones posibles que tiene esta calle. Esto nos ayudará a confirmar si la información que nos proporciona el cliente es la correcta
  5. Si hay certeza de la numeración que informa el cliente, se puede agregar a los criterios de búsqueda.
- Y al hacer clic en **"Ver"** podremos ver la dirección en el mapa y confirmar si existe la dirección informada por el cliente y con este dato podrás volver a buscar en GIS si esta dirección tiene o no cobertura.
  - Esta web nos entrega referencias y confirma la existencia de una dirección. No informa si hay o no cobertura de la red VTR. Esto debe ser siempre validado en la web de GIS o en nuestros CRM.

The image shows two screenshots of the SII MAPAS web application. The top screenshot displays the main navigation bar with the title 'CARTOGRAFIA DIGITAL SII MAPAS' and several icons for different search functions: 'Ingresar', 'Buscar Comunas', 'Buscar Reavalúo', 'Buscar Dirección', and 'Buscar Rol'. The bottom screenshot shows the 'BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN' (Search by Address) form. This form includes a map on the left side showing a street grid in Santiago, Chile, with labels for 'Galería Alessandri', 'Agustinas', 'SANTIAGO', 'Moneda', 'Palacio de La Moneda', 'Banco Estado', 'Centro Hipotecario', and 'Galería Antonio Varas'. The search form on the right has three input fields: '\* Comuna' (with a dropdown menu), '\* Nombre de Calle' (with a dropdown menu), and 'Número'. Below these fields is a link '(+) Mostrar más opciones de búsqueda'. At the bottom of the form are two buttons: 'Buscar' (blue) and 'Ocultar' (orange).

## VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS

Esta web nos ayudará a encontrar direcciones y como se escriben, para generar una correcta búsqueda en GIS.

1. Ingresa al link <https://www.google.cl/maps>

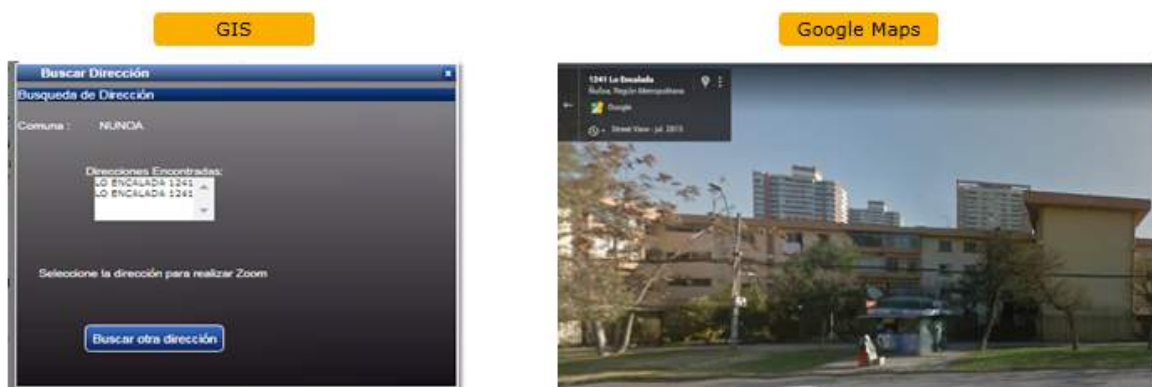
2. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna

3. En esta opción entrega varias direcciones que coinciden con el criterio de búsqueda y nos permitirá descubrir datos que nos ayudarán a complementar la búsqueda como por ejemplo:

a) Si existen referencias geográficas, tipos de construcción, etc.

b) Ejemplo: Al buscar la dirección “Lo Encalada 241” de la comuna de Ñuñoa, Gis nos entrega 2 direcciones y podremos ocupar Google Maps para entender cuál es la diferencia entre ambas.

Al utilizar el Street View, se puede determinar que hay un edificio y un quiosco con la misma numeración, pero solo el edificio tiene cobertura.



Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

**DOMICILIO FACTIBLE**

**DIRECCIÓN NO ESTÁ**

**DIRECCIÓN NO FACTIBLE**

1. En Jerarquía de cuentas, **crear una nueva cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón + elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el **cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas** y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva** y hacer clic en **ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ Andes enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón **TSQ** y revisar que quede en estado **APROBADO**.

8. Luego de ingresado el Traslado, ingresar a **Jerarquía de Cuentas** y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la **Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada** para el Traslado.

- **Nota:** El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedido de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. **Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar **ACEPTAR**. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR**

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

**Informar al cliente:**

- Fecha de cuando se realizará el traslado del servicio
- Cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual
- Recordar que tiene que haber un mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado  
*"Sr(a) XXX, el traslado de sus servicios queda programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentren en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (D-Box, Modem, etc.) al nuevo domicilio"*

**Andes** Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 9629067.5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido paterno: RUJZ e-mail: mruzyruiz@gmail.com Fallas masivas: 0 Resultado última encuesta NPS: 0  
 Apellido materno: RUJZ Edad: 55 Referidos: 0 Fecha última encuesta NPS: 0  
 Segmento valor: 0 Cuenta Migrada: 0

Más información Resumen del cliente Saldo total Jeraquia de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades

| ID Actividad | Descripción                                        | Tipo             | Estado     | Propietario |
|--------------|----------------------------------------------------|------------------|------------|-------------|
| 1-50THOVZ    | Nombre MARLENE INES RUJZ RUJZ//Rut 6 llamada       | Saliente         | Finalizada | YJARA       |
| 1-50TF04Z    | Baja Traslado                                      | Terreno          | Agendada   | SADMIN      |
| 1-50TFR0Q    | Alta Traslado                                      | Terreno          | Agendada   | IVANEZ      |
| 1-50T2HEL    | [99218047] SMS [YTR Informa De acuerdo] - Saliente | Finalizada       | Finalizada | YJARA       |
| 1-50G2S81    | Softphone E-Contact                                | Llamada Entrante | Pendiente  | JORDRIGUEZL |

Pedidos

| Nº de Pedido | Estado  | Motivo de cancelación | Fecha de creación   | Tipo de pedido |
|--------------|---------|-----------------------|---------------------|----------------|
| 1171579634   | Abierto |                       | 19/12/2018 15:17:58 | Traslado       |

**DOMICILIO FACTIBLE**

**DIRECCIÓN NO ESTÁ**

**DIRECCIÓN NO FACTIBLE**

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| TIPO        | DATOS                                |
| ÁREA        | VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO           |
| SUBÁREA     | VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO           |
| DESCRIPCIÓN | Ingresar descripción correspondiente |

**IMPORTANTE**

Dentro de la Solicitud de servicio que ingresaste, dirígete a la pestaña ACTIVIDADES , debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

## 2. **INFORMA**

Indicar al cliente que ya se ingresó la solicitud de validación de dirección y que dentro de las próximas 72 horas hábiles te contactarás con él para regularizar su solicitud de traslado y poder gestionarla.

*"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 72 horas hábiles para informar la factibilidad del traslado".*

3. Si al recibir la respuesta que el domicilio está OK para trasladar servicios, debes contactar al cliente y gestionar el INGRESO DE TRASLADO.

4. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, seguir al acordeón "Dirección no Factible"

The screenshot displays the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu shows 'Página principal', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista de solicitudes de servicio' section shows a search for '1-208704941313'. The 'Convertir en N° Radicado' and 'Generar documento' buttons are visible. The 'Información SS' tab is active, showing fields for 'N° de SS', 'Punto de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'N° de Servicio', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie O solicitante', 'Teléfono móvil solicitante', 'ID sistema Falla Masiva', 'Tipo', 'Ave.', 'Subave.', 'Activ.', 'Dirección', 'Correo electrónico', 'Teléfono residencial solicitante', 'Prontidad y propiedad', 'Estado', 'Procedimiento', 'Propiedad', 'Tipo requerimiento', 'Acuerdo verificación', 'Canal de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', 'Servicio derivado', and 'Resumen'. The 'Actividades' tab is highlighted in the bottom navigation bar. Below the 'Actividades' tab, there are four buttons: 'Cabe nueva', 'FALLA INFORMAC', 'Número nuevo', and 'FALLA INFORMAC'. The 'FALLA INFORMAC' buttons are highlighted with a red box.



DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ

DIRECCIÓN NO FACTIBLE

Cuando comprobaste que el domicilio no es factible para el traslado debes realizar lo siguiente:

1. **Informar al cliente que el domicilio no tiene factibilidad** técnica para realizar el traslado

*"Sr(a) XXX hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento".*

2. Debes **transferir a la plataforma de retención** de forma directa según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# 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

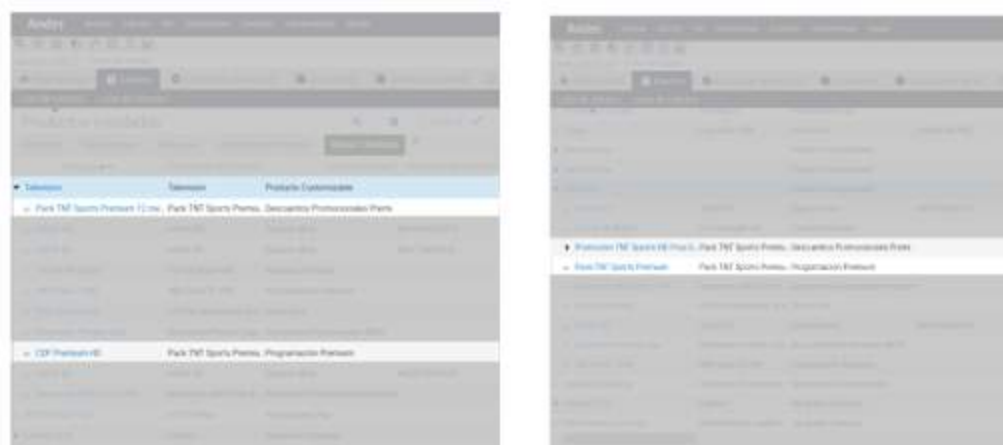
- Aplica para todos los canales de atención

- 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                | Prodi                 |
| o Descuento HBO Pack 7.490         | Descuento HBO Pack 5-7.490             | Desc                  |
| o VTR Plus Premium                 | VTR Plus Premium con Suscripción a HBO | Otros                 |

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

## Paso 3

### PASO 3

| Rentas Servicios Principales                         |                |
|------------------------------------------------------|----------------|
| VTS Plus 2                                           | 40,000         |
| Plan Simulador 400 Mbit, Tr Full Digital HD Mega 000 | -10,000        |
| <b>Descuento (anual)</b>                             | <b>-10,000</b> |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>            | <b>30,000</b>  |
| <b>Consumos y Servicios Adicionales</b>              | <b>10,000</b>  |
| <b>Total Consumos y Servicios Adicionales</b>        | <b>10,000</b>  |
| <b>Total Rentas y Servicios</b>                      | <b>40,000</b>  |

| Servicios Principales Contratados                    |               |
|------------------------------------------------------|---------------|
| Plan Simulador 400 Mbit, Tr Full Digital HD Mega 000 | 20,000        |
| <b>Total Servicios Principales Contratados</b>       | <b>20,000</b> |

| Adicionales y/o Descuentos              |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Consumos y Servicios Adicionales        | 10,000        |
| <b>Total Adicionales y/o Descuentos</b> | <b>10,000</b> |

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



# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR