

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - Botón Rojo

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 04 AL 17 DE DICIEMBRE

≡ TRASLADO DE SERVICIOS

≡ SUSPENSIÓN TRANSITORIA

☐ ACTIVIDAD

≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

—



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

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

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, dbx, 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.

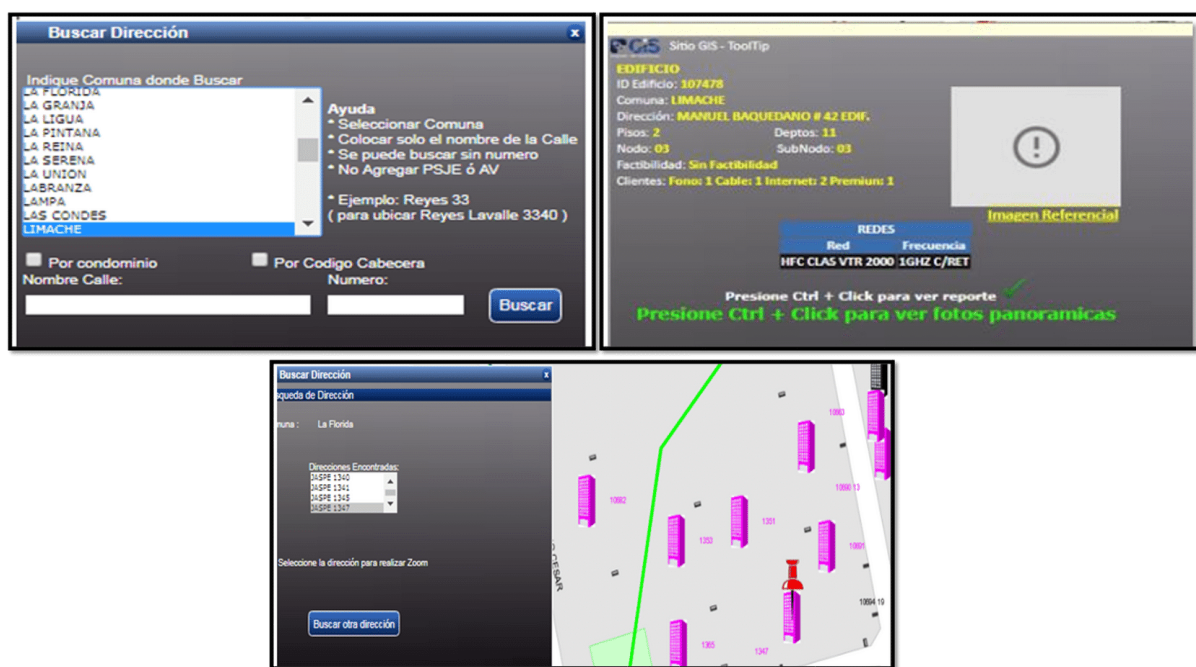
6. Cuando el sistema entrega la dirección, podremos encontrar las siguientes opciones:

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 (Tango).

The screenshot displays the 'CARTOGRAFIA DIGITAL SII MAPAS' web application. The top navigation bar includes links for 'Home', 'Avalúos y Contribuciones de bienes raíces', and 'Mapas Digitales'. Below this, there are icons for 'Ingresar', 'Buscar Comunas', 'Buscar Reaválúo', 'Buscar Dirección', and 'Buscar Rol'. The main content area is titled 'BÚSQUEDA POR DIRECCIÓN' and features three input fields: '* Comuna' with a dropdown arrow, '* Nombre de Calle' with a dropdown arrow, 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). The background of the form shows a map of Santiago, Chile, with various landmarks and street names visible.

VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS

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

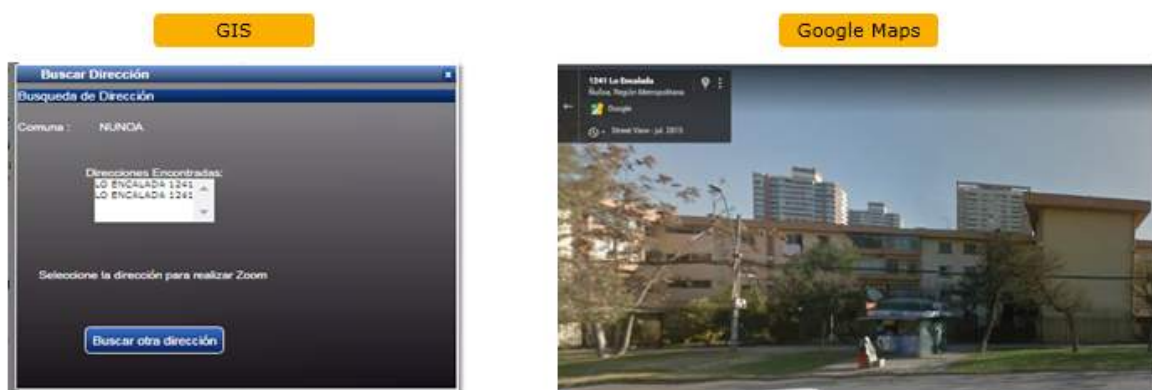
1. Ingresa al link <https://www.google.cl/maps>
2. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna

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 EN
ANDES**

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**

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a breadcrumb trail: 'Cuenta 9623062.3 > Perfil del cliente'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a form for 'Lista de clientes' with fields for 'Apellido paterno' (RUZ), 'Apellido materno' (RUZ), 'Segmento valor', 'e-mail' (mruzyruiz@gmail), 'Edad' (55), 'Fallas masivas', 'Referados', and 'Cuenta Migrada'. Below the form are tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', and 'Activos instalados'. The 'Resumen del cliente' tab is selected, showing 'Siguiendo mejor Acción' and 'Actividades'. The 'Actividades' table has columns: 'Id Actividad', 'Descripción', 'Tipo', 'Estado', and 'Propietario'. It lists several activities, with two highlighted in red: '507F042' (Baja Traslado, Termino, Agendada, YJARA) and '507F043' (Alta Traslado, Termino, Agendada, YJARA). Below the activities is the 'Pedidos' section, showing a table with columns: 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Motivo de cancelación', 'Fecha de creación', and 'Tipo de pedido'. One order is highlighted in red: '11113790534' (Aberto, 19/12/2018 15:17:58, Traslado). At the bottom, there's a 'Productos Instalados' section with buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'.

DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES

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 [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

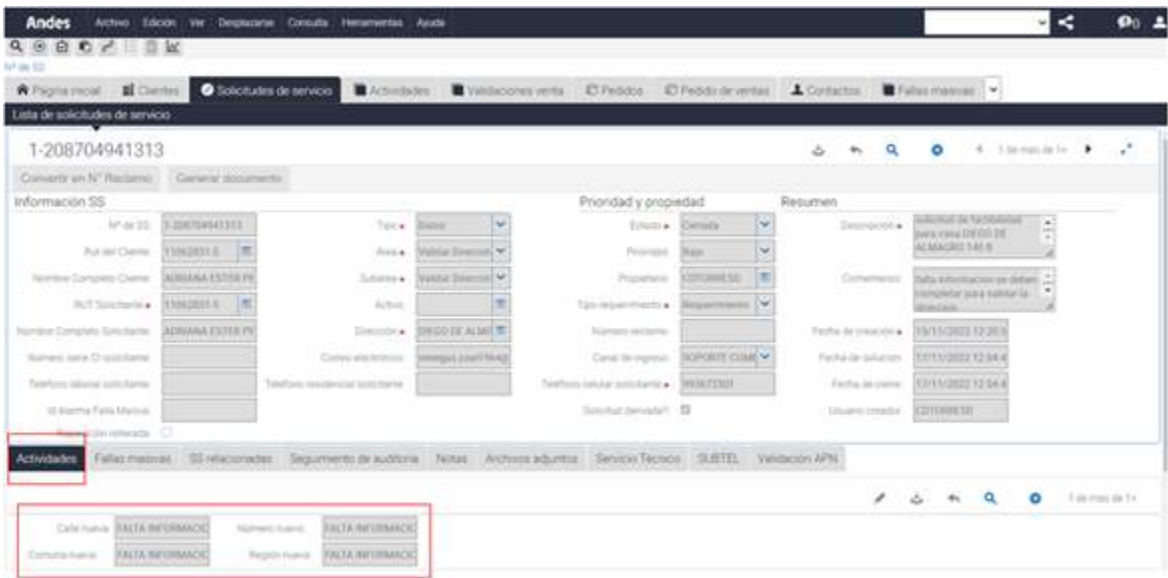
2. **INFORMA**

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"



DOMICILIO FACTIBLE

DIRECCIÓN NO ESTÁ EN
ANDES

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

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

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

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

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

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

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

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

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

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

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

INDAGA

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

VERIFICAR PRECONDICIONES

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

BOTÓN ROJO

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

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Motivo por el cual solicita suspensión. • Período en que estarán suspendidos los servicios.		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES

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

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

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

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

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

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

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

3. En **ACTIVIDADES completa:**

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

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

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

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

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

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

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

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

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

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

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA

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

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

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

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

3. En **ACTIVIDADES** completa:

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

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

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

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

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

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

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE) —

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

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

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

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

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

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

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

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

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

- **Botón Rojo clic** [Aquí](#)



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



Completa la lección, antes de continuar.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si el cambio de dirección (traslado) es de análogo a digital debemos informar al cliente que necesitará un decodificador.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta 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. **Ingresar en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informar** 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".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención. • Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.		

- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

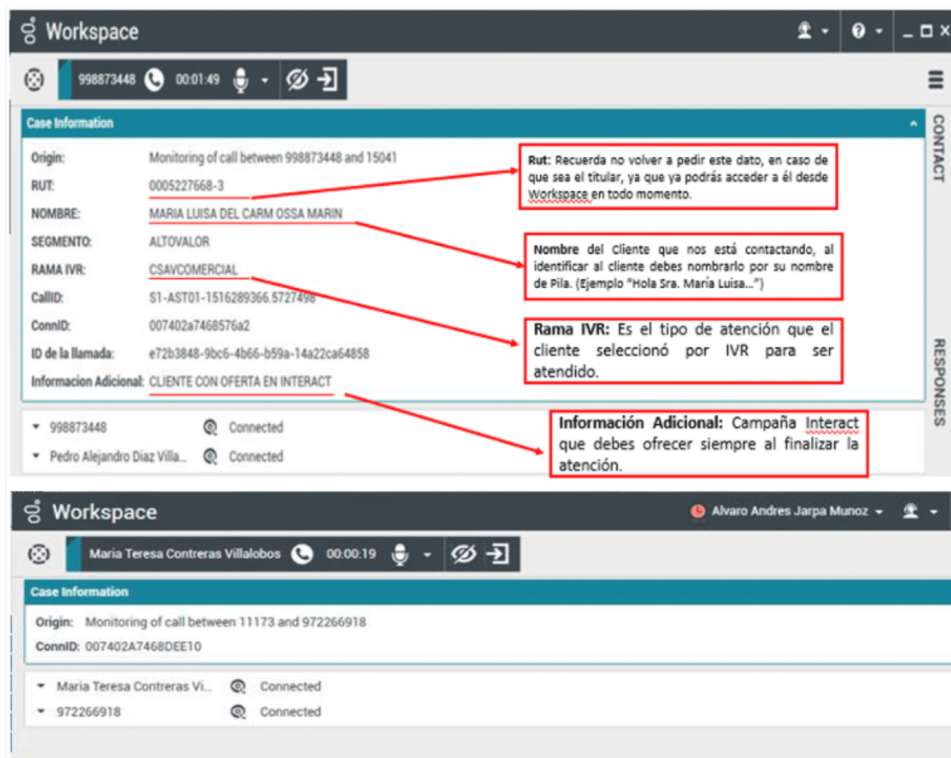
- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:
- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

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

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *"Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente".*
- Pago no aplicado:
 - *"Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles".*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

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

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"
- **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.
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención**, siempre reiterando tu nombre.
- Si **mencionas al cliente que le llegará una encuesta para evaluar tu atención**, debes hacerlo cuidando de no inducir a calificarte positivamente.
 - **Ejemplos:**
 - *"Don XXX eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención Su opinión es muy importante para nosotros"*
 - *"Don puedo pedirle un favor, eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención, esta encuesta es por mail con una evaluación de 0 a 10, es muy importante para nosotros poder contar con su opinión, muchas gracias"*
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - **Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

- "Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?".
- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de Whatsapp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR