

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - Cornerstone



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 06 AL 19 DE OCTUBRE



CLIENTE SIN BOLETA



ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN

BOLETA

¿A quién se brinda esta atención?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?

No aplica validación de identidad.

¿Cuáles son las casuísticas que se pueden presentar?

Existe 2 casuísticas que se pueden presentar sobre cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de facturación no tienen emisión de boletas desde cierta fecha en adelante, lo que principalmente se debe a inconsistencias con BRM.
2. Cliente tiene boletas alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

5°

1. En la **Cuenta de Facturación en Andes** revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas

presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- 1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.
- 1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado BOLETA ALFANUMÉRICA.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN (DOM). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

3. **Si la boleta ya debió estar emitida**, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de DETENER RENTAS. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

3.1. Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

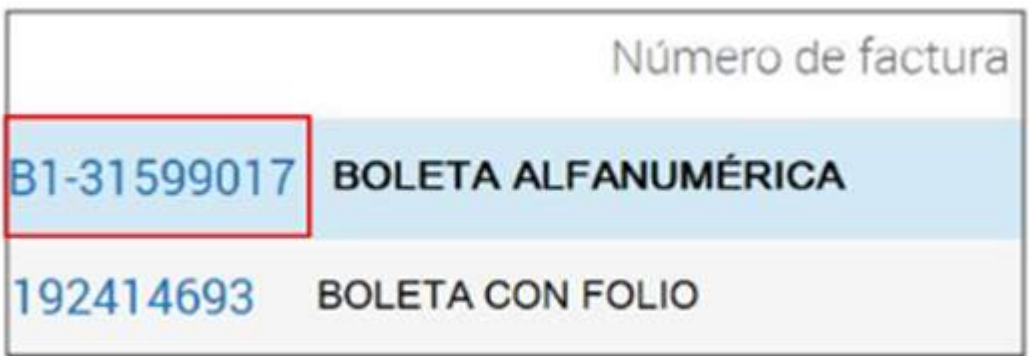
Voz y Sucursales

Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Lo invitamos a regularizar su pago para que sus servicios se reactiven, y en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente a este periodo más el siguiente.

No Voz

XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente no estuvo con la cuenta suspendida, continúa con el siguiente paso.



1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

4. Revisa **si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la base**, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes.

4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente

llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5

5. **Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta saldo a facturar negativo** y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta.

5.1. Cliente **SI tiene saldo negativo a facturar**, continúa con el apartado GESTIÓN.

5.2. Cliente **NO tiene saldo negativo a facturar**, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta:

a. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días de corrido, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXXX, le comenté que detectamos una inconsistencia en su cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días su boleta será emitida."

No Voz

"XXXX, te comenté que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida."

b. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

c. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.

GESTIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA			
GESTIÓN	Cliente con Saldo a Facturar Negativo	Cliente sin saldo negativo con 10 a 20 días desde fecha de emisión	Cliente sin saldo negativo y mayor a 20 días desde fecha de emisión
	Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:		
	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.
	IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.		
INFORMA	Voz y Sucursales "Sr(a) XXX, hemos	Voz y Sucursales "Sr(a) XXX, hemos	Voz y Sucursales "Sr(a) XXX, hemos

	<i>detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>	<i>detectado una inconsistencia en su cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles su situación pueda ser regularizada.</i>	<i>detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>
	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu boleta pueda ser regularizada.</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc 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](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR



Reset No Inicia servicio o Tiene Resultado Fallido para CLARO y VTR.

CONTEXTO

Para atenciones de INCONVENIENTES EN SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET O TELEFONÍA , hemos mejorado el proceso en caso de que EL SERVICIO NO REINICIE, DESPUÉS DE APLICAR UN RESET DE BEC, UN RESET REFRESH DE ANDES o EN ESTE APAREZCA EL CÓDIGO 5: RESULTADO FALLIDO.

Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

TIPO DE RESET	SISTEMA	SERVICIO	QUÉ DEBE SUCEDER
REBOOT	BEC	TELEVISIÓN	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
REAPROVISIONAMIENTO	BEC	INTERNET	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT
RESET REFRESH	ANDES	TELEVISIÓN	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
RESET REFRESH	ANDES	INTERNET	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)
RESET REFRESH	ANDES	FONO	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL

			MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)
--	--	--	----------------------------



IMPORTANTE:

Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario

Lunes 9:00 a sábado a las 20:59.

En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

Paso 1

A



Web consulta resets

Iniciar sesión

Usuario
callcenter

Contraseña

INGRESAR

Debes ingresar el caso en la web de escalamiento e ingresar una solicitud de servicio:

a) Ingresa con las credenciales

usuario = callcenter y clave: Aa123456

Paso 2

B

The screenshot shows a web application interface for 'Consulta resets - ingreso'. The header includes a logo, the title 'Consulta resets - ingreso', and user information 'Ingreso Callcenter' with a 'Cerrar sesión' link. The main form is titled 'Ingreso' and contains several input fields: 'Marca' (dropdown), 'Canal de ingreso' (dropdown), 'Rut Cliente' (text), 'Telefono' (text), 'Servicio afectado' (dropdown), 'N° de serie MAC' (text), 'Aplicativo' (dropdown), 'Gestión' (dropdown), and 'Tipología' (dropdown). Each dropdown menu shows 'Seleccione' and has a red information icon. The 'Rut Cliente' and 'N° de serie MAC' fields contain example values: 'Ej. 12345678-9' and 'Ej. A1B2C3D4E5' respectively. Below these fields is a large text area for 'Observación'. At the bottom left of the form is a blue button labeled 'Guardar registro'.

b) Ingresa el caso a la **web de escalamiento** http://172.17.102.170/consulta_resets/, informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será **contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.**

Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

Paso 3

C

c) En la cuenta de Servicio de Andes, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **ACTIVO:** Televisión, internet o telefonía, según corresponda
- **ÁREA:** Inconveniente en servicio
- **SUBÁREA:** Problemas de reproducción
- **DESCRIPCIÓN:** Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló.

POSIBLES CASOS

REGISTRA

Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene:

- Debes verificar si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.
 - **SS Ingresada:** Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.
 - **SS no ingresada:** Debes hacer el presente procedimiento.

POSIBLES CASOS

REGISTRA

Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación

- 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



DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR