

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - 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 CLAVE.

DESDE EL 08 AL 21 DE SEPTIEMBRE



SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



ACTUALIZACIÓN CONTRASEÑAS SUCURSAL VIRTUAL



ACTIVIDAD

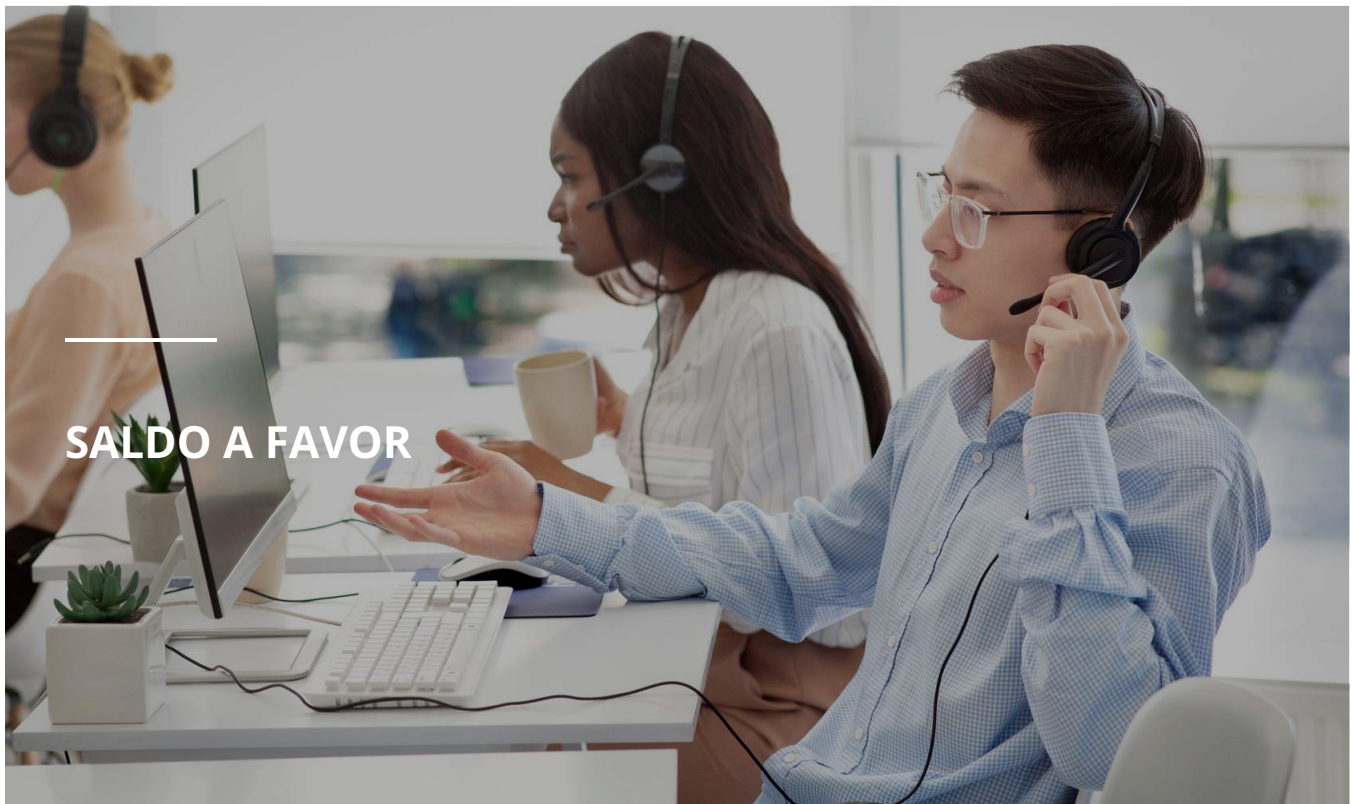
 CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)

 RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO

 CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

 DESAFÍO TERMINADO

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo **a favor**, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- **Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.**
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta (NUNCA A UN TERCERO).**
Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor,** siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular,** el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.

- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo **Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Confirmar saldo a favor

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$ 0

Ajustes pagos pendientes: \$ -35.000

Disputas no resueltas: \$ 0

Uso sin facturar: \$ 27.990

Vence ahora: \$ -35.000

Moneda: CLP

Total: \$ -7.010

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa.	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/81pagada	Pagada
81-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN —

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR —

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.

- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, and Teléfono celular solicitante; 'Resumen' with fields for Estado, Prioridad, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador; and 'Actividades' with a table of activities. A red box highlights the 'Actividades' section, and a red circle with the number 1 is placed over the 'Actividades' button. A red circle with the number 2 is placed over the 'Aprobado' dropdown menu in the 'Actividades' section.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DE DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN CONTRASEÑAS SUCURSAL VIRTUAL



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Informamos que a una base de clientes hogar no podrán ingresar a Sucursal Virtual o a aplicaciones de streaming, dado que su acceso caducó. **Por este motivo es**

necesario que realices este procedimiento.

- La renovación periódica de las claves de acceso es una medida fundamental para proteger la seguridad digital de nuestros clientes
- **Importante recordar** que las contraseñas son la primera línea de defensa contra accesos no autorizados a una cuenta, donde se almacena información personal y preferencias de uso.

ALCANCE

- Esta atención aplica sólo al titular de la cuenta

DEBES SABER

- Los clientes tendrán una **campaña SMA** con el siguiente mensaje: CAMBIAR CREDENCIALES DE SUC. VIRTUAL" "Solo si cliente indica que no puede realizar recuperación de contraseña por falta de correo correcto en ANDES" revisa en Clave los procedimientos asociados a Sucursal Virtual
- Si el cliente **no tiene la campaña SMA disponible**, igualmente confirma [AQUÍ](#) si el cliente debe ser atendido por este protocolo, de lo contrario, atiende según el procedimiento [Aplicaciones de Streaming](#)
- Es una mala práctica hacer cambios en los datos personales del titular, no habiendo confirmado exitosamente su identidad



GESTIÓN

- 1. Valida con el cliente si puede ingresar a la sucursal virtual, a través de VTR.COM**

SUCURSAL VIRTUAL SOLICITA RECUPERACIÓN CONTRASEÑA

Step 2

The image displays three sequential screenshots of the vtr.com user interface for login and password recovery, with red numbered callouts (1-4) highlighting specific elements.

Screenshot 1: Login Page
Title: Ingresa a Sucursal Virtual
Fields: Rut (with user icon), Contraseña (with eye icon).
Callout 1: Points to the "Contraseña" field.
Link: [Olvidaste tu contraseña?](#)
Form: Recordarme checkbox.
Buttons: Ingresar (pink), Registrarte aquí (pink).

Screenshot 2: Create Password Page
Title: Crea tu contraseña
Text: Ingresa tu rut para crear tu contraseña
Field: Rut (with user icon).
Callout 2: Points to the "Rut" field.
Buttons: Continuar (pink), Cancelar (pink).

Screenshot 3: Password Recovery Page
Title: Recuperar Contraseña
Text: Selecciona el medio por el cual quieres recibir el código de validación y las instrucciones para restablecer tu contraseña.
Options:
- Email (selected): Te enviaremos un email a a****m@gmail.com. Callout 3 points to the email address.
- SMS: Te enviaremos un SMS al número móvil 9 **** 1259.
Buttons: Enviar (pink), Cancelar (pink).
Footnote: Si alguno de estos datos no está correcto, lo puedes actualizar desde la Sucursal Virtual, sección Mi Perfil, una vez que recuperes la clave.

a) Guía al cliente según el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL**. Si el cliente necesita apoyo para realizar la recuperación de contraseña, puedes completar el siguiente **FORMULARIO** y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

NO PUEDE INGRESAR A SUCURSAL VIRTUAL

Step 2

a) Indica que sus credenciales de acceso caducaron, por ello es necesario registrar nuevamente su correo electrónico en nuestro sistema para activar su cuenta. Explica al cliente que por seguridad debemos validar que estamos hablando con el titular. Realiza la validación de identidad a través de Autentikar, como se describe en el procedimiento [Política de Validación de Identidad](#)

Step 3

Validación identidad Autentikar exitosa

b) Informa al cliente que procederás a realizar el cambio de correo electrónico. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#)

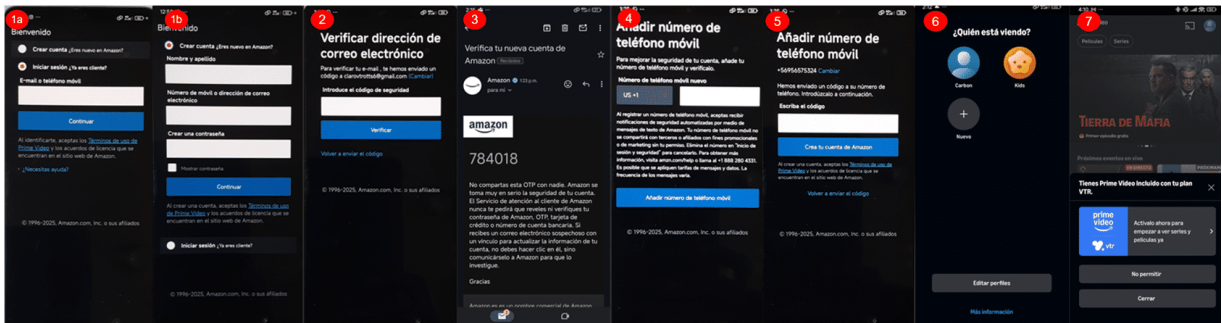
Step 4

The image displays three sequential screenshots of the vtr.com user interface, illustrating the login and password recovery workflow. Each screenshot includes a 'Volver a vtr.com' link at the top left.

- Screenshot 1:** The login page titled 'Ingresa a Sucursal Virtual'. It features input fields for 'Rut' and 'Contraseña', a 'Recordarme' checkbox, and an 'Ingresar' button. A red circle with the number '1' and the text 'Olvidaste tu contraseña?' is positioned next to the password field.
- Screenshot 2:** The password creation page titled 'Crea tu contraseña'. It prompts the user to 'Ingresa tu rut para crear tu contraseña' and includes a 'Rut' input field. A red circle with the number '2' is placed over the 'Rut' field. Below the field are 'Continuar' and 'Cancelar' buttons.
- Screenshot 3:** The password recovery page titled 'Recuperar Contraseña'. It instructs the user to 'Selecciona el medio por el cual quieres recibir el código de validación y las instrucciones para restablecer tu contraseña.' There are two radio button options: 'Email - Te enviaremos un email a a****m@gmail.com' (selected) and 'SMS - Te enviaremos un SMS al número móvil 9 **** 1259'. A red circle with the number '3' is next to the email option. Below these options are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons. A red circle with the number '4' is placed over the 'Enviar' button. At the bottom, a note states: 'Si alguno de estos datos no está correcto, lo puedes actualizar desde la Sucursal Virtual, sección Mi Perfil, una vez que recuperes la clave.'

c) Una vez realizado el cambio de correo electrónico, indica al cliente que realice la recuperación de contraseña, desde la misma sucursal virtual. Si el cliente necesita apoyo para realizar la recuperación de contraseña, puedes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

Step 5



d) Para finalizar, solicita al cliente que se loguee en Amazon Prime.

Login Amazon exitoso -> Finaliza tu atención y tipifica en Andes.

Login Amazon no exitoso -> Continúa atendiendo según el procedimiento de [APLICACIONES DE STREAMING](#)

Validación identidad Autentikar no exitosa

Realiza un segundo intento de validación con AUTENTIKAR.

! Siempre mantén informado al cliente que los procedimientos de validación de identidad son para evitar fraudes con sus credenciales personales.

2° Validación identidad AUTENTIKAR no exitosa

Indica al cliente que dado que la validación de identidad no se pudo realizar de manera exitosa, es necesario asistir a una de nuestras sucursales para realizar la actualización de sus datos.

Indica al cliente cuál es la sucursal más cercana en domicilio, según la información publicada en <https://vtr.com/sucursales>

REGISTRAR ATENCIÓN

Atención técnica -> Config/Activaciones/Desact -> SVA funcionamiento acti/desac

En la bolservación registra: #PRIME



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

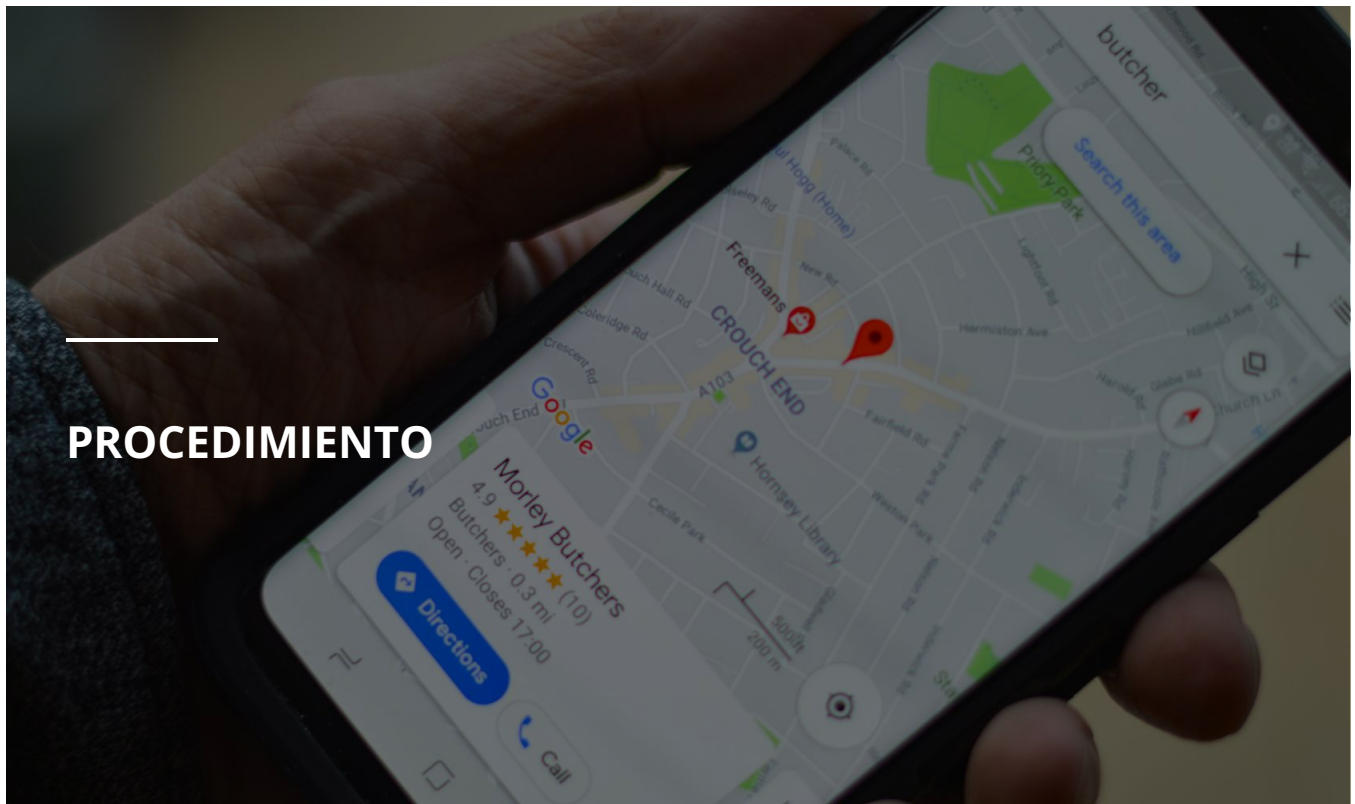
Question

01/01

La renovación periódica de las claves de acceso es una medida fundamental para proteger la seguridad digital de nuestros clientes. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CONFIRMACIÓN DE VISITA TÉCNICA (WHERE IS MY TECH)



Contactar a clientes vía WhatsApp o mediante llamada telefónica para confirmar, reagendar o cancelar visitas técnicas a terreno (instalaciones, reparaciones y/o traslados).

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
-------------	---------	----------------------	----------

- Por cada visita técnica **se genera un mensaje de WhatsApp** para que el cliente que solicitó una visita técnica, además de confirmar el día, hora y dirección donde se realizará la visita, se informa la ruta que seguirá el técnico, hasta llegar al domicilio.
- Los mensajes **se enviarán al número de celular que aparece en la cuenta de cliente** en Andes.
- El cliente tiene la posibilidad de **confirmar, reagendar y/o cancelar la visita** en cada mensaje que se envíe.
- Ante cualquier **error de datos o cancelación**, relacionado con una visita de instalación de nuevos servicios, debes derivar a soporte comercial.

MENSAJE	CANAL	MOMENTO DEL ENVÍO	EJEMPLO	ACCIÓN
Mensaje inicial de confirmación día previo		24 hs previo al inicio del bloque	Lunes 13:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 15:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia día previo		2 hs después del anterior	Lunes 17:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje insistencia mismo día		1,5 hs previo al inicio del bloque	Martes 11:30 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Llamado insistencia mismo día		30 mins después del anterior	Martes 12:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje con ETA y nombre del técnico		30 mins antes del inicio de la ventana	Martes 14:00 hs	Confirmar, Reagendar, Cancelar
Mensaje de técnico en ruta		Luego de que el técnico marque "En Ruta" en TOA	Martes 14:17 hs	Seguir ubicación del técnico
Mensaje de técnico arribó		Luego de que el técnico inicie la actividad en TOA	Martes 14:28 hs	Sin acción

DEBES SABER

REVISAR

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

CÓMO REVISAR LA RUTA DEL TÉCNICO (SÓLO NO VOZ)

En caso de querer revisar el seguimiento de la ruta del técnico, puedes acceder en **SIGUE SU RUTA AQUÍ**. Puedes revisar el video [AQUÍ](#)

VTR

Router ClaroVTR Chile

blip

Servicios Análisis Growth Canales Contactos

56931758256

Historial de conversación

Información

Nombre

56931758256

Correo electrónico

-

Teléfono

+56931758256

Ciudad

-

Documento

-

Género

-

Extras

activecampaign30: {"OwnerIdentity":"routerclarovtrchile@msgi
ng.net","CampaignId":"303d7b5a-3ae2-489
d-b1c4-e71dee602aa2","ContextVariables":
[{"name":"stateid@35783d13-44bc-43d7-b
6d8-b71c004f95f7","value":"onboarding"}]}

Tickets

There is no Blip Desk tickets open for this user

Confirmo visita

Reagendo visita

Cancelo visita

Plantilla de mensaje: wimt
tecnico asignado v2

¡Tu técnico está en camino!

El técnico asignado a tu visita es:
Mario Miranda C

Estará llegando a Jose Bisbal 193,
Coquimbo en los próximos minutos

Importante: La instalación no tiene
costo y nuestros técnicos no están
autorizados para recibir dinero por
ningún servicio adicional.

Mantente atento a tus mensajes,
pronto te avisaremos tu llegada

Sigue su ruta aquí

EMETEL Mario Miranda C

estará en dentro de 16 minutos

JOSE BISBAL 193, COQUIMBO

DEBES SABER

REVISAR

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

IMPORTANTE: Revisa el siguiente [VIDEO](#) para ver el ingreso a TOA y la búsqueda de a información

CASOS	SOLUCIÓN
Dirección incorrecta	Escalar a soporte comercial

Algún otro dato de la vista está incorrecto	Modifica el dato incorrecto desde Andes
Cliente desconoce la visita	Ofrecer alguna acción como Reagendamiento o cancelación de la visita. Si el técnico ya está en el domicilio, revisa en Andes el tipo de visita y si está correctamente ingresada. Si la visita corresponde a migración de HFC a Fibra, explica el objetivo. Si el cliente aún no acepta, cancela la visita técnica.
Cliente desconoce horario porque le entregaron un horario exacto y no un bloque horario	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
No soy cliente, número equivocado	a) Solicita el rut del cliente. Si es cliente: Entregar la opción de reagendar o cancelar la visita Si no es cliente: Informar que revisaremos nuestros sistemas para eliminar la orden
No puedo reagendar/cancelar/no informa fechas	Realizar la acción correspondiente en Andes
No me acomoda ninguna de las fechas propuestas	Informa que los bloque horario ofrecidos son los que tenemos disponibles para poder visitarlo
El técnico no llega a mi domicilio	a) Verifica cuál es el bloque horario asignado en Andes. - Falta más de 10 mins para término del bloque: Explicar que cómo está adentro del horario, favor esperar. - Falta menos de 10 mins para término del bloque: Ofrecer esperar el técnico atrasado o bien reagendar la visita
No podré atender, por ejemplo, llega al final del bloque	Reagendar la visita

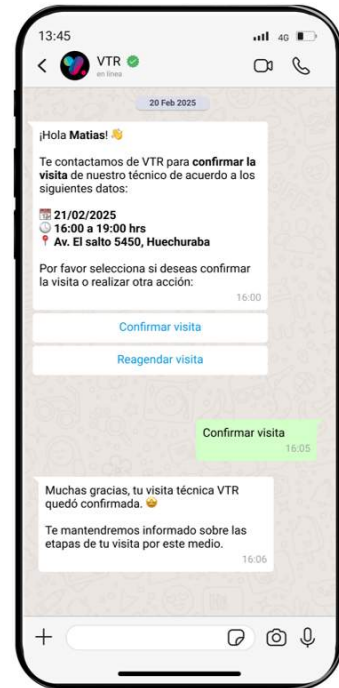
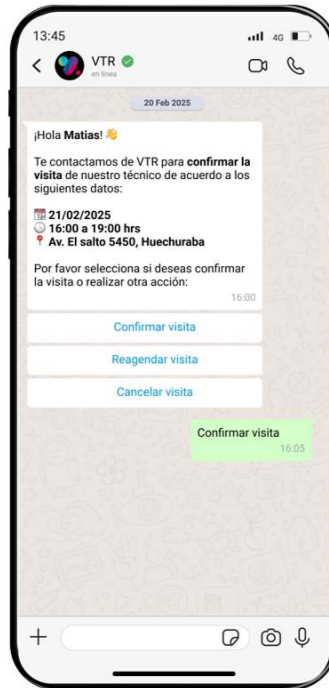
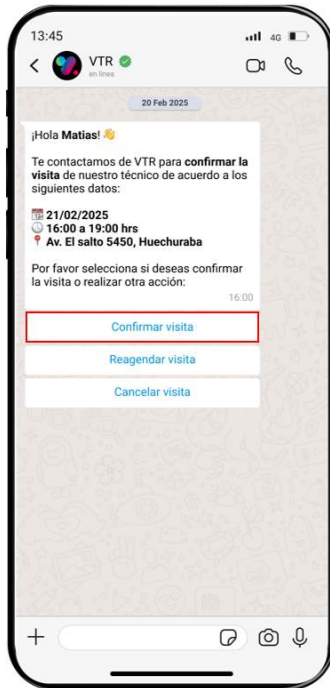
declarado	
Dudas con respecto a la ruta del técnico (está detenido, se está dando una vuelta muy larga)	Revisa a través de BLIP la ruta que sigue el cliente. Explica que según el GPS, está siguiendo la ruta sugerida.
Llegó otro técnico	Valida en andes que la visita corresponda tanto en el horario como la dirección. Dar la tranquilidad al cliente de que técnico corresponde a pesar de la diferencia. Si el cliente desconfía, ofrece Reagendamiento

DEBES SABER	REVISAR	PREGUNTAS FRECUENTES	REGISTRA
General > Transferencias > Transfiere a otra plataforma			

MENSAJES WHATSAPP QUE SE GATILLAN

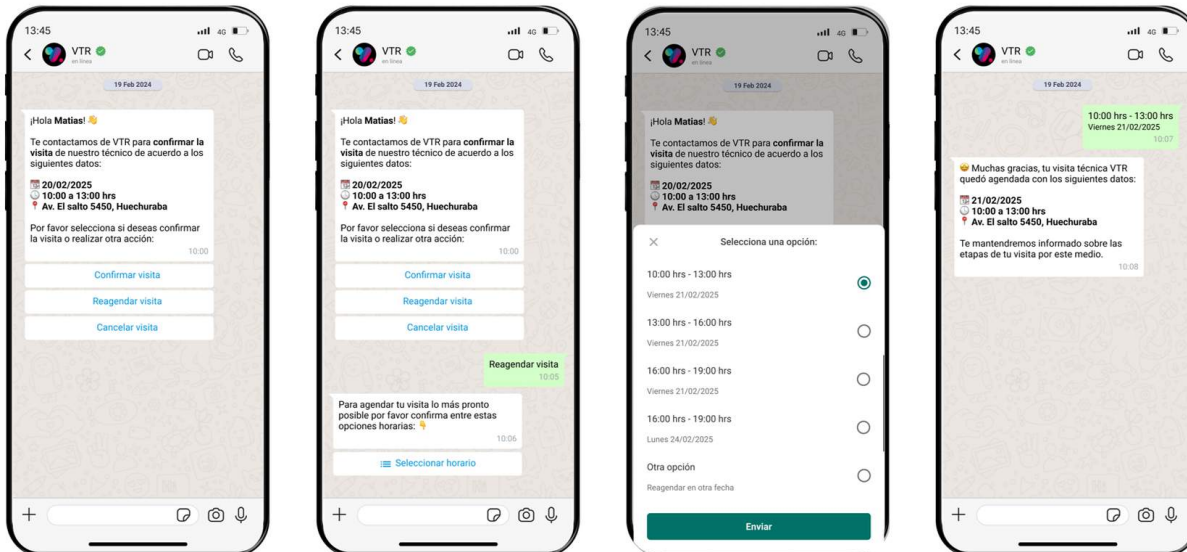
Step 2

MENSAJE INICIAL DE CONFIRMACIÓN



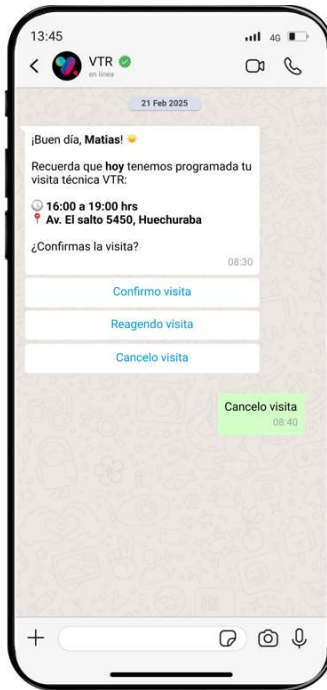
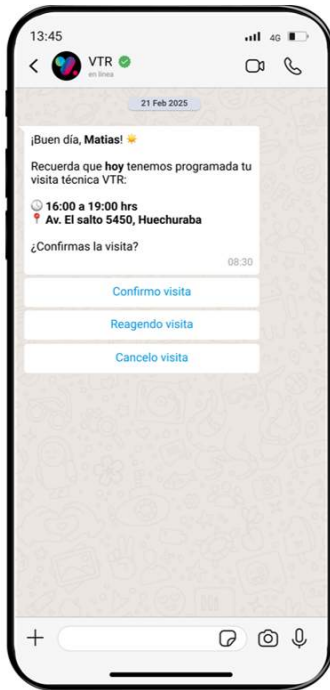
Step 3

MENSAJE EN CASO DE REAGENDAMIENTO



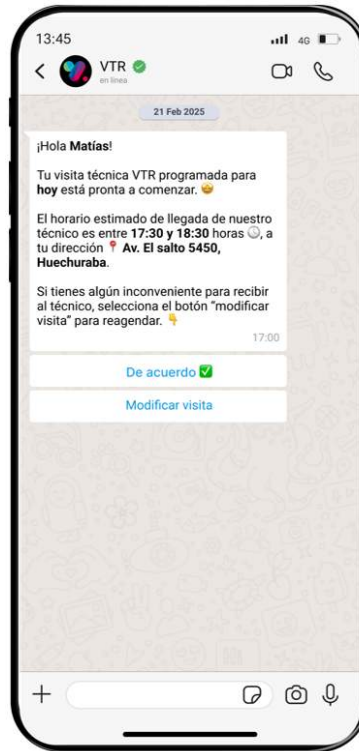
Step 4

MENSAJE EN CASO DE CANCELACIÓN



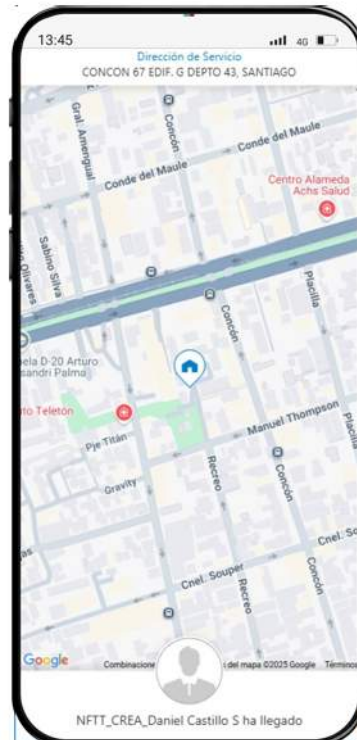
Step 5

MENSAJE INICIO VISITA



Step 6

MENSAJE DE TÉCNICO EN RUTA



Step 7

MENSAJE DE LLEGADA DEL TÉCNICO



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO



NOTICIAS

CONTEXTO

Siempre que un cliente se comunice **indicando que su descuento promocional está por finalizar**, debes verificar si está dentro del grupo considerado para la renovación automática del beneficio, el cual puede corresponder a un monto inferior al descuento original.

Este nuevo **descuento se otorga como parte de nuestra estrategia de fidelización**, con el objetivo de mantener la continuidad del servicio y reconocer la permanencia del cliente, aun cuando ya ha finalizado su beneficio promocional inicial.

Si bien el **nuevo descuento es de menor valor, busca ofrecer una tarifa preferencial adaptada**, manteniendo una propuesta competitiva en el mercado sin necesidad de solicitarlo.

DEBES SABER

- El nuevo **descuento será aplicado automáticamente** al terminar el beneficio inicial.
- El cliente podrá **visualizar el nuevo valor final en su próxima boleta.**
- En **caso de contacto del cliente**, se debe enfatizar el valor del servicio y el esfuerzo por mantener un beneficio adaptado a su perfil actual
- Verifica en la siguiente [Base de Consulta](#) si el cliente cumple con las condiciones para acceder a este beneficio.

INFORMA

Sr(a) XXXX, revisando su cuenta veo que contaba con un descuento promocional inicial que estuvo vigente por [X] meses, y que finalizó [o está por finalizar] según lo estipulado en el contrato. Sin embargo, para seguir reconociendo su preferencia, se le ha aplicado automáticamente un nuevo beneficio por un valor de \$X.XXX, quedando un valor mensual de \$XX.XXX. Debe considerar que este beneficio es por un monto menor que el anterior pero sigue accediendo a una tarifa preferencial por X meses.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención

- Información entregada

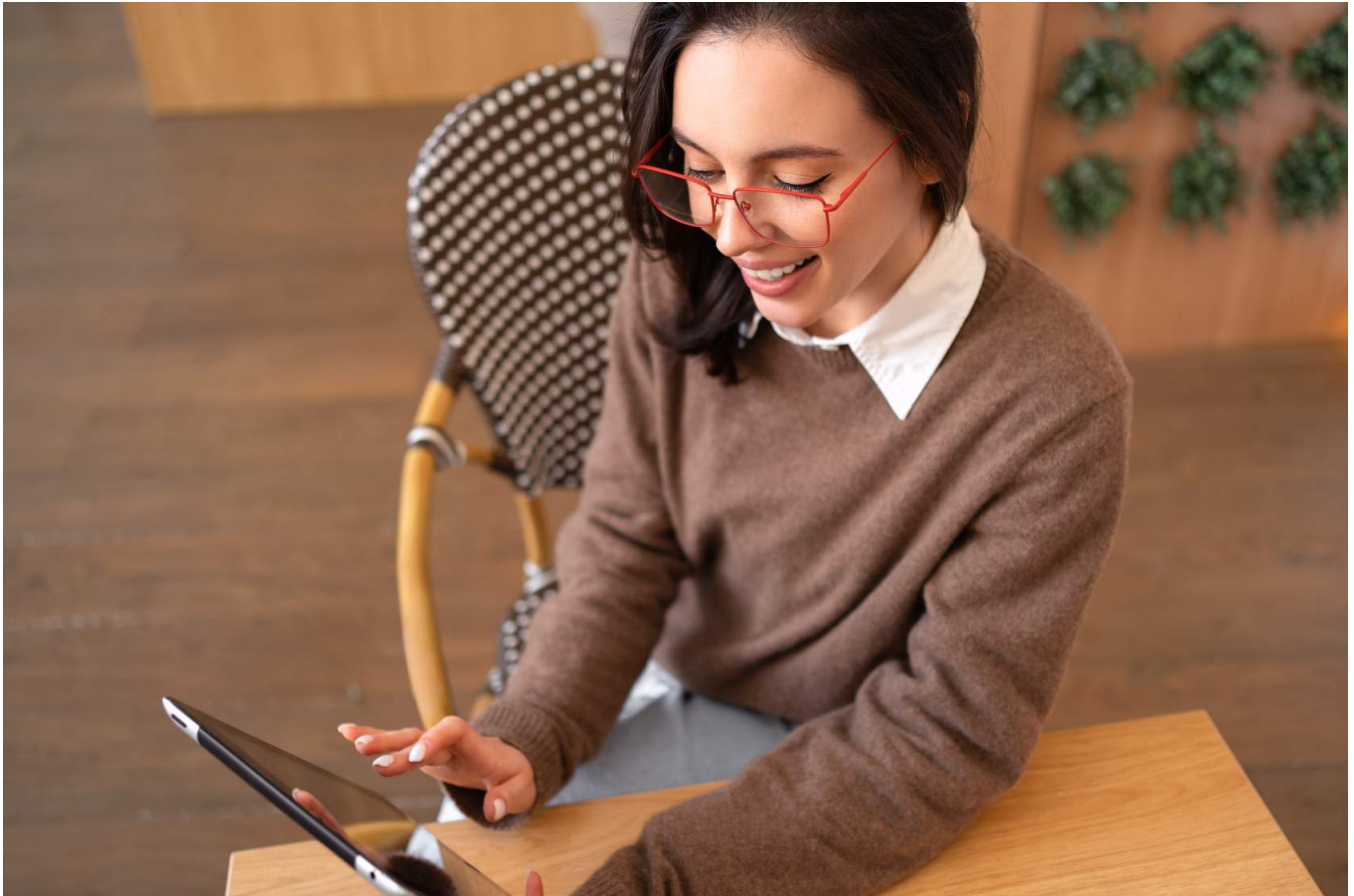


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

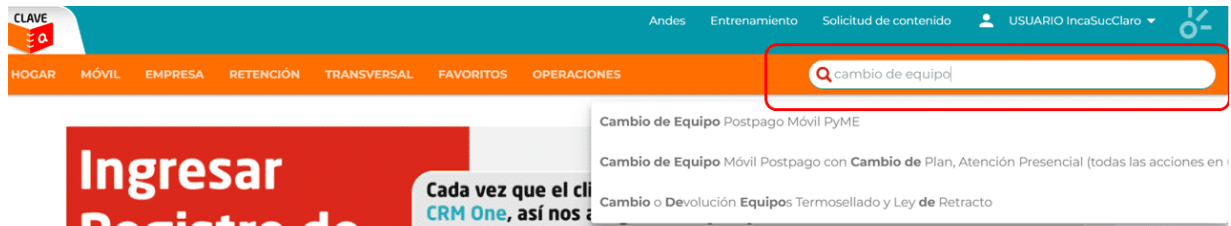
El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Cambio de Equipo**".



EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

BÚSQUEDA

Resultados para
'cambio de equipo'

- Cambio de Equipo Móvil
 - Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME
 - Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto
 - Activar Servicio Prepago (AOD)
 - Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil
- < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

USO DE FAVORITOS

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal "**Mis Favoritos**". Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

AGREGA CONTENIDO A TUS
FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS
FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que desees agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.

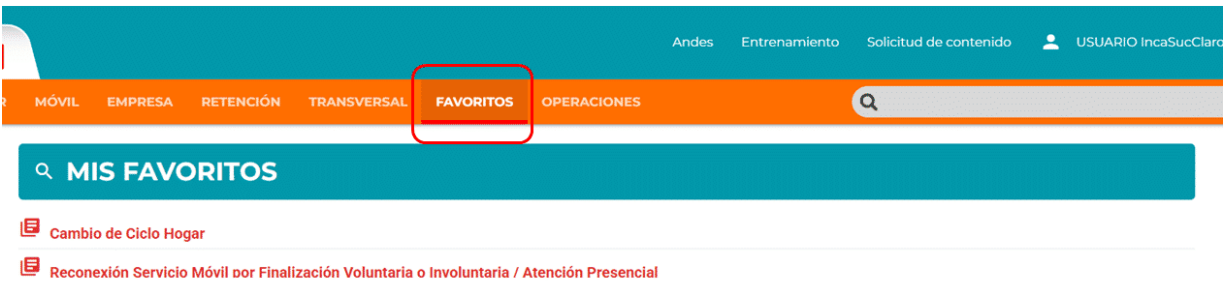


AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.



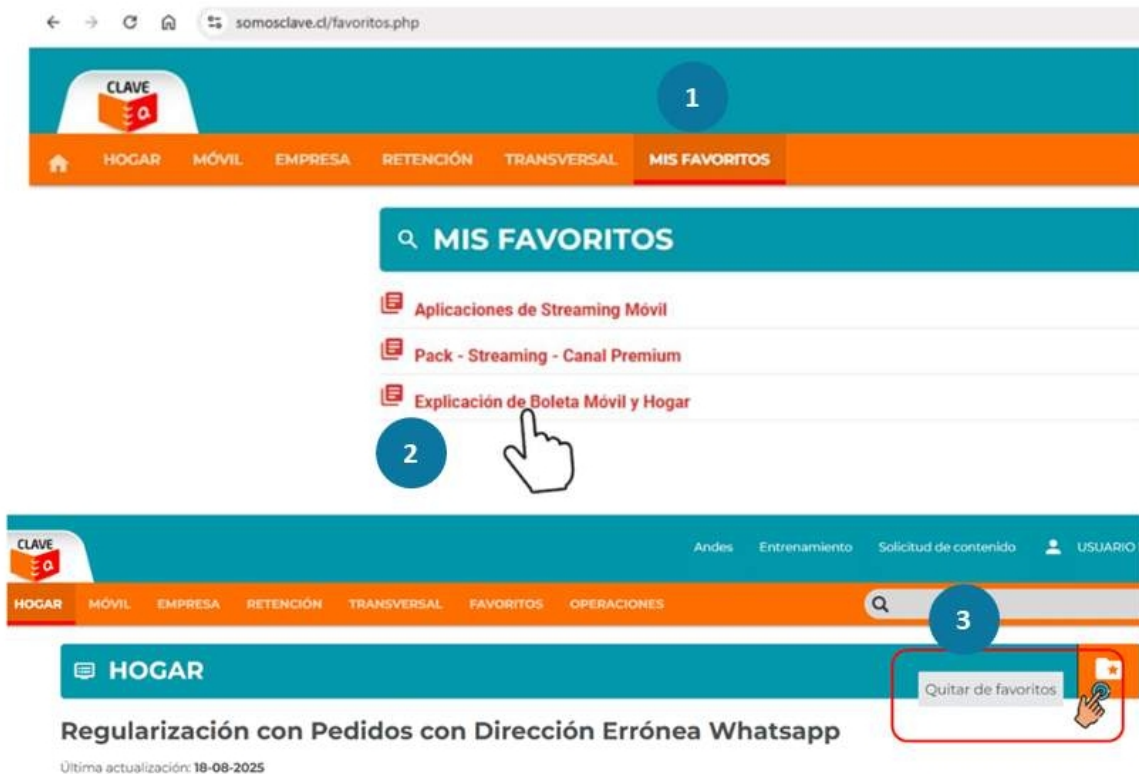
AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."

2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.
[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación
[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas *entre los canales* y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la *venta*.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR