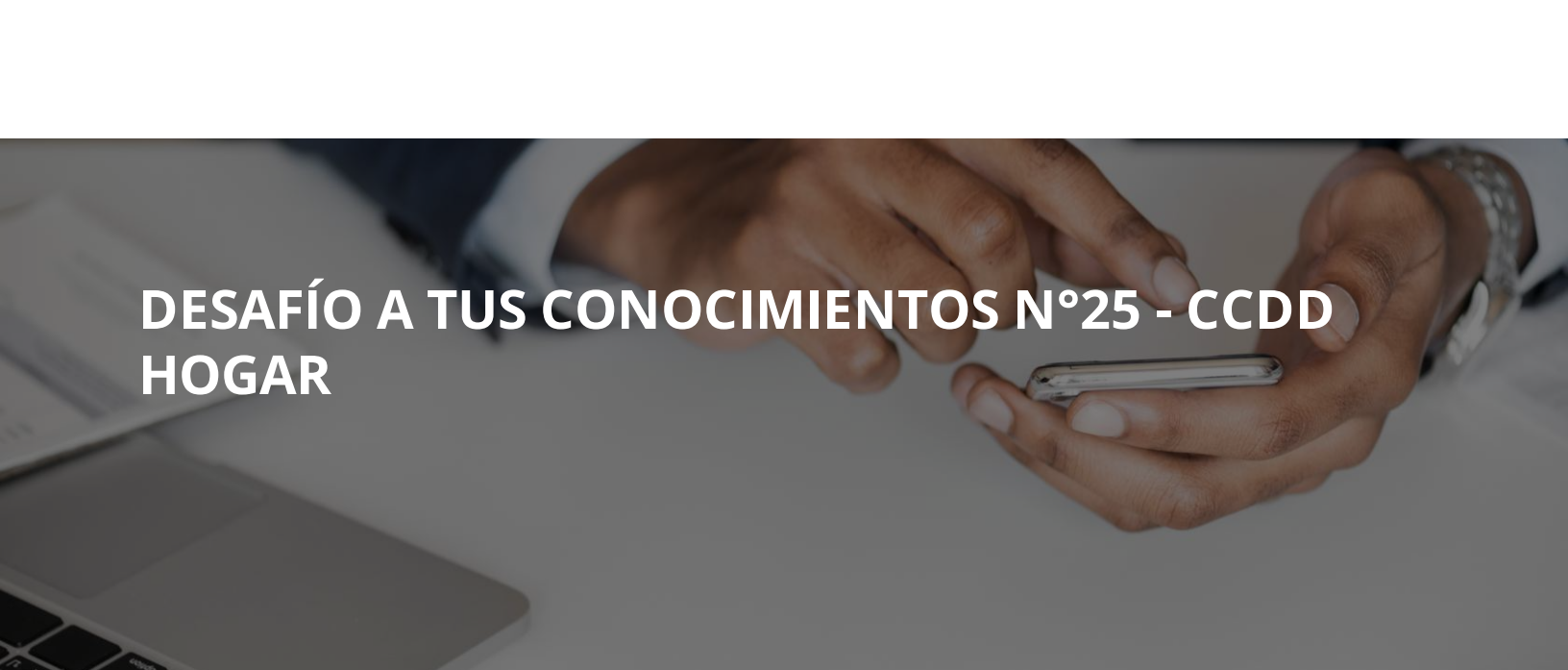




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°25 - CCDD HOGAR

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: ANDES - VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

≡ UNIDAD 2: ANDES - SIGUIENTE MEJOR ACCIÓN (SMA)

≡ UNIDAD 3: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



ALCANCE

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#).
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

SIGUIENTES PASOS

GESTIÓN —

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO DE RED.
 - a.** Si la columna TIPO DE RED indica DUAL, **significa que el cliente tiene factibilidad de servicios CLARO, tanto como HFC y FTTH, por lo que se pueden realizar gestiones.**
 - b.** Si la columna TIPO DE RED indica algo **DISTINTO** a HFC, FTTH y DUAL, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
 - c.** En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios Claro en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

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

1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO

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

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el

llenado de campos adicionales* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

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

6. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

ESACALAMIENTO:

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo [**area.gis@grupos.vtr.cl**](mailto:area.gis@grupos.vtr.cl) con copia a [**marcos.morales@clarovtr.cl**](mailto:marcos.morales@clarovtr.cl), si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos

ClienteRegistrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - SIGUIENTE MEJOR ACCIÓN (SMA)



SIGUIENTE MEJOR ACCIÓN (SMA)

En esta sección se desplegarán las campañas indicando cuáles son las promociones que el ejecutivo puede ofrecer al titular de la cuenta. Al seleccionar la campaña se desplegará el script con la oferta exclusiva para el cliente. Una vez informada se debe dejar el registro de la decisión del cliente.

1

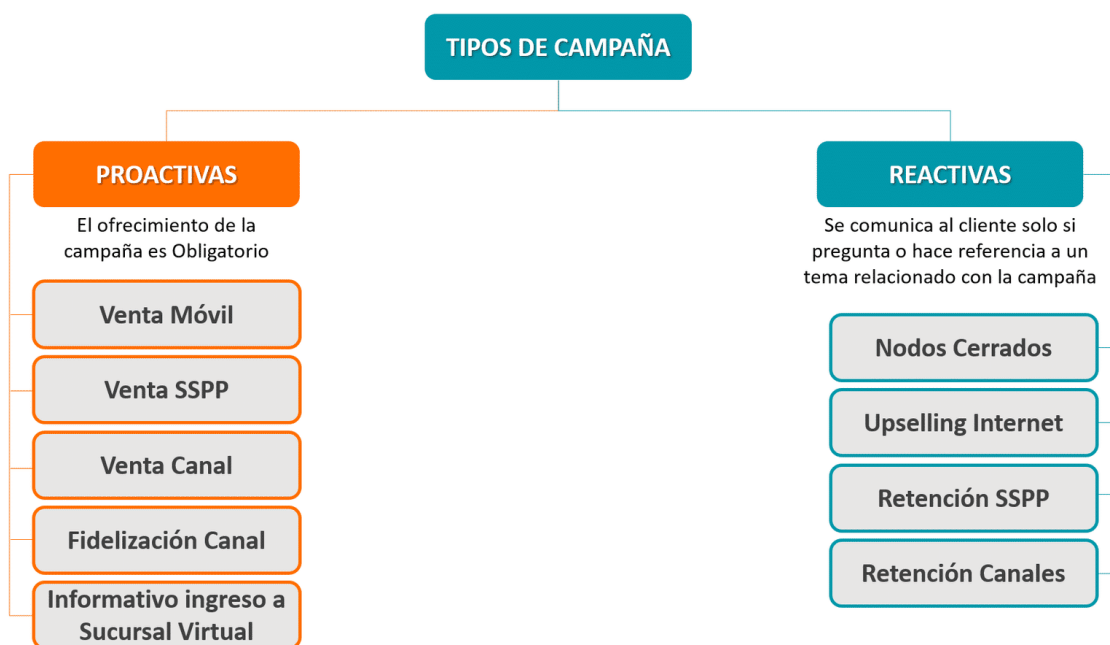
Las Campañas Proactivas se deben ofrecer de forma obligatoria.

2

Las campañas reactivas (Script que comienza con “Sólo si...”) deben ser comunicadas sólo si el cliente consulta.

3

Según la campaña, se divide en dos tipos: **PROACTIVA** y **REACTIVA**, las cuales conllevarán alguna modificación al plan del cliente, la venta de algún servicio adicional, el cambio de la facturación, información relevante a entregar al cliente, etc.



***SSPP: Servicios Principales**

IMPORTANTE



IMPORTANTE

- La Siguiete Mejor Acción no se carga para toda la cartera de clientes, sólo para los clientes con mayor probabilidad a aceptar la campaña, o para clientes a los cuáles es necesario entregarle alguna información o atender de manera diferenciada.
- Se debe ofrecer el producto, pero la oferta se puede modificar. Ejemplo: Ofrecer FOX+ 2M 50% dscto. (se debe ofrecer FOX+ con o sin promoción, pero no se puede cambiar por otro producto como TNT Sports. Esto no limita que fuera de la Siguiete Mejor Acción se pueda adicionalmente ofrecer CDF.).
- Recordar comunicar las características y valor del servicio.
- Casos dónde no aplica entregar la información de la campaña:

Cliente manifiesta problema económico

Cliente con deuda (sus servicios fueron dados de baja por morosidad)

Cuando cliente realiza cambio de titular

Cliente muy molesto

Cliente solicita desconexión de sus servicios. (Excepto si en la Siguiete Mejor Acción aparece una campaña de retención)

Cuando no se pudo informar la campaña reactiva, porque el cliente no realizó una consulta referente a la campaña.

En el caso de ser un “tercero directo” (cónyuge, hijo, sobrino, etc.) se debe comunicar la campaña obligatoriamente, pero si esta conlleva una modificación en el contrato, (contratación, actualización de plan, eliminación) debe tener un poder notarial para aceptar la campaña.

¿CÓMO REALIZAR LA SIGUIETE MEJOR ACCIÓN?

Paso 1

Seleccionar la campaña mencionada para ingresar.

Siguiente mejor Acción

▼

➔

Categoría	Referencia	Acción
SVA_FIJO	SVA_TNT_SPORTS	OFRECER TNT SPORTS PREMIUM CON 6 MESES AL ...
INFORMATIVA_CLIENTE	DSC_LEALTAD_VTR	INFORMACIÓN DESCUENTO LEALTAD

SMA

Paso 2

En la **SIGUIENTE MEJOR ACCIÓN** se encuentra la siguiente información. Luego, gestionar la campaña aceptada según corresponda.

Acción	Nombre de la campaña
Categoría	Categoría de la campaña (Reactiva: solo si el cliente consulta, proactiva, ofrece)
Referencia	Código de la campaña
Rut	Rut del titular asociado a la campaña

Script

Script sugerido que nos indica el contenido de la campaña

SMA**Paso 3**

Gestionar la campaña aceptada según corresponda su procedimiento publicado en Clave.

Tipificar en el campo RESOLUCIÓN según respuesta del cliente.

Respuesta cliente	
Cliente acepta campaña	Cuando el cliente acepta la información o promoción
Cliente evaluará campaña	Cuando el cliente no acepte ni rechace la oferta
Cliente rechaza campaña	Cuando el cliente rechace directamente la campaña
No entregué campaña	Cuando no se entregue campaña informando el motivo por el cual no se comunicó al cliente
No es una atención	Cuando se revise la cuenta por gestión

pendiente y no por atención

SMA

Paso 4

Ingresar un breve comentario según la respuesta del cliente y pinchar el botón **REGISTRAR**. Los campos no son editables tras esta acción. Sólo si el cliente acepta la campaña y ésta conlleva la modificación o ingreso de un producto, se debe realizar dicha gestión.

The screenshot displays the SMA interface with two main sections:

- Siguiendo mejor acción:** This section contains a dropdown menu labeled 'Siguiendo mejor acción'. Below it, there are fields for 'Acción' (OFRECER TNT SPORTS PREMIUM CON 6 MESES AL 50%, PRECIO NORMAL \$12.490), 'Script' (OFRECER TNT SPORTS PREMIUM PARA VER TODO EL CAMPEONATO NACIONAL EN HD... 6 MESES A 6.245, LUEGO A PRECIO NORMAL (12.490)... SI CLIENTE ACEPTA, CARGAR EL PRODUCTO Y LA OFERTA EN SIEBEL), 'Categoría' (SVA_FUJO), 'Referencia' (SVA_TNT_SPORTS), and 'Rut' (4172360-2).
- Detalle de SMA:** This section includes a 'Resolución' dropdown menu set to 'Cliente acepta campaña', a 'Comentarios' field with the text 'Jorge Titular // Acepta Oferta y se carga promoción', and a 'Registrar' button.

UNIDAD 3: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

DEBES SABER:

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

GESTIÓN:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

a) Saldo pagado Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido: Servicio activo -> Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ: “Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos”

NO VOZ: “XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y tus servicios están activos”

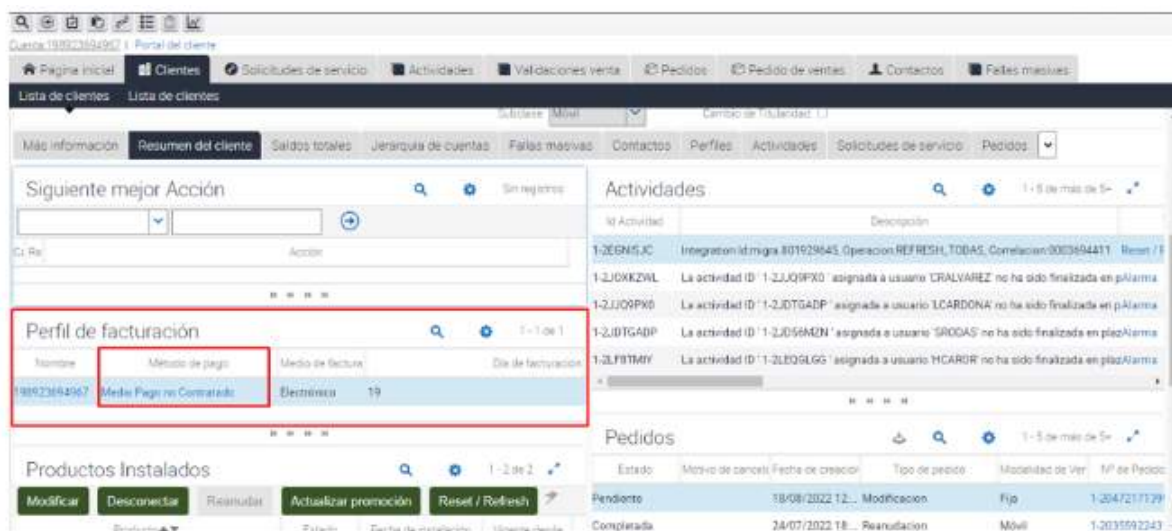
Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda. Servicio suspendido-> resuelve según la información de la pestaña **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

b) Saldo pendiente de pago-> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. Revisa en la Vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado. ! De todas formas, puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado a) Medio pago no contratado Descuento por planilla -> Continúa la revisión en el PASO 3.			

b) Pago automático -> Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC –PAT).

c) Descuento por planilla Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa al PASO 4.

2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS**

--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. En la pestaña Pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna SIN ASIGNAR. 2. Verifica además que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo. a) Existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO ASIGNADO. b) NO existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO APLICADO. 3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna REVERSADO estará marcado con una "Y". a) Existe reversa de pagos. Resuelve según la información de la pestaña <u>REVERSA DE PAGO</u>			

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de mayo de 14

Resumen del saldo

Refrescar

Cuenta	Saldo	Ayudas/pagos no aplicados	Ingresos no recibidos	Movimientos no facturados
14007500	000.000.00	000.000.00	0.00	0.00

Pagos

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignación	Sin asignar	Reversado	Entidad emisora
PS-16751093	12/05/2021	Efectivo	000.000.00	PS-16751093	0	000000		CAJAYEDINA

PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

• LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO:

o Pagos en Sucursal Claro / [Claro.cl](https://claro.cl) (Pago express y Sucursal Virtual) Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles.

o Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles.

NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN"**.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse.

GESTIÓN:

1. Servicio suspendido -> Ingresa una inhibición de cobranza:

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

IMPORTANTE:

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

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación:

Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

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

2.1. Indaga cuál fue el medio de pago del cliente.

2.2. Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:

VOZ: *"Sr. XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"*

NO VOZ: *"XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes"*

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

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

Comprobante de pago recepcionado:

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

CUENTA: Facturación

TIPO: Cuenta

ÁREA: Recaudación

SUBÁREA: Pago no aplicado

DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado.

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada; apóyate en la publicación CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS.

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud: Cuenta de Facturación, número de boleta, monto cancelado, lugar de pago, lugar de pago (otros).

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

- **DESTINATARIO:** bpovtr@evertecinc.com y yasna.cardenas@vtr.cl

- **ASUNTO:** ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA
CLIENTE/RUT CLIENTE

- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

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

VOZ

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

Sin inhibición: *"XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado".*

NO VOZ

Con Inhibición: *"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.*

"Sin inhibición: *"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado".*

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

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

ESCALA:

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

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

- Solicitud no fue ingresada -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- Solicitud finalizada -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@everttecinc.com

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada.

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

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

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@vtr.cl

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

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

VOZ

Con Inhibición:

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

Sin inhibición:

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

NO VOZ

Con Inhibición:

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

Sin inhibición:

“XXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado”

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC –PAT)

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoria	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
Cuenta de facturación:  Numero de boleta:  Monto cancelado:  Lugar de pago:  Lugar de pago (otros):						

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°25 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°25 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR