

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 22 - Digital

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 01 AL 14 DE DICIEMBRE



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



VISITAS TÉCNICAS



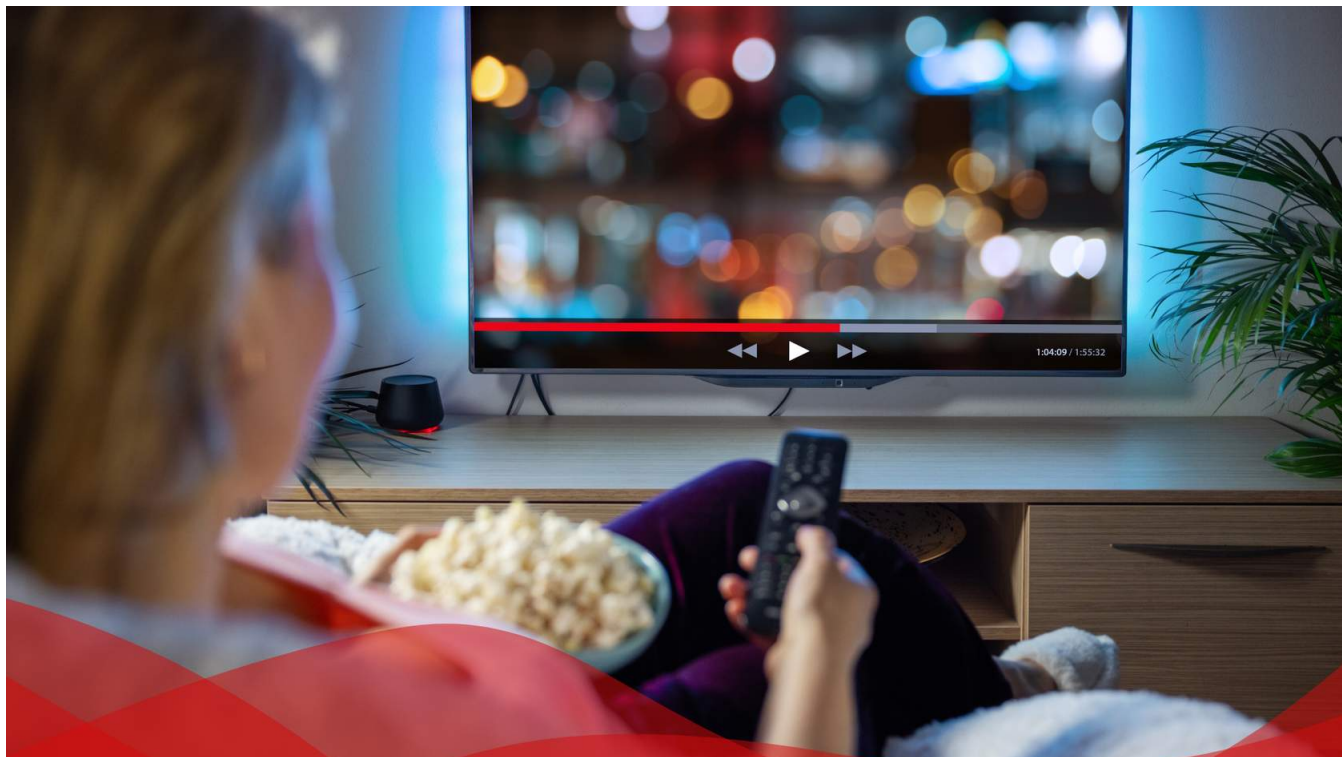
NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS





DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.

- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**
 - Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.
 - Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.
 - Cliente HFC que necesita una reparación técnica.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el**

cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones. Puedes en Clave

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA o SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.
3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posicónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** *No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.*

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** *Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.*

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** *Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.*

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.*

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Apóyate con el siguiente script:

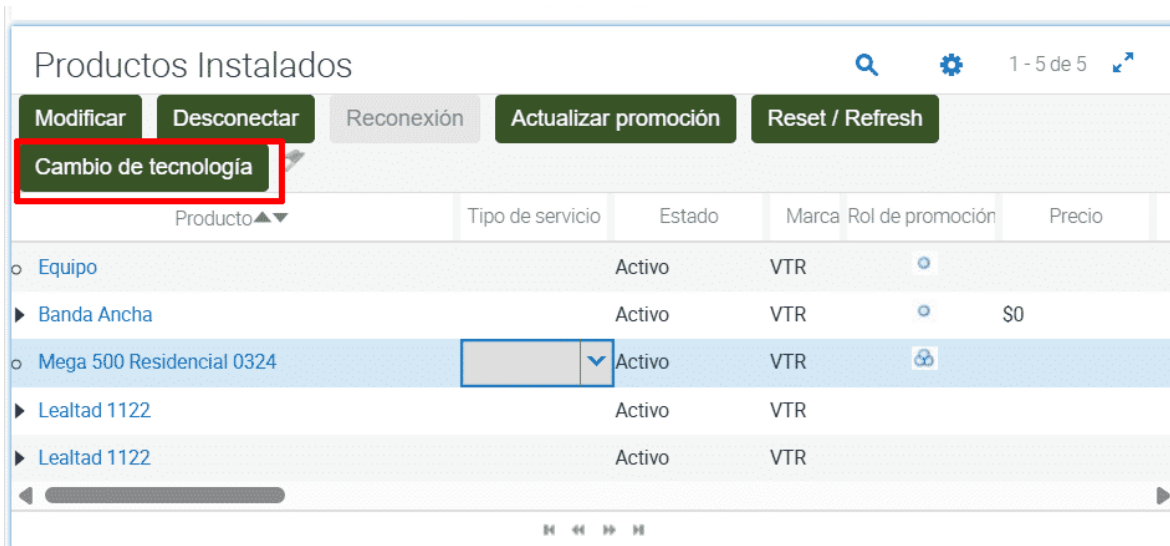
"Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave

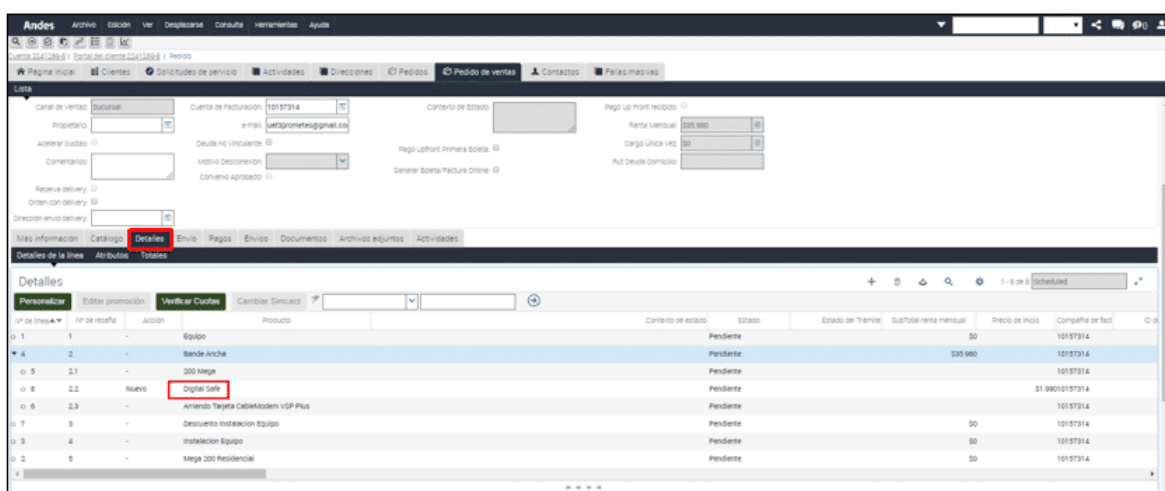
INGRESAR EL CAMBIO A FIBRA

Ingresa a la **cuenta de SERVICIO**

Presiona el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA**

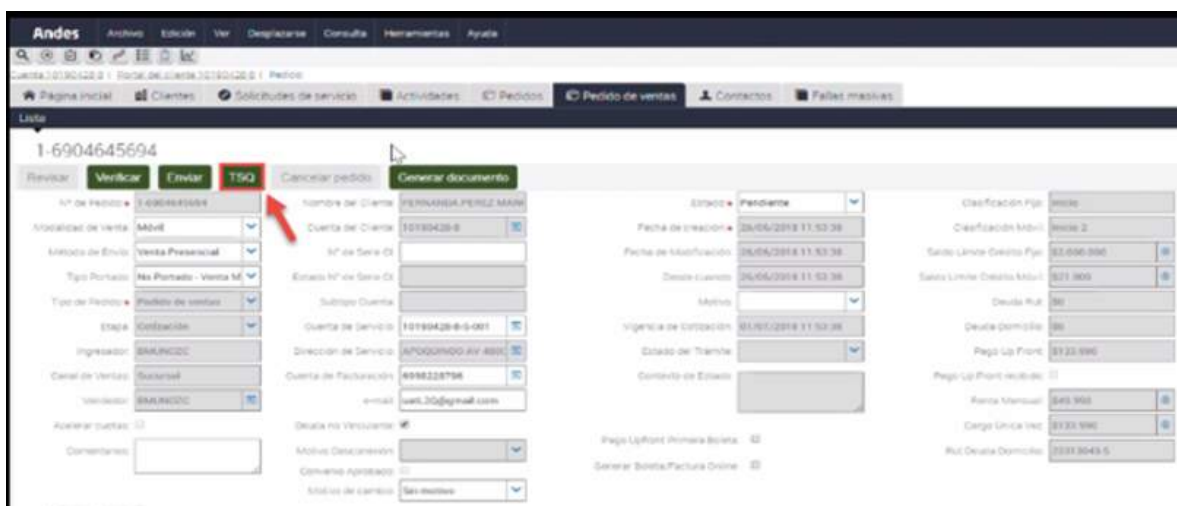


Valida que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.



Presiona sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- No presiones el botón "VERIFICAR"



Presiona el botón "ENVIAR"



Una vez **enviado el pedido**, automáticamente **agendará** a la fecha más próxima.

Cuenta: 9201054-s | Portal del cliente: 9201054-s | Pedido: 1-245807707891 | Actividad de campo

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-350R3IAP Estado: **Agendada** Fecha inicio: 11/11/2024 19:00
 Tipo: Terreno Creador: DRODRIGUEZ Fecha cierre:
 Nombre Completo Cliente: IRMA DEL CARMEN Propietario: DRODRIGUEZ Canal: Call Center
 Rut del Cliente: 9201054-6 Razon: Fecha Comprometida: 13/11/2024 01:00:00
 RUT Contacto: 9201054-6 Detalle Razon: Código Cierre: Área a Derivar:
 Nombre Completo Contacto: IRMA DEL CARMEN Resolución: Motivo:

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Actualizar notas

1 de más de 1 =

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 120
 Inicio más temprano: 11/11/2024 00:00:00
 Inicio más tardío: 20/12/2024 03:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RUE 2 (POB. BUERAS) 1257
 Ciudad: VALDIVIA Código postal:
 Región: Fecha certificada: 01/01/1990 00:00:00

Datos de Trabajo

Rut Técnico:
 Id Técnico:
 Nombre Técnico:
 Bucket: D0023 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Territorio: SUR AUSTRAL Clase vivienda:
 Zona: ZONA SUR

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña **"Agendamiento"** agregar en Notas según corresponda a cómo el cliente acepta la actualización a Fibra:

- **CAMPAÑA PROACTIVA:** CLIENTES MARCADOS EN SMA
- **CAMBIO DE TECNOLOGÍA A SOLICITUD DE CLIENTE:** INDICAR QUE CLIENTE SOLICITÓ CAMBIO A FIBRA

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Actualizar notas

1 de más de 1 =

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 00 Fecha Agendación: 26/08/2023
 Inicio más temprano: 26/08/2023 00:00:00 Hora Desde: 10:00:00
 Inicio más tardío: 13/10/2023 00:00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PALMADO DE MALDONADO 415
 Ciudad: SANTIAGO Código postal:
 Región: Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00

Datos de Trabajo

Rut Técnico:
 Id Técnico:
 Nombre Técnico:
 Bucket: D0025 Tipo vivienda: RESIDENCIA
 Territorio: SUR ORIENTE Clase vivienda:
 Zona: ZONA METROPOLITANA

INFORMA

Para CASO 1 Y 2:

VOZ

- *"Sr./a XXX le comento entonces que ud mantendrá el mismo plan que tiene contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tenga presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*

NO VOZ

- *"XXX te comento entonces que mantendrás el mismo plan que tienes contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tengas presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es tu caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"*
- *"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*

INFORMA

Para CASO 3:

VOZ

"Dn. Sra: como le comenté, la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones.

NO VOZ

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."



**Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿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. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención • En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. • En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
• Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. • Si el cliente consulta por un 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 el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. • Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación VISITAS		

TÉCNICAS para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICAR

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa 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**.
2. 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**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado**, debes ingresar una nota de crédito de **\$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, verifica lo siguiente:

Paso 1

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/

Paso 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

Paso 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener fono en su plan. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE

servicio	<u>SOLICITUD DE SERVICIO</u>
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Cliente consulta por visita pendiente	1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script <i>"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"</i> 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?	Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades | Fallas masivas | SS relacionadas | Seguimiento de auditoría | Notas | Archivos adjuntos | Servicio Técnico

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Agendamiento | Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

Inicio más temprano:

Inicio más tardío:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

Ciudad:

Código postal:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Bucket:

Territorio:

Fecha Agendamiento:

Hora Desde: Hora Hasta:

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

**Atención
Comercial**

**Cons. estado pedido
cliente**

**Visita Técnica
reag/desi/incum**

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN		TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: <i>"Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar"</i>	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN

**TÉCNICO NO LLEGA EN
HORARIO**

OTRAS CASUÍSTICAS

CASUÍSTICA

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
Actividades
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-201903ES
 Tipo: Terreno
 Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDER
 Rut del Cliente: 8224941-9
 Rut Contacto: 8224941-9
 Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDER

Estado: En Ejecución
 Creador: MZUGAA
 Propietario: MZUGAA
 Razón:
 Detalle Razón:
 Resolución:

Fecha inicio: 23/11/2022 12:
 Fecha Cierre:
 Canal: Call Center
 Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:0
 Código Cierre:
 Estado:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60
 Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:0
 Inicio más tarde: 12/01/2023 00:
 Ubicación del servicio de cuenta:

Fecha Agendamiento: 24/11/2022
 Hora Desde: 10:00:00
 Hora Hasta: 12:00:00

Datos de Trabajo

Rut Técnico: 19738994-K
 Id Técnico: 7267
 Nombre Técnico: EMETEL,Angelo M

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS
Casuística	Motivo	Paso a paso
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar

		a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES
ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL	Actividad con error	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo. Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -> Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por corte y reposición del servicio fijo.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES**MATRIZ****CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NRC – CORTE Y RESPOSICIÓN FIJO****¿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.

¿De cuánto es el cobro por Corte y Reposición?

El servicio es cortado al **séptimo día posterior al vencimiento de la boleta** lo que implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de:

- **Internet:** \$2.500
- **Televisión:** \$1000

Sobre la Nota de Crédito

- Cada vez que realices una nota de crédito por este motivo debes dejar en la observación **#CORTEYREPOSICION**.
- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios

CONSIDERACIONES IMPORTANTES**MATRIZ**

MATRIZ DE ATENCIÓN NRC – CORTE Y RESPOSICIÓN FIJO

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Verifica en la boleta del cliente si se encuentra registrado el cobro por corte y reposición del servicio. 1.1. Si el monto sí se encuentra facturado continúa con el paso N°2. 1.2. Si el monto no se encuentra facturado y es otro el motivo del alza en la boleta, continúa la atención apoyándote de la publicación EXPLICACIÓN DE BOLETA. 2. Revisa las fechas de pago anteriores del cliente y confirma si fueron posteriores a la fecha de corte indicadas en la boleta. Ten en cuenta que, al séptimo día de vencimiento sin pago, el servicio es suspendido. 2.1. Si el pago fue realizado posterior a la fecha de corte, continúa con el apartado GESTIÓN. 2.2. Si el pago fue realizado antes de la fecha de corte, no corresponde el cobro por corte y reposición. En ese caso procede a ajustar dicho monto, para esto apóyate de la publicación AJUSTE. RECUERDA: Siempre confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente, para esto apóyate de la publicación COBRANZA. Además, verifica en el apartado Pedidos de la Vista 360° la suspensión Unidireccional del servicio.
GESTIÓN	1. Informa al cliente que el cobro corresponde y educa en los plazos y fechas de corte para evitar estos cargos a futuro. 1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, finaliza y registra la atención. 1.2. Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro, continúa con el paso N°2. 2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, verifica si ha tenido un descuento por este mismo motivo en los últimos 3 meses. 2.1. Si el cliente ya tuvo un descuento por este mismo motivo, informa que no es posible realizar nuevamente el descuento y capacita al cliente en los plazos y fechas de corte. Finaliza y registra la atención.

2.2. Si el cliente no ha tenido descuentos por este mismo motivo, genera el ajuste del cargo en Andes. Apóyate de la publicación **AJUSTE**.

IMPORTANTE: Si el cliente ha contactado anteriormente y/o ha tenido inhibición en su boleta por este mismo motivo pero no ha sido aplicado el ajuste, ajusta el valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

INFORMA

Por la explicación del cobro por Corte y Reposición:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, su fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tiene 6 días más para pagar su cuenta sin sufrir corte en sus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$**X.XXX** [mencionar el cobro que tiene el cliente].

No Voz

XXX, tu fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tienes 6 días más para pagar tu cuenta sin sufrir corte en tus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$**X.XXX** [mencionar el cobro que tiene el cliente].

Si el cliente ya tuvo un ajuste en los últimos 3 meses por el mismo motivo:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

No Voz

XXX, tú ya tuviste un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte

Si fue realizada una nota de crédito:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

No Voz

XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$X.XXX [indicar según monto]. Ten presente que tienes un plazo de 6 días desde el vencimiento de tu boleta para el pago de tu cuenta para así evitar futuros cobros por este motivo.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención: **#CORTEYREPOSICION**

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR