



09 PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO SEPTIEMBRE

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

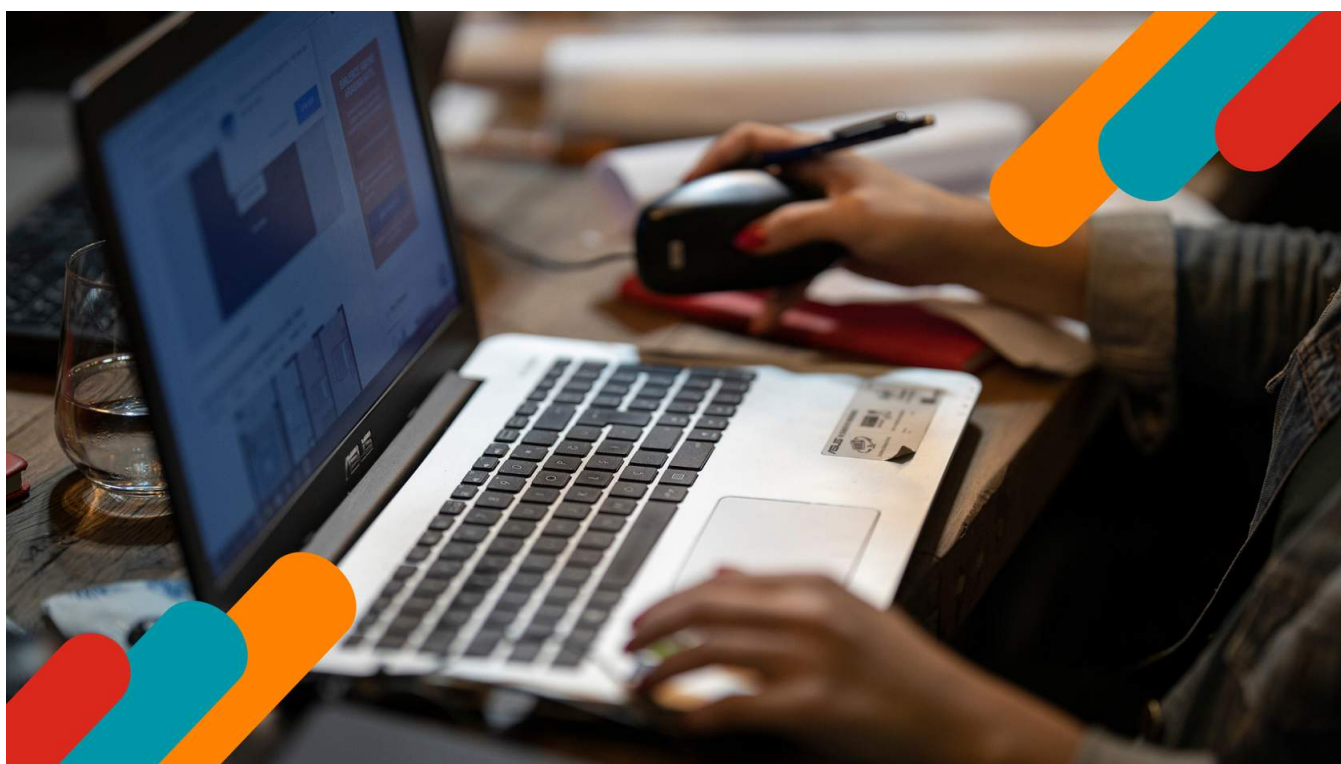
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

≡ ANDES PYME - DESCUENTO POR DÍAS SIN SERVICIO

≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

ANDES PYME – DESCUENTO POR DÍAS SIN SERVICIO



Procedimiento aplica para clientes Pyme que soliciten descuentos por días donde no se presentaron servicios

ALCANCE

Aplica para Call Center.

POLÍTICA DE LA ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular de la cuenta, Representante legal o Contacto autorizado.
- 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.

DEBE SABER

- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.
- En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar "COBRO DÍAS SIN SERVICIO"
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICAR PRECONDICIONES

Revisar las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

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”.

Solicitudes de servicio				
1 - 5 de 5				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

INDAGA

CASO 1

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

Step 1

1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran:

- **Estado Abierta** -> Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

Aplica como apoyo los siguientes scripts:

"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" "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"

- **Estado finalizado o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas** -> Informa al cliente que su llamada será derivada con un ejecutivo especialista y revise el estado de los servicios, y explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

Aplica como apoyo los siguientes scripts:

"Sr. XXX su llamada será transferida a un ejecutivo especialista para realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea"

el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio”

CASO 2

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

Step 1

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

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

Step 2

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

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

Step 3

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

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

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, aplica como apoyo los siguientes scripts:

“Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx”

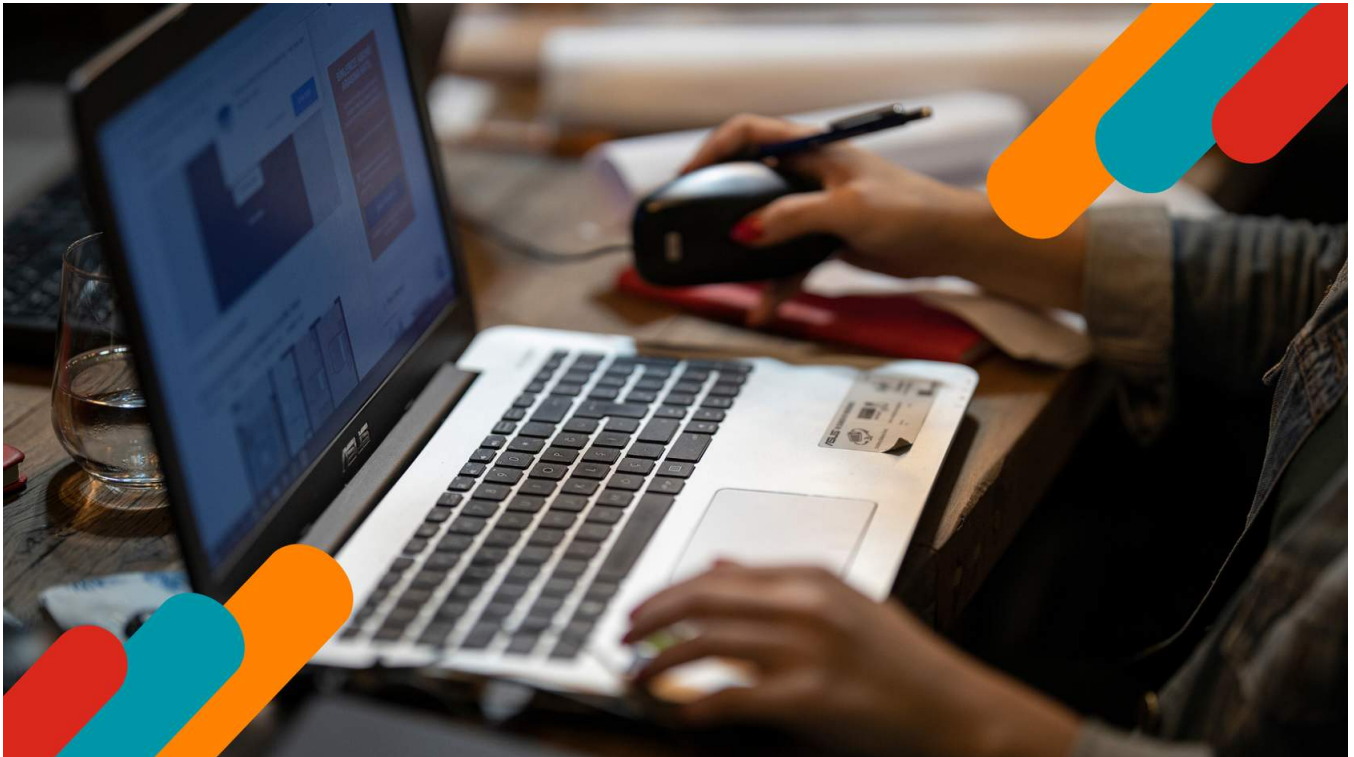
Step 4



4. Si el *descuento* no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar se debe realizar un **AJUSTE** usando el submotivo de ajuste **B2B Descuento días sin servicio**. (ver procedimiento para aplicar ajuste)

CONTINUE

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detallar como atender casos donde el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de **Call Center Voz, No Voz y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

- **¿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.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- 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.

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

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. 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.
2. 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.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
VOZ <i>Sr(a) 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> NO VOZ <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>		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Descuento días sin serv fijo Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		

GESTIÓN

Step 1

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

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

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

Step 2

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

2. Verifica si en la boleta actual si viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

Step 3

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

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

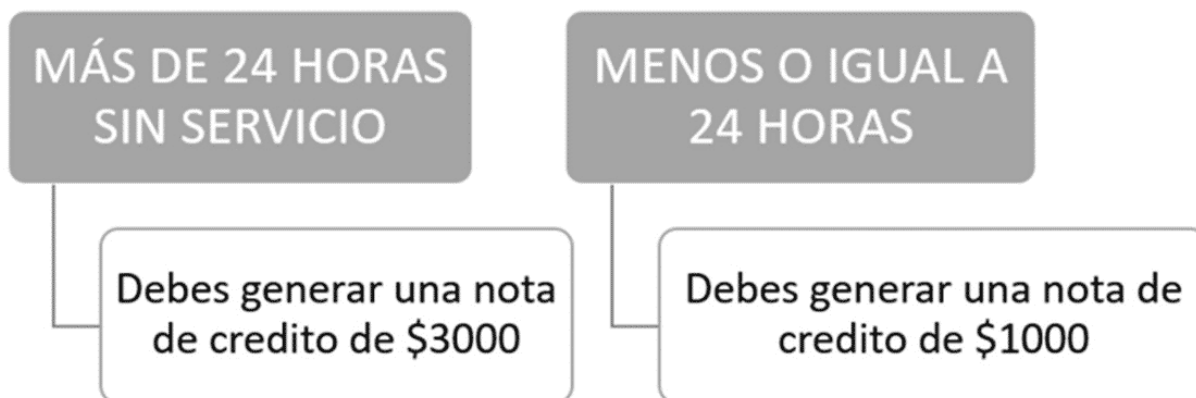
En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación, si el descuento viene en la próxima boleta.

Step 4

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

La descripción del concepto es **Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo**; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente:

Step 5



2.1. Si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script y finaliza la atención:

Voz

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

No Voz

XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX

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

a. 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.

b. 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:

- 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 cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación **AJUSTES**.

INFORMA

Voz

Sr(a) XXX, 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

XXX, 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.

Step 7

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Descuento días sin serv fijo

Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO

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

CLIENTE REITERADO

GESTIÓN

Step 1

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

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/**](http://172.17.102.170/bitacora_fen/)
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

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.

Step 2

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Descuento días sin serv fijo

Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO

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

Si el cliente es **REITERADO**, deja la siguiente observación:

Cliente con reiteración de fallas por más de 3 meses. Se solicita priorización de diagnóstico definitivo para resolver problema de raíz.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – SEPTIEMBRE
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – SEPTIEMBRE!**

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

FINALIZAR