

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - Botón Rojo

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 iSAC.

DESDE EL 26 DE FEBRERO AL 10 DE MARZO

 MODIFICACIÓN DE DATOS

 CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

 ACTIVIDAD

 DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

 SUSPENSIÓN TRANSITORIA



 DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial. • En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial • Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.				

- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar**; estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice**.
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente**.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. • El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. • Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta • Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. • Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido. 2. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO. 3. Corroborar si quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la pestaña CONTACTOS				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
Gestionar la MODIFICACIÓN DE DATOS, dependiendo del tipo de Cliente, es decir RESIDENCIAL o EMPRESARIAL.				

REVISEMOS ALGUNOS DE LOS DATOS QUE SE PUEDEN MODIFICAR

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The main window displays the 'Resumen del cliente' (Client Summary) for client ID 8646174-9. The 'Tipo' (Type) dropdown menu is open, showing 'Empresarial' and 'Residencial' options. A red arrow points to the 'GUARDAR' (Save) button in the top right corner. The interface includes various tabs like 'Lista de clientes', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Productos instalados'.

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón **GUARDAR** para finalizar

Andes 🔍 Todas 🔗 💬 👤

Cuenta: 7875886-4 | [Portal del cliente](#)

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

Lista de clientes **Lista de clientes**

7875886-4 📄 🔍 ⚙️ ◀ 1 de más de 1+ ▶ ✖

Ir a BEC

Rut: 7875886-4	Dirección: APOQUIND	Teléfono principal: 979026424	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: ARMANDO	Comuna: LAS CONDES	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: PUERTAS	e-mail: cristian.leon@e	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: DE BAREQUE	Edad: 66	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: CHILENO	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Valid	Tipo: Residencia	Género: Masculino
Profesión:	Región: REGION METRO	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 22/03/1956
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Prospecto
		Subclase: Sin Servicio	Cambio de Titularidad: ☐

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**

Andes 🔍 Todas 🔗 💬 👤

Cuenta: 8646174-9 | [Portal del cliente](#)

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Direcciones](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes **Lista de clientes**

8646174-9 📄 🔍 ⚙️ ◀ 1 de más de 1+ ▶ ✖

Rut: 8646174-9	Dirección: APOQUINDO A	Teléfono principal: 97715034	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: MARIA DE LOS AN	Comuna: LAS CONDES	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: RAMIREZ	e-mail:	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: QUEZADA	Edad: 36	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: BAJO	Nacionalidad: CHILENA	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Valid	Tipo: Residencia	Género: Femenino
Profesión: PROFESORA	Región: REGION METRO	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 01/06/1987
	Código postal:	Subtipo: Residencia	Estado: Prospecto

Siguiente mejor Acción

Categoría: Referencia: Accion:

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de

Productos Instalados

Actividades

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50788J	La actividad ID '1-50788J' asignada a usuario 'CAGOFFERTE' no ha sido finalizada	1-5082954
Alarma	1-50788J	La actividad ID '1-50788J' asignada a usuario 'CAGOFFERTE' no ha sido finalizada	1-5082954
Revisión	1-50788J	Analiza Requerimiento	Advertido
Alarma	1-50788J	La actividad ID '1-50788J' asignada a usuario 'CAGOFFERTE' no ha sido finalizada	1-5082954
Revisión	1-50788J	Genera Requerimiento	Denunciado

Pedidos

Subtipo

- Conv AFUBACH
- Conv ANDROMADO
- Conv ANFACH
- Conv ARMADA
- Conv ARMADA (R)
- Conv ASENAV
- Conv ASMAV DIRECCION
- Conv ASMAV THING
- Conv ASMAV VALPO
- Conv ATENTO
- Conv BONA
- Conv BCO CENTRAL
- Conv B-P
- Conv CAE
- Conv CAE (R)
- Conv CARABINEROS

4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

Finalmente guarda los cambios

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays customer information for '17842032-1'. A 'Direcciones de la cuenta' window is open, showing a list of available addresses. A 'Selección' window is also open, showing the selected address 'APOQUINDO AV 4800 PISO 10'. The steps are numbered 1 through 6, indicating the sequence of actions to change the address.

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad	Servicio de Red	Sin Capacidad
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
ISLA GRANDE TL...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
APOQUINDO AV ...		SANTIAGO	3PLA	
GENERAL BULN...		SANTIAGO	3PLA	

Principal	Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)	Ciudad
☒	APOQUINDO AV 4800 PISO 10		SANTIAGO
☐	COLCHAGUA 4573		SANTIAGO

5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

Si tienes dudas del procedimiento revisa la publicación [VISADO DE CONTRATOS - TANGO Y ANDES](#)

1. Desplegar las posibles opciones y seleccionar el Tipo de Documento requerido y luego presiona guarda

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Nombre: PATRICIA DE LOS RAMIREZ Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: Fallos masivos: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Retenidos: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Segmento valor: Nacionalidad: CHILENA Tipo: Residencial Clase: Cliente Género: Femenino

Tipo de documento: Cédula Estado email: Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: Sin Servicios Subclase: Sin Servicios Fecha de nacimiento: 01/06/1987 Estado: Prospecto

Profesión: Cecilia

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTB' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXRNO	La actividad ID '1-5HA00Q' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA00Q	La actividad ID '1-5GYTE9' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5GYTE9	Genera Requerimiento	Derivada

6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y **escribir el nuevo correo y Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Nombre: PATRICIA DE LOS RAMIREZ Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: Fallos masivos: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Retenidos: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: @ursulanogera

Segmento valor: Nacionalidad: CHILENA Tipo: Empresarial Clase: Cliente Género: Femenino

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: Sin Servicios Subclase: Sin Servicios Fecha de nacimiento: 01/06/1987 Estado: Prospecto

Profesión: PROFESORA

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de Día de Tarificación del Mes (DOM)

Productos Instalados

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTB' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXRNO	La actividad ID '1-5HA00Q' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA00Q	La actividad ID '1-5GYTE9' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5GYTE9	Genera Requerimiento	Derivada

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación en iSAC

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.
 3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta
 4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10502624-2 Portal de cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes

10502624-2

Ver REG

Rut: 10502624-2 Dirección: AP Dirección: AP

Nombre: MARGARITA DE L. Comuna: LA

Apellido paterno: UZANA E-mail: [redacted]

Apellido materno: GONZALEZ Edad: 53

Segmento valor: [redacted] Nacionalidad: CH

Tipo de documento: Cédula Estado email: [redacted]

Profesión: [redacted] Región: [redacted]

Código postal: [redacted]

Vista 360 Más información Resumen del cliente Sal

Telefonos

Principal Tipo de teléfono

Alternativo 999313

Celular

Laboral

Negocio

Residencial

Aceptar

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Actividades

Tipo ID Actividad Descripción

Negocios 1-BANECL Alta 2 Play Finaliz

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 Portal de cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDA A. Dirección: APOQUINDA A.

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES

Apellido paterno: RAMIREZ E-mail: [redacted]

Apellido materno: OJEDA Edad: 39

Segmento valor: [redacted] Nacionalidad: CHILENA

Tipo de documento: Cédula Estado email: [redacted]

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOL

Código postal: [redacted]

Vista 360 Más información Resumen del cliente Sal

Telefonos

Principal Tipo de teléfono

Celular 912445678

Celular 963719334

Aceptar

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Método de Distribución de [redacted] Día de Tarificación del mes (2024)

Productos Instalados

Pedidos

Tipo ID Actividad Descripción Estado

Alerta 1-50P362 La actividad ID "1-50P362" asignada a usuario "COOPERTE" no ha sido finalizada 1-23/03/2024

Alerta 1-50P362 La actividad ID "1-50P362" asignada a usuario "FARRAGADA" no ha sido finalizada 1-23/03/2024

Resolución 1-50A178X Análisis Requerimiento 1-23/03/2024

Alerta 1-50A000 La actividad ID "1-50P362" asignada a usuario "MBAQ-EROF" no ha sido finalizada 1-23/03/2024

Resolución 1-50P362 Generar Requerimiento 1-23/03/2024



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, utiliza el **número registrado en Workspace** para gestionar la **devolución del llamado**.
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

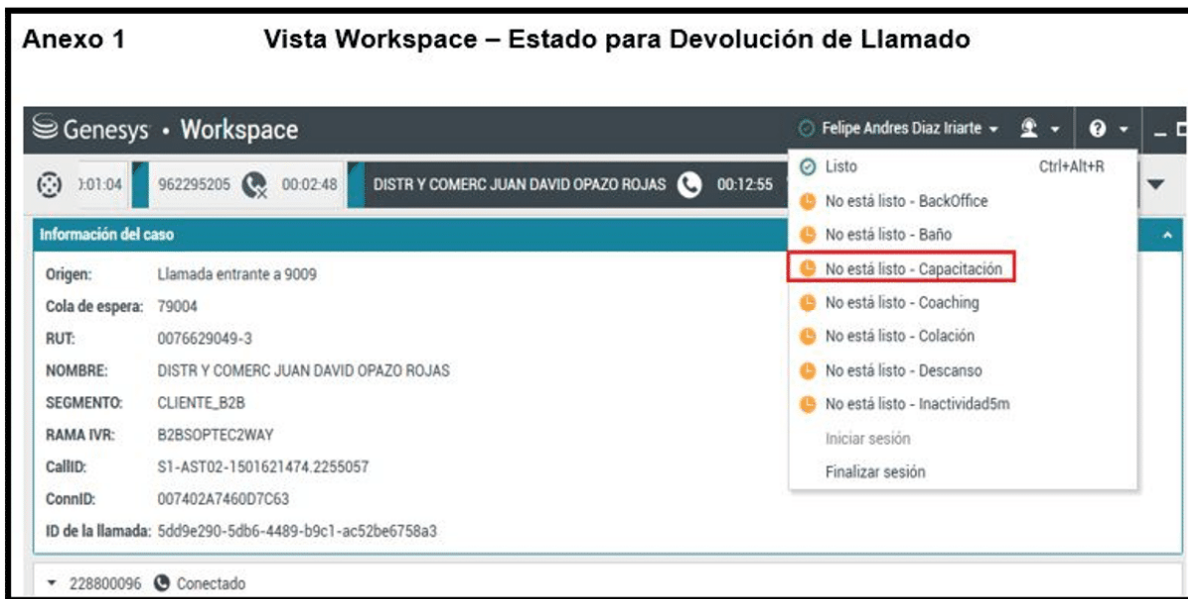
Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permita devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the title bar reads "Genesys • Workspace". Below it, a status bar shows the user "Felipe Andres Diaz Iriarte" and a keyboard shortcut "Ctrl+Alt+R". The main area is divided into two sections. The left section, titled "Información del caso", contains the following details: Origen: Llamada entrante a 9009; Cola de espera: 79004; RUT: 0076629049-3; NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS; SEGMENTO: CLIENTE_B2B; RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY; CallID: S1-AST02-1501621474.2255057; ConnID: 007402A7460D7C63; ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3. The right section shows a dropdown menu with the following options: Listo (highlighted with a red box), No está listo - BackOffice, No está listo - Baño, No está listo - Capacitación (highlighted with a red box), No está listo - Coaching, No está listo - Colación, No está listo - Descanso, No está listo - Inactividad5m, Iniciar sesión, and Finalizar sesión. At the bottom of the interface, a status bar shows "228800096" and "Conectado".

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

REGISTRA

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de no contar con la información del cliente ante un corte de llamada, debemos utilizar los números de contacto informados en Andes.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 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.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste.
- 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.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE**VERIFICA**

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

Actividades					
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			

MONTO CALCULADO ES MENOR A \$20.000

GESTIÓN

1. Realiza un Ajuste. Usando el Submotivo de ajuste **Cobro días sin servicio**

- En la observación del Ajuste registra **el #DIASINSERVICIO** para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente:

"Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas"



MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000

GESTIÓN

Debes confirmar con el cliente el correo electrónico que se encuentra en sistema

1. **Ingresa en la cuenta de Cliente una Solicitud de servicio e Informa** al cliente que dentro de las próximas **72 horas hábiles** le llegará un mail con la respuesta de su requerimiento.

Si cliente no tiene mail, el área encargada hará un contacto telefónico. Si no es contactado, la carta se subirá a Andes

- **TIPO:** Comercial
- **ÁREA:** Gestión Comercial
- **SUBÁREA:** Descuento no aplicado/sin servicio. (servicios fijos)
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es 72 horas hábiles.

INFORMA

"Sr. XXX hemos ingresado un requerimiento en sistema para evaluar el descuento en su boleta. En un plazo máximo de 72 horas hábiles recibirá la respuesta en su correo".



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, Botón Rojo, CC Voz y No Voz
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz: Botón rojo**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
- Desde Septiembre 2023 **no se ofrecerá la suspensión voluntaria móvil** ni de forma proactiva o reactiva.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país nuestros planes tienen la opción de Roaming incluido en la renta mensual"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
		• Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención. • El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

BOTÓN ROJO

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. Dependiendo sea la solicitud del cliente es como se debe proceder según lo indicado a continuación.
- Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio.
- La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Completada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible.
- La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Motivo por el cual solicita suspensión.
- Período en que estarán suspendidos los servicios.

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisar el DOM (Ciclo de Facturación), ya que para evitar cobros adicionales o descuentos en cuenta de cliente. Es ideal suspender para el último día Del DOM del cliente.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Factu.	Día de Tarificación del Mes (DOM)
2730106	Medio Pago no Con...	Electrónico	23

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA —

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE)

Para agendar la reanudación, el pedido de **suspensión debe estar en estado “COMPLETADO”** con los servicios suspendidos. De lo contrario, **no estará disponible el botón de “REANUDAR” en Productos instalados**.

1. Hacer seguimiento del caso del cliente y agendar reanudación cuando la fecha de suspensión se haya cumplido.

2. Para validar, debes revisar el estado de los servicios en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° del cliente.

3. **Para reanudar**, se debe seleccionar la **promoción en PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

4. **Pinchar el botón CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO.**

a) Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar **botón guardar**. Automáticamente se generará una **nueva actividad que quedará en estado ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

6. Cambia el **ESTADO** de la solicitud del cliente en la planilla de suspensiones a **"COMPLETADO"**, para identificar que el cliente ya tiene correctamente agendada su reanudación de servicios.

- **Botón Rojo clic [Aquí](#)**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR