

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - BBOO Reclamos



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 12 AL 25 DE AGOSTO



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



SUCURSAL VIRTUAL



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



ACTIVIDAD



CAMBIOS PROCEDIMIENTOS CON TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO

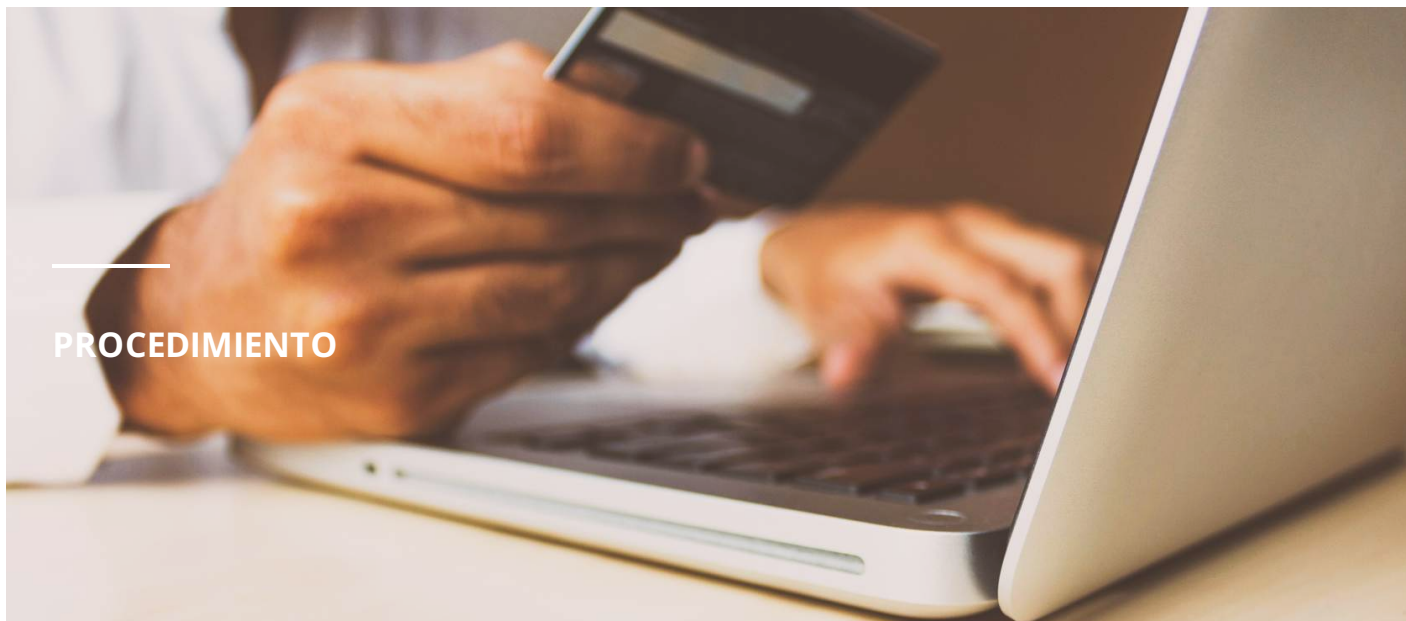


MODIFICACIÓN DE DATOS



DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- **En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones:**
 - Puede descontar el cobro de hasta 3 boletas, en forma retroactiva.
 - La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario.
 - EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
 - Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA												
- Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: - SVA→#COBROSV - CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: <table><tr><td>TNT SPORTS</td><td>TNT</td></tr><tr><td>FOX SPORTS</td><td>FOX</td></tr><tr><td>HBO MAX</td><td>HBO</td></tr><tr><td>UNIVERSAL</td><td>UNI</td></tr><tr><td>PACK ADULTO</td><td>ADU</td></tr><tr><td>TODO LO DEMAS</td><td>OTRO</td></tr></table>				TNT SPORTS	TNT	FOX SPORTS	FOX	HBO MAX	HBO	UNIVERSAL	UNI	PACK ADULTO	ADU	TODO LO DEMAS	OTRO
TNT SPORTS	TNT														
FOX SPORTS	FOX														
HBO MAX	HBO														
UNIVERSAL	UNI														
PACK ADULTO	ADU														
TODO LO DEMAS	OTRO														

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
¿Ud. contrató el SVA/CANAL? ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación? ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo? ¿Cuál fue el medio de contratación?			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada. 2. Verifica el cobro realizado en la boleta emitida 3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo 4. Revisa si en las últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. 5. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA 6. Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro. Recuerda que retroactivamente puedes descontar hasta 3 boletas en total 7. Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación			

CALL CENTER - GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA

1. Elimina el servicio. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA
2. Verifica si el cliente tuvo ajuste en las últimas boletas por desconocimiento de cobro SVA.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses** siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBROSVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- Tipo: Facturación
- Área: Inconsistencia de venta
- Subárea: No reconoce cobro SVA

- Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

DESCONOCE VALOR CANAL PREMIUM —

Transfiere a la plataforma de canales premium

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN —

1. **Revisa el Plan Comercial** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido
2. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado
3. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.** Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

4. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- SVA > #COBROSVA
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.

Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

VALOR DE CANAL PREMIUM ES DIFERENTE AL OFRECIDO - TÉRMINO DE PROMOCIÓN DE CANAL PREMIUM

Transfiere a la plataforma de retención premium.

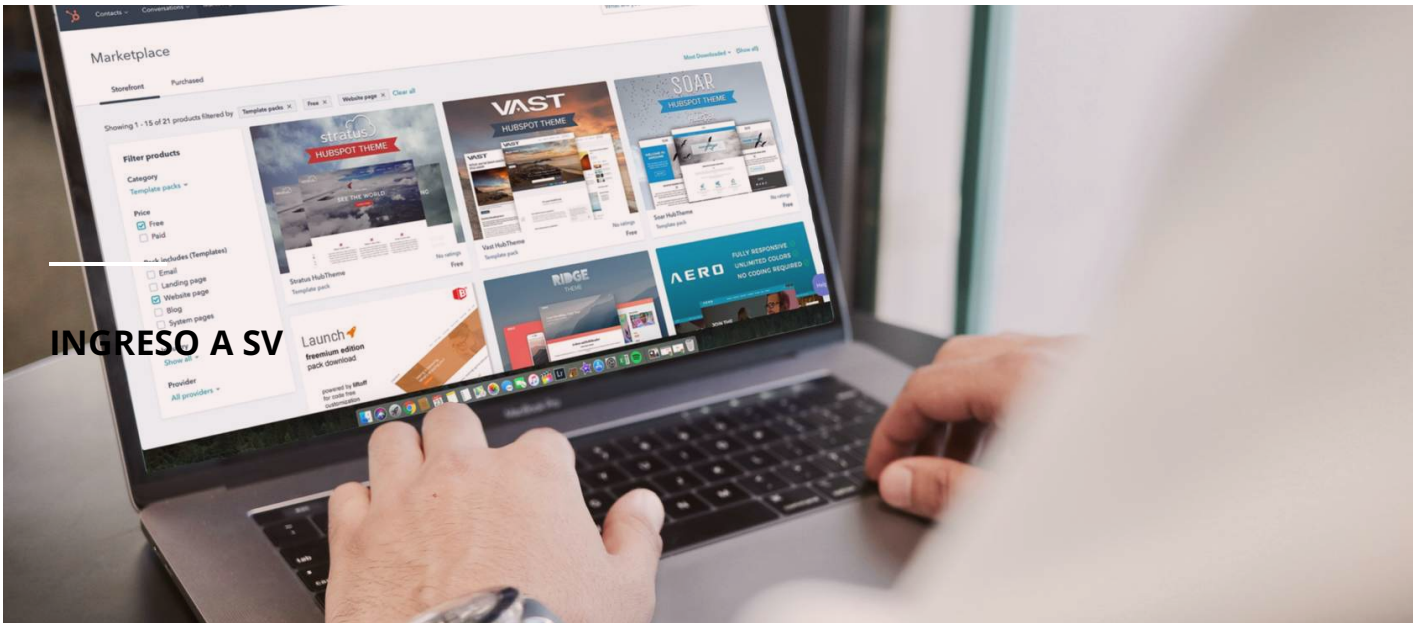


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención se puede dar al Titular del servicio o tercero con poder notarial

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **NO DEBES** ingresar solicitudes de servicios para resolver inconvenientes de ingreso a Sucursal Virtual indicados por el cliente.
- Para el ingreso del cliente a su Sucursal Virtual, debe crear su cuenta desde la página VTR.COM. Para el ingreso siempre es recomendable ingresar con el RUT.

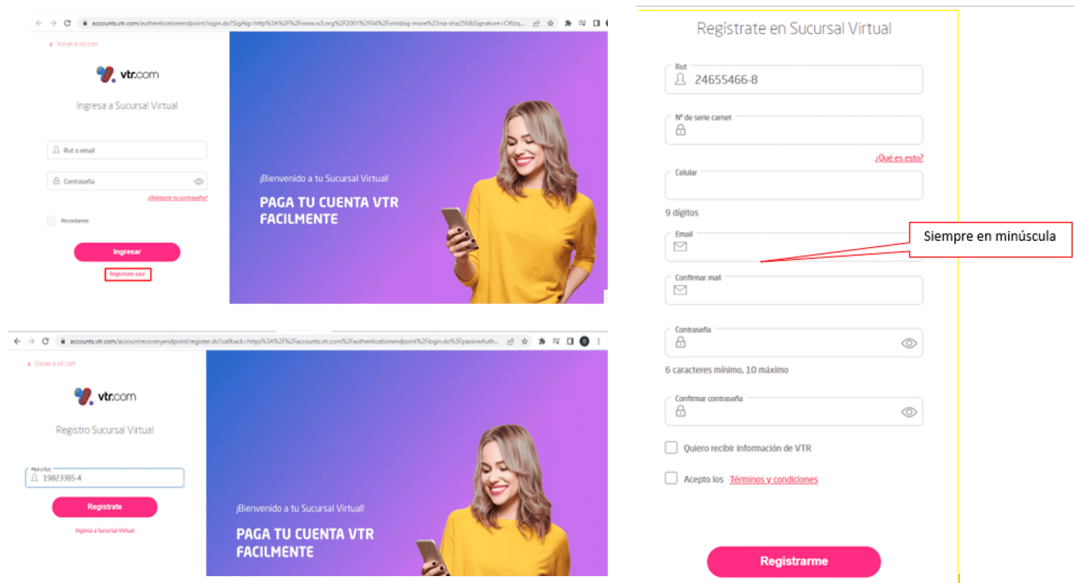
Si el cliente solicita ayuda para el ingreso o crear un usuario en Sucursal Virtual revisa los siguientes paso a paso para poder asesorarlo.

CREACIÓN DE USUARIO

SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingresar a la página vtr.com y luego hacer clic en Sucursal virtual
2. Seleccionar **REGISTRATE AQUÍ**
3. Ingresar el rut y luego hacer clic en **REGISTRATE**
4. Solicita al cliente **completar todos los datos requeridos**
5. Una vez registrado, el cliente podrá acceder a Sucursal virtual

! Recuerda que los clientes nuevos pueden acceder posterior a 24 horas desde la instalación



Regístrate en Sucursal Virtual

Rut 24655466-8

N° de serie carnet

Celular

9 dígitos

Email

Confirmar mail

Contraseña

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña

☐ Quiero recibir información de VTR

☐ Acepto los [Términos y condiciones](#)

Regístrame

Siempre en minúscula

RECUPRECCIÓN DE CONTRASEÑA

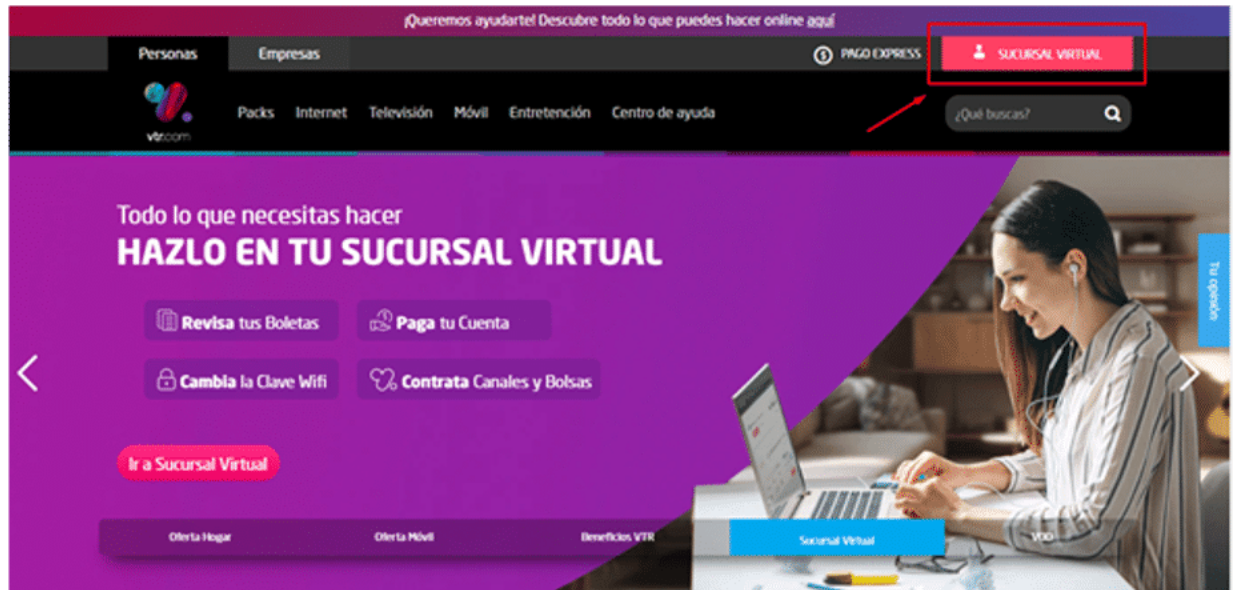
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Desde VTR.com ingresa a Sucursal Virtual



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. El cliente debe poner su **correo electrónico o RUT**

[← Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. Solicita al cliente que presione **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?**

[← Volver a vtr.com](#)



Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

Ingresar

[Regístrate aquí](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

4. El cliente debe **ingresar su Rut** y luego hacer clic en **CONTINUAR**.

[VOLVER A VTR.COM](#)

 **vtr.com**

Recuperación de contraseña

Continuar

Cancelar

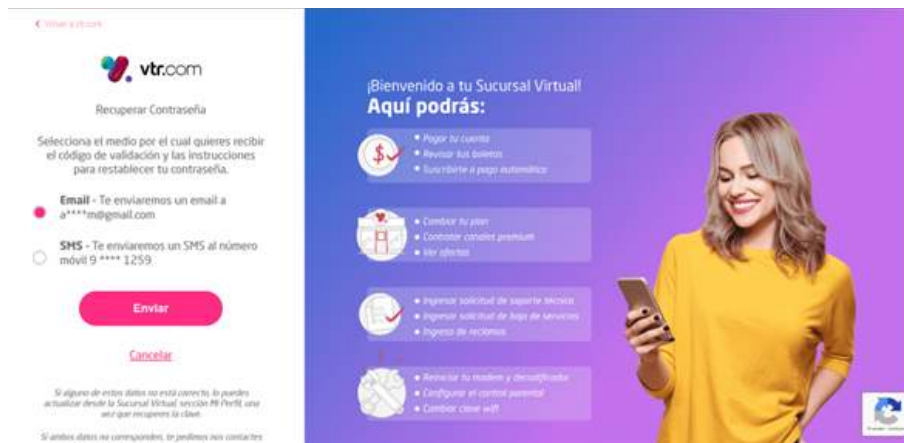


PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

5. El cliente debe seleccionar la opción donde le llegará el **código de verificación a través de un SMS en su celular o un correo electrónico**.

IMPORTANTE

Si el cliente indica que el número de teléfono o el correo electrónico donde se enviará el código de verificación no es el correcto, debes actualizarlos desde ANDES, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. Una vez que el cliente tenga el código de verificación, tendrá 5 minutos para ingresarlo en los campos de llenado y debe hacer clic en **CONFIRMAR**.

El código que llega al cliente es en minúsculas y de 6 dígitos

a) El cliente cuenta con 3 errores de ingreso del código, si sobrepasa el número de intentos debe solicitar reenviar un nuevo código.

- **Se enviará un máximo de 3 códigos**, si el cliente excede dicho máximo de solicitud de códigos, el cliente debe comunicarse con un ejecutivo para que lo ayude en restablecer su contraseña o esperar 24 h para solicitar un nuevo código

[Volver a vtr.com](#)



Recuperación de contraseña

Ingresa el código de validación:

y 4 x 1 i n

Tu código expira en: 04:22

[Confirmar](#)

[Cancelar](#)



Recuperar Contraseña

Excediste el máximo de intentos diarios,
debes esperar 24 horas para poder recuperar
tu contraseña

[Volver](#)

*Si necesitas comunicarte con nosotros contáctanos al 600
800 9000*

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

7. Ya ingresado el código de verificación correctamente, el cliente debe generar una nueva contraseña y confirmarla. Recuerda que la contraseña debe cumplir los siguientes parámetros:

- Debe tener entre 8 y 10 caracteres.
- Al menos 1 carácter en mayúscula y en minúscula.
- Al menos 1 carácter numérico
- Al menos un carácter especial, excluyendo !@#\$%&



Recuperación de contraseña

Ingresa tu nueva contraseña:

Contraseña
Croberto1*

6 caracteres mínimo, 10 máximo

Confirmar contraseña
Croberto1*

Cambiar contraseña

Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. Al generar la nueva contraseña le llegará al cliente un **mensaje o correo electrónico** de confirmación (según el método por el cual solicitó el restablecimiento de contraseña), a continuación, los ejemplos:

VTR Informa: has cambiado con éxito tu contraseña de acceso a Sucursal Virtual. Ya puedes ingresar a la plataforma con tu RUT y tu nueva contraseña.

11:57 a.m.

Has cambiado con éxito
**tu contraseña de acceso
a Sucursal Virtual.**

Hola JAIME

Ya puedes acceder a tu Sucursal Virtual con tu nueva contraseña.

Atentamente,
Equipo VTR.

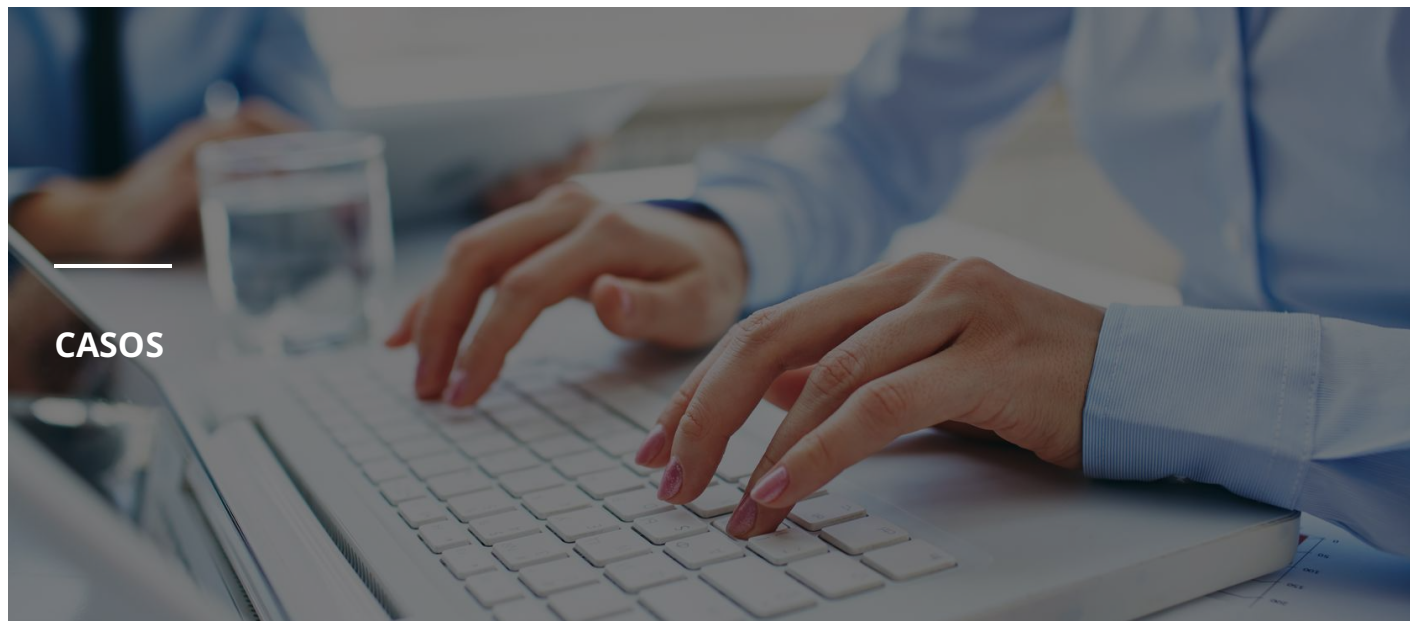


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



CASOS

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.
- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.

- **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente

- **PAT:** Pago Automático Tarjeta

- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**

- Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR

- Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR

- VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR

- Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas

- Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank

- El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta

- El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados

- VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**

- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

CASOS

CLIENTE CONSULTA POR SUSCRIPCIÓN A PAGO AUTOMÁTICO

1. Debes informar que existen 2 modalidades de pago automático: PAC o PAT

a) PAC: Pago automático cuenta corriente. El PAC se puede contratar sólo a través de su banco

b) PAT: Pago automático tarjeta. El PAT se puede contratar a través de sucursal virtual de VTR o a través de su Banco.

Si cliente está interesado en suscribirse apóyate con el botón SUSCRIBIR PAC/PAT.

- La inscripción al PAT/PAC puede tardar hasta **10 días hábiles**. Si cliente tiene boleta próxima a vencer, informa al cliente que debe suscribirse a PAC/PAT y realizar el pago de forma manual (VTR.COM, Servipag, etc) para evitar corte de servicio.

REGISTRA

Atención Comercial → Pagos → PAC PAT

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- N° de solicitud(si aplica)
- Información entregada
- Gestión realizada

CLIENTE INDICA HABER CONTRATADO PAC/PAT PERO TIENE PROBLEMAS CON EL PAGO —

1. Verificar si el cliente tiene asociado pago automático en sistema. Debes ingresar a Cuenta de Facturación y revisar cuál es método de pago ingresado.

Si aparece:

a) MEDIO DE PAGO NO CONTRATADO:

- Se debe solicitar al cliente el comprobante de suscripción. Este documento incluye n° de ID de servicio y fecha de suscripción.
- Revisar si N° de ID corresponde a la cuenta del cliente.
- Si la boleta del cliente se encuentra próxima a vencer, se debe invitar a pagar su boleta de forma manual mientras se registra el pago automático con VTR para evitar cortes de servicio.

Si corresponde → revisar fecha de suscripción

- **Menor o igual a 10 días hábiles** → Indicar que el proceso de activación puede tardar hasta 10 días hábiles.
- **Mayor a 10 días hábiles** → Ingresar Solicitud de Servicio. Debes adjuntar el comprobante de la suscripción del método de pago elegido.
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

No corresponde → Indicar al cliente que n° de cuenta ingresado al inscribir su pago automático no corresponde al servicio de VTR y debe gestionarlo nuevamente. PAT: Sucursal Virtual o entidad bancaria, PAT: en entidad bancaria.

- Entrega n° de cuenta de facturación del cliente para que pueda inscribirse correctamente.

b) APARECE PAC O PAT:

Consultar al cliente si tiene algún cobro (cargo) por VTR en su cuenta o tarjeta.

Si tiene cobro → Solicitar fecha de cobro.

1. Fecha del cargo es hoy: Indicar que el pago tarda 1 día hábil en aplicarse a su cuenta en VTR.
2. Fecha del cargo es mayor a 1 día hábil: Ingresar Solicitud de Servicio.

- CUENTA: Facturación
- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación

- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: fecha y monto de pago
- INFORMA: "Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."

No tiene cobro→ Revisar si el cliente tiene un rechazo de su pago automático en botón PAC/PAT RECHAZADO

- Si **NO tiene pago rechazado** se debe revisar la fecha de vencimiento de la boleta y verificar a qué ciclo corresponde pago automático. Apóyate con el botón CALENDARIO PAC/PAT
- Si **vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es hoy**: Indicar a cliente que su pago automático está en proceso y tarda 1 día hábil en aplicarse en la cuenta de VTR
- Si **vencimiento del cliente fue enviado a cargo y la fecha es anterior a la de hoy**: Se debe ingresar Solicitud de Servicio por cliente no enviado a cargo:
 - TIPO: CUENTA
 - ÁREA: RECAUDACIÓN
 - SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)
 - INFORMA: "Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado, no es necesario que pague su boleta nuevamente."

Si vencimiento no fue enviado a cargo: Indicar a cliente que aún no corresponde que se envíe a cargo su deuda, ya que aún no está vencida su boleta. Indicar su fecha de cargo según calendario.

CLIENTE PAGO AUTOMÁTICO, PAGÓ DE FORMA MANUAL (DOBLE PAGO)

Cliente indica tener un cargo por Pago automático (en su cuenta corriente o tarjeta) y que además él pagó su cuenta de forma manual con otro recaudador (ej: Servipag, Sencillito, etc)

INDAGA

- ¿Cuándo fue el cargo por Pago automático?
- ¿Cuándo pagó por otro recaudador?

GESTIÓN

Revisar en la pestaña PAGOS del perfil de Facturación si están los dos pagos aplicados.

2 PAGOS APLICADOS

Si se pagaron las 2 boletas más antiguas:

- Indicar a cliente que adeudaba 2 boletas y que sus pagos se aplicaron a la boleta XX con fecha de vencimiento DD/MM y a la boleta YY con fecha de vencimiento DD/MM

Si cliente tiene saldo a favor:

- Seguir procedimiento de [ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)

Si cliente no tiene saldo a favor:

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Asignado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)
- INFORMA: "Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

PAGO(S) NO APLICADO(S)/ ASIGNADO(S).

- Continúa la atención apoyándote con la sección de Pago No Aplicado en la publicación [INCONVENIENTE CON PAGO](#)

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

CLIENTE INDICA QUE SOLICITÓ LA BAJA DE SU PAGO AUTOMÁTICO Y VTR AÚN ESTÁ REALIZANDO EL COBRO EN SU TARJETA

INDAGA:

- ¿Cuándo solicitó la eliminación del pago automático?
- ¿A través de qué medio lo eliminó?
- ¿La baja fue realizada en su banco o entidad comercial?

Si cliente no realizó la baja en entidad bancaria o comercial, informa:

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillo, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

Si cliente realizó la baja en entidad bancaria o comercial, debes solicitar comprobante de baja.

Luego de corroborar la información, debes ingresar Solicitud de Servicio adjuntando el comprobante enviado por el cliente.

- TIPO: CUENTA
- ÁREA: RECAUDACIÓN
- SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

INFORMA

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Con el pago automático de cuenta el cliente tendrá que pagar manualmente su boleta

☐

Falso

☐

Verdadero

CAMBIOS PROCEDIMIENTOS CON TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO



CONTEXTO

- Informamos que desde el **22 de Julio 2024**, todos los procedimientos que involucraban a Botón Rojo, ya no serán transferidos a esta plataforma.
Guíate por la siguiente tabla, para ejecutar correctamente:

•	Procedimiento	ACCIÓN DE 1º LÍNEA		Procedimiento	ACCIÓN DE
---	---------------	--------------------	--	---------------	-----------

No reconoce cobro canales premium/SVA	Si el monto a descontar es mayor a \$15.000, se debe ingresar el ajuste para que tu supervisor ajuste según el monto permitido. En caso que el cliente tuvo ajuste por este motivo en las últimas 12 boletas, no se descuenta; si el cliente reclama, ingresa solicitud de servicio según procedimiento		Cliente no Reconoce cobro de Plan (servicios principales y/o Valores diferentes a lo Contratado)	Vendedor informó ot
				Ofrecer plan con valo ofrecido, si acepta t comercial Si no acepta, ingr servicio según proces
				SSPP no son lo contra Si están pendie informar fecha
No Reconoce Cobro De Proporcionales Por Cambio De Plan	Si el monto a descontar es mayor a \$15.000, se debe ingresar el ajuste para que tu supervisor ajuste según el monto permitido. En caso que el cliente tuvo ajuste por este motivo en las últimas 12 boletas, no se descuenta; si el cliente reclama, ingresa solicitud de servicio según procedimiento		Actualización de Promoción Fijo	Transferir a Nivel 2 c Si implica descon retención
			Traslado	Planes Finix: Tra comercial. En caso ejecuta 1° línea
No Reconoce Cobro Vtr+ (Ex Vod)	Si el monto a descontar es mayor a \$15.000, se debe ingresar el ajuste para que tu supervisor ajuste según el monto permitido. En caso que el cliente tuvo ajuste por este motivo en las últimas 12 boletas, no se descuenta; si el cliente reclama, ingresa solicitud de servicio			Dirección infactible: http://172.17.102.170
Descuento no cargado	Escalar a través de la web http://172.17.102.170/diferido_comercial		Suspensión transitoria	La suspensión es p ejecuta 1° línea reanudación.
				Si la reanudación e caso a la web tr http://172.17.102.170

IPC HOGAR	Explicar motivo del reajuste, si el cliente no acepta, descontar reajuste facturado e ingresar solicitud de servicio según procedimiento			
------------------	--	--	--	--

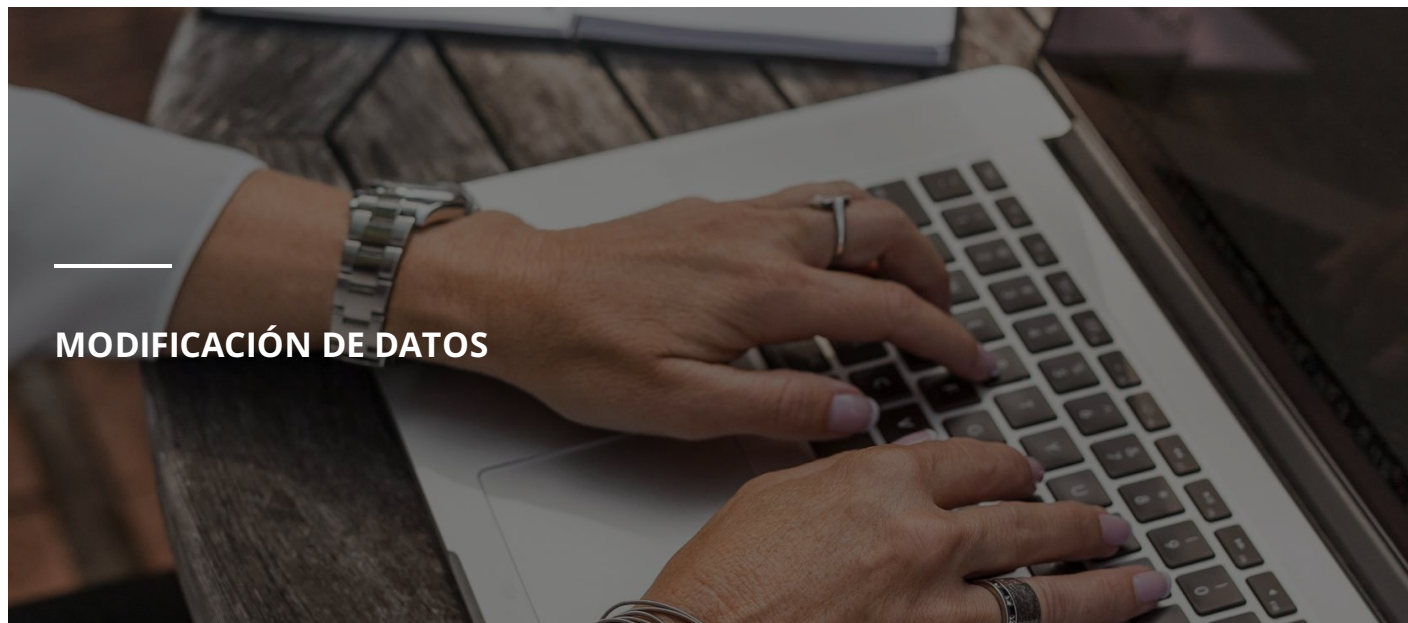


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

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.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **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**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL** o **EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

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

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a toolbar contains icons for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main area is titled 'Lista de clientes' and shows a client summary for ID 8646174-9. The client's name is PATRICIA DE LOS RAMIREZ, and her profession is PROFESORA. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing 'Empresarial' and 'Residencial' options. A red arrow points to the 'Residencial' option. The 'Guardar' button is highlighted with a red box. 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

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: 22/03/1951
	Código postal:	Subtipo:	Estado: Prospecto
		Subclase: Sin Servicio	Cambio de Titularidad: ☐

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y 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

Rut: 8646174-9	Dirección: APOQUINDA	Teléfono principal: 96779504	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: MARÍA 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: OJEDA	Edad: 30	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor: OJEDA	Nacionalidad: CHILENA	Tipo: Residencia	Id Twitter: @mariaojeda
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Valid	Clase: Cliente	Género: Femenino
Profesión: PROFESORA	Región: REGION METRO	Subtipo:	Fecha de nacimiento: 01/06/1987
	Código postal:	Subclase:	Estado: Prospecto

Siguiente mejor Acción

Designa Referencia acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de

Productos Instalados

Actividades

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-59780	La actividad ID "1-59780" asignada a usuario "COSPIRTE" no ha sido finalizada	1-2023004
Alarma	1-59780	La actividad ID "1-59780" asignada a usuario "FARMACIA" no ha sido finalizada	1-2023004
Revisión	1-59478	Análisis Requerimiento	Abierta
Alarma	1-59400	La actividad ID "1-59400" asignada a usuario "FARMACIA" no ha sido finalizada	1-2023004
Revisión	1-59780	Genera Requerimiento	Cerrada

Pedidos

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 client information for '17842032-1'. A 'Direcciones de la cuenta' modal is open, showing a search bar with 'APOQUINDO AV 4800 PISO 10' and a list of available addresses. A 'Seleccionado' modal shows the selected address 'APOQUINDO AV 4800 PISO 10'. The 'Aceptar' button is highlighted.

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.

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

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. The 'Tipo de Documento' dropdown menu is open, showing options like 'Cédula' and 'Visa'. The 'Cédula' option is selected.

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)

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The main section is 'Resumen del cliente' for ID 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. The interface includes various tabs like 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', etc., and a table of activities at the bottom.

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-5XFJRJ	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTE' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-5VXRNO	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Analiza Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-5GYTE9' asignada a usuario 'MBAQUEROS' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-5GYTE9	Genera Requerimiento	Derivada

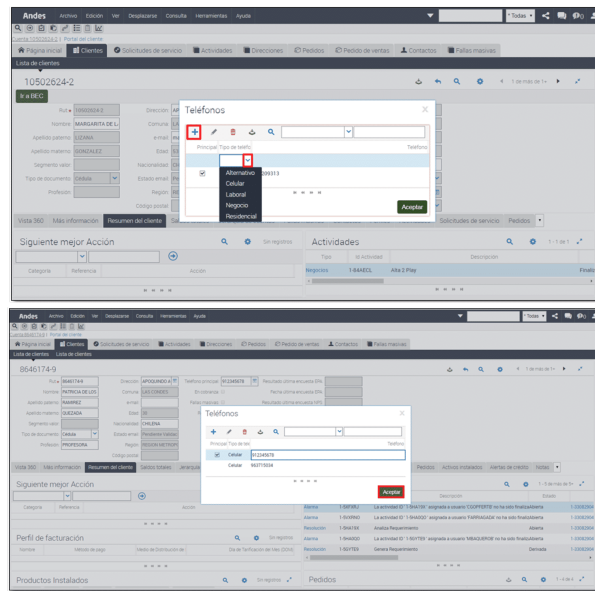
8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- 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

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.

- 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**.
- Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.
- En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta
- Finalmente haz clic en **GUARDAR**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 17!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR