

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - Cornerstone



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



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



ACTIVIDAD

 MODIFICACIÓN DE DATOS

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

 CLIENTES AFECTADOS POR INCENDIO - V REGIÓN

 DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una

experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" y/o "Don". Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

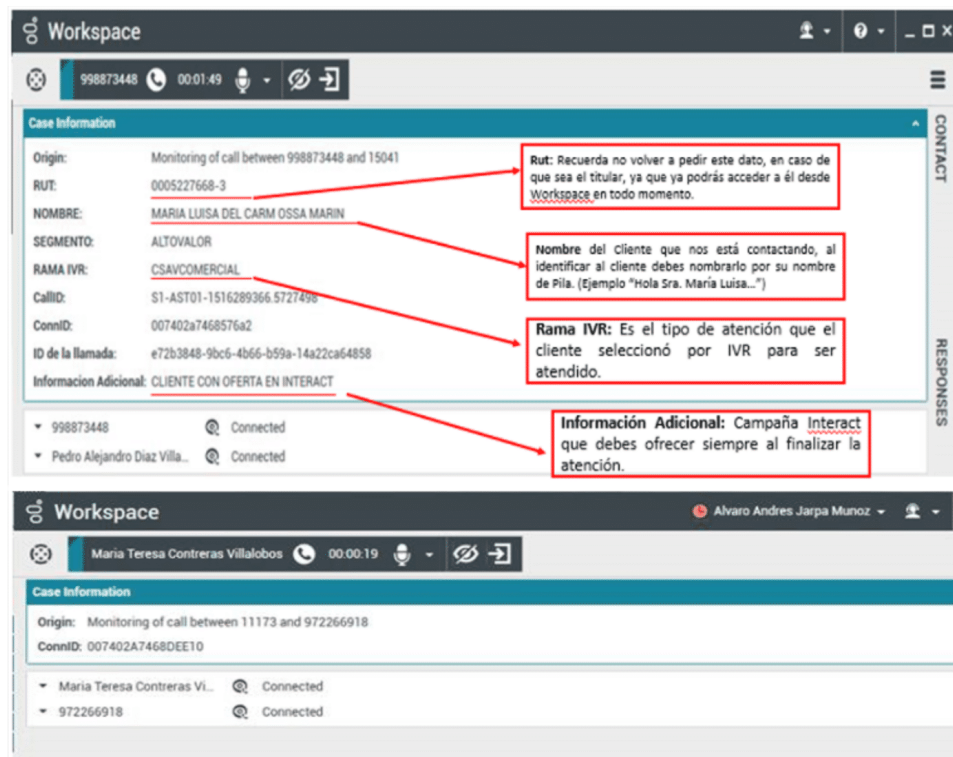
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*

- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



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 header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', and '00:12:55'. The 'Información del caso' section lists various fields: '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', and 'ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3'. A dropdown menu is open on the right, showing options: 'Listo', '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'. The bottom 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 7

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

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: 96775034	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: @marulengera
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:	Estado: Prospecto

Siguiente mejor Acción

Categoría: Referencia: Acción

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de

Productos Instalados

Actividades

Tipo	ID Actividad	Descripción	Estado	Fecha
Alarma	1-50789	La actividad ID '1-50789' asignada a usuario 'CIGOPORTE' no ha sido finalizada	Abierta	1-2025/2024
Alarma	1-50790	La actividad ID '1-50790' asignada a usuario 'PARRAGUADA' no ha sido finalizada	Abierta	1-2025/2024
Revisión	1-50791	Análisis Requerimiento	Abierta	1-2025/2024
Alarma	1-50792	La actividad ID '1-50792' asignada a usuario 'MBAQUEROS' no ha sido finalizada	Abierta	1-2025/2024
Revisión	1-50793	Genera Requerimiento	Cerrado	1-2025/2024

Pedidos

Subtipo

- Conv AFUBACH
- Conv ANDROMADO
- Conv ANFACH
- Conv ARMADA
- Conv ARMADA (R)
- Conv ASENAIP
- Conv ASENAV
- Conv ASMAA DIRECCION
- Conv ASMAA THING
- Conv ASMAA VALPO
- Conv ATENTO
- Conv BENA
- 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 a customer profile for '17842032-1'. The 'Direcciones de la cuenta' (Account Addresses) window is open, showing a list of available addresses. The 'Direcciones de la cuenta Applet de lista' (Account Addresses Applet List) window is also open, showing the selected address. The steps are numbered 1 through 6, indicating the sequence of actions to change the address.

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

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The client profile for 'PATRICIA DE LOS RAMIREZ QUEZADA' is displayed. The 'Tipo de documento' dropdown is highlighted with a red box, showing options 'Cédula' and 'Visa'. The 'Profesión' dropdown is also highlighted, showing 'Cecilia' and 'Visa'. The 'Resumen del cliente' tab is active, showing various details like 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', etc. The 'Actividades' table shows a list of activities with columns for 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', and 'Estado'.

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 client profile for 'PATRICIA DE LOS RAMIREZ QUEZADA' is displayed. The 'Email' field is highlighted with a red box, indicating the area for modification. The 'Resumen del cliente' tab is active, showing various details like 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', etc. The 'Actividades' table shows a list of activities with columns for 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', and 'Estado'.

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

10502624-2

10502624-2

Nombre: MARGARITA DE L. UZAMA
Apellido paterno: GONZALEZ
Apellido materno: GONZALEZ
Segmento valor: Cédula
Tipo de documento: Cédula
Profesión:
Dirección: APOLONDO AL
Comuna: LAS CONDES
E-mail:
Edu:
Nacionalidad: CHILENA
Estado email:
Región:
Código postal:
Teléfono: 912345678

Telefonos

Principal Tipo de teléfono:
Alternativo 999131
Celular
Laboral
Negocio
Residencial

Actividades

Siguiente mejor Acción:
Categoría: Referencia: Acción:
Registros: 1-84ECL Alta 2 Play Final

8646174-9

Nombre: PATRICIA DE LOS RIOS
Apellido paterno: GONZALEZ
Apellido materno: GONZALEZ
Segmento valor: Cédula
Tipo de documento: Cédula
Profesión: PROFESORA
Dirección: APOLONDO AL
Comuna: LAS CONDES
E-mail:
Edu:
Nacionalidad: CHILENA
Estado email:
Región:
Código postal:
Teléfono: 912345678

Telefonos

Principal Tipo de teléfono:
Alternativo
Celular 912345678
Laboral
Negocio
Residencial

Período de facturación

Nombre: Valor de pago: Medio de Distribución de: Día de Tarificación del Mes (DTC):

Productos Instalados

Pedidos



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES



CALL CENTER - SERVICIOS ADICIONALES

Servicios Adicionales (SVA)

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

- Validar siempre la causa raíz de la llamada del cliente y si el cliente no manifiesta una intención explícita de desconexión tanto total como parcial, no debes transferir a retenciones.

OBJETIVOS Y DEFINICIONES

- Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la eliminación de un Servicio de Valor Agregado (SVA)
- La eliminación de un servicio de valor agregado (SVA) es un pedido de **MODIFICACIÓN**, e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.
- **SVA: Servicio Valor Adicional.** Estos pueden ser Dbox, Extensores, servicios adicionales al teléfono, entre otros.
Revisa los SVA vigentes en el Plan Comercial [AQUÍ](#)

DEBES SABER

- La petición de eliminación puede ser realizada por el titular de la cuenta
- Debes validar el N° de serie de la Cédula de Identidad del titular.
- Validar la cuenta de Servicio de donde se eliminará el servicio.
- Siempre verificar el N° de Serie del titular al ingresar el Pedido de modificación.
- Invitar al cliente a programar la baja de su servicio para el último día del DOM
- Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación.
- Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.

- No ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.
- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido**, se debe realizar en pedidos separados.
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar [AQUÍ](#)

Recuerda incluir en la Tipificación #BAJA SVA

GESTIÓN

ELIMINACIÓN DE SVA

Paso 1

PASO 1

En la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de servicio, según la dirección del servicio a eliminar

Paso 2

PASO 2

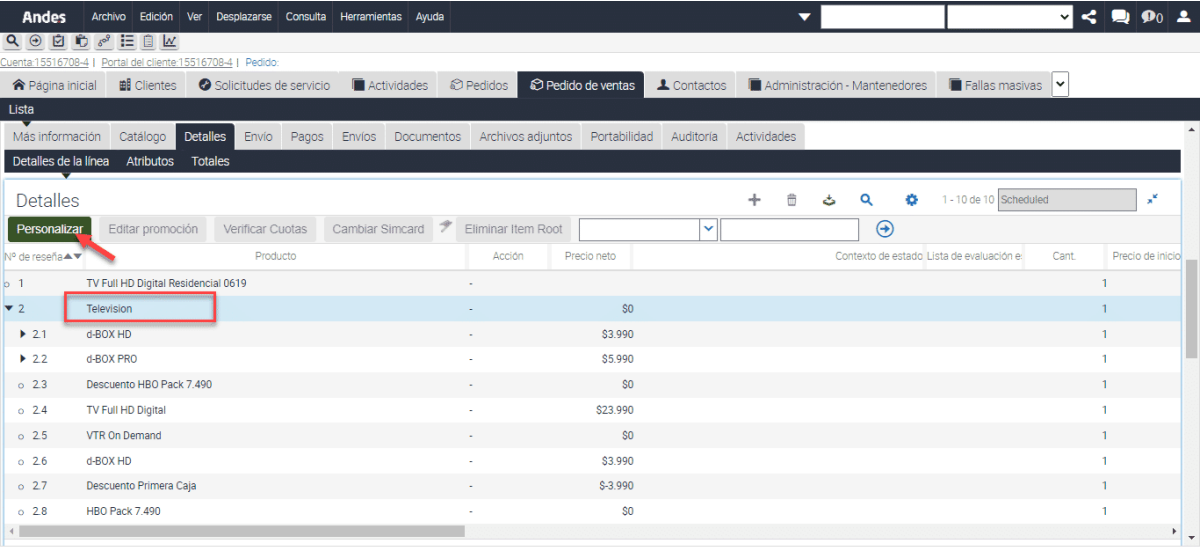
Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Descripción del Producto ▲▼ 🔒	Producto	Estado
o Triple Stock	Triple Stock	Activo
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multi Servicio	Activo
o Equipo	Equipo	Activo
▶ Telefonía Fija	Telefonía Fija	Activo

En la cuenta de servicios, seleccionar el pack o promoción contratado y seleccionar el botón **MODIFICAR**, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

NOTA: Se debe marcar flag de **deuda no vinculante**", sólo si el Rut al que la deuda está vinculada es distinto al de cliente y si es así tener en cuenta que se debe solicitar la documentación necesaria que indique que esa deuda no es del cliente actual en esa dirección

Paso 3

PASO 3



The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a breadcrumb trail: 'Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido:'. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' section is active, showing a 'Lista' of items. The 'Detalles' tab is selected, displaying a table of products. The 'Personalizar' button is highlighted with a red box and a red arrow. The table lists products with columns for 'Nº de reseta', 'Producto', 'Acción', 'Precio neto', 'Contexto de estado', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio de inicio'.

Nº de reseta	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.2	d-BOX PRO	-	\$5.990			1	
2.3	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.4	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.5	VTR On Demand	-	\$0			1	
2.6	d-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.7	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.8	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	

Seleccionar el producto al que se le eliminará el SVA (Ejemplo: DBOX); presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de servicios adicionales activos.

Paso 4

PASO 4

Se abre el configurador del catálogo.

Paso 5

PASO 5

The screenshot shows the Andes CRM interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below this is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas (highlighted), Contactos, Administración - Mantenedores, and Fallas masivas. The main content area is titled 'Lista' and shows a tabbed interface with five tabs: 1. Television, 2. Canales Adicionales, 3. Equipos (highlighted with a red box), 4. Descuentos, and 5. Try & Buy. Below the tabs, there is a section for 'Decodificadores' with a table of items. The table has columns: Cant., Item, Precio de lista, Su precio, Precio total, U/M, ID de servicio, Punto de servicio, Promoción, Explicación, and Personalizar. The table contains three rows of items: d-BOX HD, d-BOX HD, and d-BOX PRO.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX PRO	\$5.990	\$5.990		Por mes					

Ir a la pestaña **"Equipos"** para eliminar Dbox y Extensor

Paso 6

PASO 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Pedido de ventas' (Sales Order) screen. The 'Equipos' (Equipment) tab is active, displaying a table of items. A red box highlights the 'd-BOX PRO' item, and a red arrow points to the 'Agregar Item' button.

Cant.	Item	Agregar item	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX PRO		\$5.990	\$5.990	Por mes					

Selecciona el sva a eliminar y colocar cantidad = 0, luego hacer clic en el botón **“Agregar Item”**.

Paso 7

PASO 7

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

SU
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Como se observa en la siguiente imagen, se eliminó 1 equipo Dbox PRO.

Paso 8

PASO 8

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda. Below the menu bar, there is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas (selected), Contactos, Administración - Mantenedores, and Fallas masivas. The main area displays a product configurator for 'Television'. A summary box shows: Su precio \$0, CNR total \$0, and Mensualidad total \$23.990. A progress bar indicates the current step is '3. Equipos'. Below the progress bar, there is a table of items. The table has columns: Cant., Item, Precio de lista, Su precio, Precio total, U/M, ID de servicio, Punto de servicio, Promoción, Explicación, and Personalizar. Two items are listed: 'd-BOX HD' with a quantity of 1, a list price of \$3.990, and a unit price of \$3.990. The 'Terminado' button is highlighted with a red box in the top right corner of the configurator area.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Para salir del configurador de producto, debe hacer clic en el botón **“Terminado”**

IMPORTANTE!

- En el caso que elimines un DBOX y este tenga un descuento, automáticamente al eliminar el servicio, también se eliminará el descuento asociado

Paso 9

Step 9 Title

The screenshot shows the 'Andes' system interface for managing service requests. The main form is for a request with ID 1-480443360, customer Carlos Salinas Jimén, and service account 22760717-3. The status is 'Pendiente'. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is open over it, showing the date 2017-10-22 12:00:11. The 'Terminado' button is also highlighted with a red box.

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancelar pedido	Generar documento
Nº de Pedido	1-480443360	Nombre del Cliente	CARLOS SALINAS JIMEN	Estado	Pendiente
Modalidad de Venta	Pge	Cuenta del Cliente	22760717-3	Fecha de creación	17/10/2017 17:47:08
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie Cl		Fecha de Modificación	17/10/2017 17:47:08
Tipo de Pedido	No Portado - Venta Fi	Estado N° de Serie Cl		Desde cuando	2017-10-22 12:00:11
Tipo de Pedido	Modificación	Subtipo Cuenta		Algoritmo	
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	22760717-3-5-001	Vigencia de Cotización	
Vendedor	CABARCAS	Dirección de Servicio	APOQUINDO AV 4800	Estado del trámite	
Canal de ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	525460298	Contexto de Estado	
Propietario		e-mail	cristian.leon@e.vtr.cl	Pago Liphort Primera Boleta	
Asignar cuotas		Deuda no vinculante		Generar Boleta Factura Online	
Comentarios		Motivo Desconexión			
Repasa delivery		Convenio Aprobado			
Orden con delivery					
Dirección envío delivery					

Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **DESDE CUANDO** para seleccionar la fecha en que se desprovisionará el servicio que se está eliminando
Luego pinchar el botón **TERMINADO**.

! Si el cliente desea dar la baja en el momento, no es necesario seleccionar el campo **DESDE CUANDO**

Paso 10

PASO 10

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a breadcrumb trail: 'Cuenta 10522989-5 | Portal del cliente 10522989-5 | Pedido'. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (which is active), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The central area shows a 'Lista' of orders with the identifier '1-610221920'. A row of action buttons is visible: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted with a red border). The form below contains fields for 'Nº de Pedido' (1-610221920), 'Nombre del Cliente' (GERMAN RICHE CARVAJ), 'Cuenta del Cliente' (10522989-5), 'Estado' (Pendiente), 'Fecha de creación' (21/12/2017 18:15:50), 'Fecha de modificación' (21/12/2017 18:15:50), 'Desde cuando' (21/12/2017 01:00:00), 'Clasificación Fijo' (Inicio), 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Crédito Fijo' (5-25.990), and 'Saldo Límite Crédito Móvil'. At the bottom, there are tabs for 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles' tab is further divided into 'Detalles de la línea', 'Atributos', and 'Totales'.

El ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**

Paso 11

PASO 11

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this is a 'Lista' header with the ID '1-610221920'. The main form area contains several sections: a top bar with buttons 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted with a red box), 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'; a left sidebar with fields for 'Nº de Pedido', 'Modalidad de Venta', 'Método de Envío', 'Tipo Portado', 'Reserva delivery', 'Orden con delivery', and 'Dirección envío delivery'; a central area with fields for 'Nombre del Cliente', 'Cuenta del Cliente', 'Nº de Serie CI', 'Estado', 'Fecha de creación', 'Fecha de Modificación', and 'Desde cuando'; and a right sidebar with fields for 'Clasificación Fijo', 'Clasificación Móvil', 'Saldo Límite Crédito Fijo', and 'Saldo Límite Crédito Móvil'. At the bottom, there is a tabbed interface with 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' sub-tab is active.

Pinchar el botón **ENVIAR**.

IMFORMA Y REGISTRA

INFORMA

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX."

REGISTRA

Atención comercial -> Baja servicio -> Baja de SVA

Incluir en la observación.

- Nombre del cliente atendido
- Motivo llamado/visita.
- Costos asociados
- Información entregada.

En la observación incluir **#BAJASVA**

ELIMINACIÓN CON VISITA TÉCNICA

CONTEXTO

SI el cliente consulta si puede entregar el equipo en sucursal:

"Sr(a) XXX, le recuerdo el equipo xxxx será retirado por personal técnico de VTR desde su domicilio. Por ende, no debe concurrir con él a ninguna sucursal ya que estas no cuentan con la posibilidad de recepcionar ni eliminar su equipo".

El agendamiento que se describe a continuación es para dar término al servicio activo. El retiro del equipo será coordinado desde despacho.

Paso 1

PASO 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface. A modal dialog titled 'Consulta Capacidad' is open, displaying a list of available time slots for a service visit. The dialog has a search bar at the top with the text 'Zona Rosa 50' and a dropdown menu. Below the search bar, there is a table of time slots with columns for 'Fecha' and 'Hora'. The first slot, '23/11/2017 16:00:00 - 19:00:00', is highlighted in blue. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

The background shows the 'Terreno' form, which contains the following information:

- Terreno:** No agenda
- Nombre Completo Cliente:** PIMARELLI LAMARCA
- Rut del Cliente:** 21099445-5
- Rut Contacto:** 21099445-5
- Nombre Completo Contacto:** PIMARELLI LAMARCA
- Detalles de programación:**
 - Tiempo de trabajo: 40
 - Fecha Agendamiento: 23/11/2017 16:00:00
 - Hora Desde: 16:00:00
 - Hora Hasta: 19:00:00
- Ubicación del servicio de cuenta:**
 - Dirección de la cuenta: APURIMAYO 22 8000 000 00
 - Ciudad: SAN VICENTE
 - Código postal: 22000
 - País: PERU
 - Región: APURIMAYO
 - Provincia: TACUSIBAMBA
 - Municipio: TACUSIBAMBA
 - Código de área: 052

Una vez **ENVIADO** el pedido, si el SVA requiere visita a domicilio, se desplegará en forma automática la pantalla de agendamiento. El ejecutivo/asesor deberá coordinar una fecha y hora con el cliente

Paso 2

PASO 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Modulo 1:54416329 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Activos

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-HZZJM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio

Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROB Fecha Cierre: Fecha Cierre Canal: Social Fecha Comprometida: Comentarios: Área a Derivar: Código Cierre: Motivo:

Nombre Completo Cliente: PHARRRELL LANSCHI Propietario: MBAQUEROB Razon: Detalle Razon: Resolución: Rut del Cliente: 21096645-5 Rut Contacto: 21096645-5 Nombre Completo Contacto: PHARRRELL LANSCHI

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 80 Fecha Agendamiento: 27/11/2017 Hora Desde: 10:00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Inicio más tarde: 30/11/2017 00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico: Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda: Fecha certificada: 31/12/1899 21:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

Región: Latitud: -33.411520 Longitud: -70.579727

Regal: N

Pinchar el botón **GUARDAR**. Confirmar presionando botón CTRL+S que en el apartado de terreno quede el estado como "agendado"

Paso 3

PASO 3

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar below it has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades' (selected), 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Activos'. The main content area is titled 'Lista de actividades' and shows a form for 'Terreno'. The form has several sections: 'ID Actividad' (1-822-IM3), 'Estado' (No agendada), 'Fecha Inicio' (23/11/2017 18:00), 'Descripción' (Modificación de Servicio), 'Tipo' (Terreno), 'Creador' (MBAQUEROS), 'Fecha Cierre', 'Nombre Completo Cliente' (PHARRELL LANSOI), 'Propietario' (MBAQUEROS), 'Canal' (Sursusal), 'Comentarios', 'Rut del Cliente' (21096645-5), 'Razón', 'Fecha Comprometida', 'Rut Contacto' (21096645-5), 'Detalle Razón', 'Codigo Cierre', 'Nombre Completo Contacto' (PHARRELL LANSOI), 'Resolución', and 'Motivo'. Below the form are tabs for 'Mas información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento' (selected), 'Pasos', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' tab is active, showing 'Detalles de programación' (Time of work: 80, Date of scheduling: 27/11/2017, Start and end times) and 'Datos de Trabajo' (Rut Técnico, Id Técnico, Nombre Técnico, Notes). At the bottom, there is a section for 'Ubicación del servicio de cuenta' with fields for 'Dirección de la cuenta' (APOQUINDO AV 4800 PISO 11), 'Ciudad' (SANTIAGO), 'Código postal', 'Región', 'Fecha certificada' (31/12/1999 21:00:00), 'Bucket' (00025), 'Territorio' (RM ORIENTE), 'Zona' (ZONA METROPOLITANA), 'Tipo vivienda' (RESIDENCIA), 'Clase vivienda', and 'Grupo Socioeconómico' (C2).

Pinchar la barra de ruta para regresar a la pantalla del **PEDIDO**:

Paso 4

PASO 4

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio
1-202914	Terreno	Modificación de Servicio	Finalizada	AGONZALEZP	20/08/2018 16:07
1-RMTUXW	SMS - Saliente	[968788784] SMS [VTR informa que enviará un técnico a su domicilio el día // entre las 4:00:00 PM y 7:00:00 PM. Mayor información en WWW.VTR.COM]	Finalizada	SADMIN	16/07/2018 18:35
1-MEEAZB	Terreno	Modificación de Servicio	Derivada	MSAEZ	12/07/2018 13:34

El cliente recibirá un SMS con la confirmación de la eliminación. Como muestra la imagen, se observa la Actividad de **SMS SALIENTE**.

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA

"Sr(a) XXXX, le confirmo que el servicio XXX ha sido eliminado. Si desea volver a activarlo puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de <https://vtr.com/>. En su próxima facturación no aparecerá el cobro asociado a este servicio. Agradecemos su preferencia".

REGISTRA

Atención comercial -> Baja servicio -> Baja de SVA

Incluir en la observación.

- Nombre del cliente atendido
- Motivo llamado/visita.
- Costos asociados
- Información entregada.

En la observación incluir **#BAJASVA**

ELIMINACIÓN ASISTENCIA VTR

Paso 1

PASO 1

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a 'Todas' dropdown. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a 'Lista de clientes' and a 'Perfil de facturación' for customer '619989271'. The 'Productos Instalados' section is highlighted, showing a table with columns: 'Producto', 'Precio', 'Estado', 'Categoría detallada', and 'Descripción del P. Nivel de'. The 'MODIFICAR' button is highlighted in red. The 'Pedidos' section is also visible, showing a table with columns: 'Nº de Pedido', 'Estado', 'Fecha de creación', 'Motivo de cancelación', 'Tipo de pedido', 'Modalidad de venta', and 'Método de entrega'.

Nº de Pedido	Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de venta	Método de entrega
1-1803073781	Cancelado	17/05/2018 11...	Sin motivo	Pedido de ventas Fija	Visita Técnica	
1-1606084290	Cancelado	03/05/2018 15...	Sin motivo	Pedido de ventas Fija	Visita Técnica	
1-1304676760	Cancelado	06/04/2018 12...	Sin motivo	Desconexión	Fija	Visita Técnica
1-835080843	Pendiente de Ca.	01/03/2018 09...	Sin motivo	Modificación	Fija	Visita Técnica
1-6359111174	Cancelado	11/01/2018 12...	Sin motivo	Reparación	Fija	Visita Técnica

Desde la Cuenta de Cliente, posicionarse en la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**

Paso 2

PASO 2

Más información

Catálogo

Detalles

Envío

Pagos

Envíos

Documentos

Trámite

Precios

Archivos adjuntos

Portabilidad

Actividades

Detalles de la línea

Atributos

Totales

Detalles

<

Posicionarse nuevamente en la promoción contratada y hacer click en **EDITAR PROMOCIÓN**

Paso 3

PASO 3

Editar promoción

Mensualidad total: \$72.319 Cantidad de promoción: 1
CNR total: \$0

Guardar Validar Terminado

▼ Renta Equipo Telefonico Inalambrico:

Minimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0

Agregar

▼ Descuento Renta Equipo Telefonico Inalambrico Vencido:

Minimo: 0 Máximo: 2 Predeterminado: 0

Agregar

▼ Descuento Renta Equipo Telefonico Alambrico:

Minimo: 0 Máximo: 2 Predeterminado: 0

Agregar

▼ Descuento Revista:

Minimo: 0 Máximo: 1 Predeterminado: 0

Agregar

▼ Renta Equipo Telefonico Alambrico:

Minimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0

Agregar

► Telefonía Fija:

Minimo: 1 Máximo: 1 Predeterminado: 1

Agregar

▼ Renta Equipo Telefonico Inalambrico Vencido:

Minimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0

Agregar

▼ Asistencia VTR Vencido:

Minimo: 0 Máximo: 1 Predeterminado: 0

Agregar

Asistencia VTR Vencido

Asistencia VTR

TipoFact: VENTA;

Precio de mensualidad: \$2.100 Precio de cargos no recurrentes: \$0

Cantidad de ítem: 1

Personalizar

Pinchar el botón **ELIMINAR** en el ítem **ASISTENCIA VTR**

Paso 4

PASO 4

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Tra

Editar promoción Mensualidad total: \$70.219 Cantidad de promoción: 1
CNR total: \$0

Guardar Validar Terminado

▼ Renta Equipo Telefonico Inalambrico: Editar promoción Applet de lista
Mínimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

▼ Descuento Renta Equipo Telefonico Inalambrico Vencido:
Mínimo: 0 Máximo: 2 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

▼ Descuento Renta Equipo Telefonico Alambrico:
Mínimo: 0 Máximo: 2 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

▼ Descuento Revista: Mínimo: 0 Máximo: 1 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

▼ Renta Equipo Telefonico Alambrico:
Mínimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

► Telefonia Fija: Mínimo: 1 Máximo: 1 Predeterminado: 1 ✓ Agregar

▼ Renta Equipo Telefonico Inalambrico Vencido:
Mínimo: 0 Máximo: 999 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

▼ Asistencia VTR Vencido:
Mínimo: 0 Máximo: 1 Predeterminado: 0 ✓ Agregar

Pinchar el botón **GUARDAR** y luego **TERMINADO**.

Paso 5

PASO 5

The screenshot displays the 'Andes' software interface for managing sales orders. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallos masivos'. The 'Lista' section shows the order number '1-2134611504'. Below this, there are buttons for 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted with a red box). The form contains various fields for customer information, order details, and financial data. The 'Estado' is set to 'Pendiente'. The 'Fecha de creación' is '08/06/2018 19:11:38'. The 'Saldo Límite Crédito Fijo' is '\$1.974.010'. The 'Rut Deuda Domicilio' is '\$0'. The 'Rut Deuda Domicilio' is '\$0'.

Datos del Cliente		Datos del Pedido		Datos Financieros	
Nº de Pedido	1-2134611504	Nombre del Cliente	DWAYNE DOUGLAS JOH	Estado	Pendiente
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	21217703-2	Fecha de creación	08/06/2018 19:11:38
Método de Envío	Visita Técnica	Nº de Serie Cl		Fecha de Modificación	08/06/2018 19:11:38
Tipo Portado	No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie Cl		Desde cuando	08/06/2018 00:00:00
Tipo de Pedido	Modificación	Subtipo Cuenta	Conv BHP	Motivo	
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	21217703-2-5-001	Vigencia de Cotización	
Ingresador	CTAPIA	Dirección de Servicio		Estado del Trámite	
Canal de Ventas		Cuenta de Facturación	616989271	Contexto de Estado	
Vendedor		email	rmaturanav@gmail.com		
Accelerar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☐	Pago Upfront Primera Boleta	☐
Comentarios		Motivo Desconexión		Generar Boleta/Factura Online	☐
Reserva delivery	☐	Convenio Aprobado	☐		
Orden con delivery	☐	Motivo de cambio	Baja Voluntaria		
Dirección envío delivery					

Pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**

Paso 6

PASO 6

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this is a 'Lista' section for order 1-610221920. The main area contains a form with various fields and buttons. The 'Enviar' button is highlighted with a red box. The form includes fields for 'Nº de Pedido', 'Nombre del Cliente', 'Estado', 'Clasificación Fijo', 'Modalidad de Venta', 'Cuenta del Cliente', 'Fecha de creación', 'Clasificación Móvil', 'Método de Envío', 'Nº de Serie CI', 'Fecha de Modificación', 'Saldo Límite Crédito Fijo', 'Tipo Portado', 'Estado Nº de Serie CI', 'Desde cuando', and 'Saldo Límite Crédito Móvil'. There are also checkboxes for 'Reserva delivery' and 'Orden con delivery', and a 'Dirección envío delivery' field. At the bottom, there is a 'Más información' section with tabs: 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' tab is also visible.

Pinchar el botón **ENVIAR**

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA

Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX.

Si desea volver a activarlo puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de <https://vtr.com/>. En su próxima facturación no aparecerá el cobro asociado a este servicio. Agradecemos su preferencia".

REGISTRA

Atención comercial -> Baja servicio -> Baja de SVA

Incluir en la observación.

- Nombre del cliente atendido
- Motivo llamado/visita.
- Costos asociados
- Información entregada.

En la observación incluir **#BAJASVA**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTES AFECTADOS POR INCENDIO – V REGIÓN



CONTINGENCIAS

CONTEXTO

- Actualmente, ante la emergencia por los incendios, se decidió suspender las acciones de cobranza de los clientes que han sido afectados, no emitir próxima boleta y acreditar el total de la deuda actual en los casos en que aplique.
- Para los clientes se traduce que no se generarán llamados de cobro o cortes de servicios por no pago de cuentas, para que los clientes puedan seguir utilizando sus servicios con normalidad.

- Estas acciones continuarán para los clientes afectados hasta nuevo aviso.

ALCANCE

- Clientes de servicios **FIJO y MÓVIL**
- Clientes **residenciales – empresas**
- Ejecutivos de Primera línea y Botón Rojo - VOZ y NO VOZ
- Solo para clientes que tengan sus servicios registrados en las siguientes comunas:
 - Viña del Mar
 - Quilpué
 - Villa Alemana
 - Valparaíso
 - Limache

DEBES SABER

- A clientes **afectados que cuenten con servicios fijos se les puede ingresar el traslado de sus servicios**, si el cliente lo solicita, sin la necesidad de llevar sus equipos, esto quiere decir que en la dirección que soliciten el traslado le llevarán equipos nuevos
- Los **ejecutivos de primera línea pueden ingresar al cliente una suspensión transitoria** de los servicios de 60 días si el cliente lo solicita, haciendo excepción de las políticas para que pueda ser ingresada correctamente.
 - Si tienes dudas de cómo realizar la suspensión transitoria, puedes revisar la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#) en el apartado de [SUSPENSIÓN TRANSITORIA INMEDIATA](#) ingresando al acordeón de BOTÓN ROJO Y SUCURSALES para realizar el paso a paso
- Para clientes **Móvil prepago se generó una carga de bolsa de 7 días con 100 GB**

- Los clientes **afectados por los incendios estarán recibiendo comunicación con información sobre las acciones ejecutadas** (sin acciones de cobranza, acreditación de deuda, no emisión de boleta).

Debes revisar, si el cliente que nos contacta e indica haber sido afectado por los incendios, se encuentra en [ESTA BASE](#) e informa:

Sr(a) XXX, lamentamos el difícil momento que está pasando, le informamos que de manera proactiva hemos acreditado su deuda actual en su totalidad por lo que se han detenido las acciones de cobranza de sus servicios y también hemos detenido la emisión de su próxima boleta. Estamos trabajando para reponer la red a la brevedad posible.

SI CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE DEBES SEGUIR EL PROCEDIMIENTO:

SERVICIOS FIJOS

- **Clientes que indiquen ser afectados por los incendios pertenecientes a las comunas indicadas además de no tener acciones de cobranza:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s), si tienes dudas con éste paso puedes apoyarte con la publicación AJUSTE
 - Se inhibe cuenta a modo de prevención de cortes
 - No se emitirá la siguiente boleta
- **Clientes que indiquen no tener servicio desde el inicio de los incendios (02 de febrero), pero no han sido afectados por estos:**
 - Se inhibe cuenta a modo de prevención de cortes
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s) pendientes de pago
 - Si el cliente no tiene boletas pendientes de pago, sólo se debe llenar el formulario en este link <https://vtr.com/formulario-solidario-ejecutivos> su llenado es MUY IMPORTANTE ya que

permitirá inhibir la facturación de los servicios mientras estos no se repongan.

Informar esta acción a través del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, le pedimos disculpas por los inconvenientes que está presentando su servicio, estamos trabajando para dar solución a la brevedad posible. Mientras los servicios no sean repuestos, no emitiremos boletas con cobros."

SERVICIO MÓVIL

- **Clientes que indiquen ser afectados por los incendios pertenecientes a las comunas indicadas además de no tener acciones de cobranza:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s).
 - Se debe ofrecer 2 meses gratis
 - Éstas acciones deben ser ejecutadas por Botón Rojo en el caso de Call Center y por el rol de Retenedor en el caso de Sucursales
- **Clientes que indiquen no tener servicio desde el inicio de los incendios (02 de febrero), pero no han sido afectados por estos:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s).
 - Se debe ofrecer 2 meses gratis
 - Éstas acciones deben ser ejecutadas por Botón Rojo en el caso de Call Center y por el rol de Retenedor en el caso de Sucursales

GESTIÓN

SERVICIOS FIJOS —

Para casos que se contacte un cliente afectado por el incendio con servicios fijos debes realizar lo siguiente:

1. Si el cliente tiene boleta(s) pendiente(s) de pago, se **debe acreditar la totalidad**, si tienes dudas con éste paso puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)
2. Debes **rellenar el FORMULARIO con los datos del cliente** para detener las acciones de cobranza y la emisión de la siguiente boleta. **Es MUY IMPORTANTE** identificar que el cliente haya sido afectado por el incendio, ya que de ser así, debes incorporar en el campo **"NOMBRE"** dentro del formulario al final la palabra **"BAJA"**
3. **Informa al cliente las acciones realizadas**, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, lamentamos el difícil momento que está pasando, le informamos que hemos acreditado su boleta actual en su totalidad por lo que se han detenido las acciones de cobranza de sus servicios, también se ingresó una solicitud para no emitir la siguiente boleta"

SERVICIO MÓVIL —

Para casos que se contacte un cliente afectado por el incendio con servicios móvil debes realizar lo siguiente:

1. Debes **transferir a la plataforma de Botón Rojo**, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).
-
2. Indica al cliente que **será transferido a un área especialista** para que pueda gestionar su caso.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡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