



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - CONTACT CENTER VOZ FIJO CLAROVTR

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.



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



APLICACIONES DE STREAMING



ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido

3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija



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

CONTINUE

NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



DEBES SABER:

- ✓ En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

✓ Al registrar el # PROPORCIONALES permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

✓ Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

✓ Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD.

GESTIONA:

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses-puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Voz:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal)Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

No Voz:

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX(menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor)<i>. Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

En la observación del Ajuste registra el **#PROPLAN** para identificar la excepción al cobro realizado.

CONTINUE

APLICACIONES DE STREAMING



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

PLATAFORMA STREAMING

DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS

PASOS

REGISTRA

a) Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación Andes - Sucursal Virtual.

b) Si el inconveniente continua tras haber realizado los pasos anteriores, debe realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico.

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

PASOS

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

CLIENTES CON INCONVENIENTES CON NETFLIX

PASOS

Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico.

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

CONTINUE

ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

- Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:
 - **SVA:** #NORECONOCESVA cuando desconozca la contratación y #DSCTOSVANOCARGADO para aplicar primera cuota del descuento en boleta actual
 - **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: **TNT SPORT** → TNT, **FOX SPORT** → FOX, **HBO MAX** → HBO, **UNIVERSAL** → UNI, **PACK ADULTO** → ADU, **TODO LO DEMAS** → OTRO.

CANALES PREMIUM:

**MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS
CANALES PREMIUM**

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**. **Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la

baja del canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.**

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
18!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR