

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 18 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 06 AL 19 DE OCTUBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)

☰ CLIENTE SIN BOLETA

☰ COBRANZA

☐ ? ACTIVIDAD

☰ CICLOS DE FACTURACIÓN

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER Y SUCURSAL)

☰ BAJA NO CURSADA

☰ ESCALAMIENTO SERVICIOS HOGAR- RESET NO INICIA SERVICIO O TIENE RESULTADO FALLIDO PARA CLAR

☰ MODELO 3D - ESTRATEGIA Y COMUNICADOR

☰ POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

☰ DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE CLIENTES SIN BOLETA	
¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.

**¿Cuáles son las
casuísticas que se
pueden presentar?**

Existe 2 casuísticas que se
pueden presentar sobre
cliente sin boleta:

1. Cliente en su perfil de
facturación no tienen emisión
de boletas desde cierta fecha
en adelante, lo que
principalmente se debe a
inconsistencias con BRM.

2. Cliente tiene boletas
alfanuméricas emitidas.

VERIFICACIONES PREVIAS

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

1. En la **Cuenta de Facturación en Andes** revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- 1.1. **Boleta emitida correctamente (con folio)**, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.
- 1.2. **Boleta emitida Alfanumérica**, continúa con el apartado BOLETA ALFANUMÉRICA.

1° VERIFICA

2° VERIFICA

3° VERIFICA

4° VERIFICA

2. **Si la boleta no está emitida**, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN (DOM). En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior a la atención, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales

Sr(a) XXX, su boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

No Voz

XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	
-------------	-------------	-------------	-------------	--

3. **Si la boleta ya debió estar emitida**, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de DETENER RENTAS. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

3.1. Si el cliente estuvo con la cuenta suspendida, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales
Sr. XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Lo invitamos a regularizar su pago para que sus servicios se reactiven, y en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente a este periodo más el siguiente.

No Voz
XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.

3.2. Si el cliente no estuvo con la cuenta suspendida, continúa con el siguiente paso.



1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	
-------------	-------------	-------------	-------------	--

4. Revisa **si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la base**, que corresponde a clientes con alguna inconsistencia en su cuenta de facturación. Esta base se actualizará los primeros días de cada mes.

4.1. Cliente SI se encuentra en la base, informa que su cuenta presenta una inconsistencia en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Voz y Sucursales
"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta que impidió la emisión de su boleta en este periodo. Para su tranquilidad, este monto no se cargará en su próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctenos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

No Voz

“XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este periodo. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato.”

4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA
5. Revisa si su cuenta de facturación consultada presenta saldo a facturar negativo y sea este el motivo por el que no se facturó la boleta. 5.1. Cliente SI tiene saldo negativo a facturar, continúa con el apartado GESTIÓN. 5.2. Cliente NO tiene saldo negativo a facturar, revisa según el DOM del cliente, la fecha en que debería haberse emitido la boleta: a. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado menos de 10 días de corrido, informa al cliente: <u>Voz y Sucursales</u> “Sr(a) XXXX, le comentó que detectamos una inconsistencia en su cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días su boleta será emitida.” <u>No Voz</u> “XXXX, te comentó que detectamos una inconsistencia en tu cuenta la cual ya se encuentra en regularización y dentro de los próximos 10 días tu boleta será emitida.” b. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado entre 10 días a 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN. c. Si desde la fecha de emisión (DOM) a la fecha actual han pasado más de 20 días de corrido, continúa con el apartado GESTIÓN.			

GESTIÓN —

MATRIZ DE ATENCIÓN CLIENTE SIN BOLETA			
GESTIÓN	Cliente con Saldo a Facturar Negativo	Cliente sin saldo negativo con 10 a 20 días desde fecha de emisión	Cliente sin saldo negativo y mayor a 20 días desde fecha de emisión
	Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:		
	Tipo: Cuenta Área: Facturación	Tipo: Cuenta Área: Facturación	Tipo: Cuenta Área: Facturación

	Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.
	IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.		
INFORMA	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia en su cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles su situación pueda ser regularizada."</i>	Voz y Sucursales <i>"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con su cuenta lo que impidió la emisión de su boleta, ya desde su próxima facturación se regularizará"</i>
	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu boleta pueda ser regularizada."</i>	No Voz <i>"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"</i>
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA	
¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.

¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.
¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?	- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando. - Puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas. - En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un plazo máximo de 2 horas. - El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corridos (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para	66	70

clientes con PAC o PAT y Convenio

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13701835-7 Dirección: JORGE ROSS O Comuna: PUENTE ALTO Teléfono principal: 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: 96 Fecha última encuesta EPA: e-mail: lissette@gmail.co Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Edad: 40 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: 96 Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta	Dirección	Día de Tarificación	Tipo de Documento	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago
JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20		

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO. 3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO.
GESTIÓN	1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada. 2. Ingresa a la pestaña de PERFILES desde la vista 360 de la cuenta de facturación. 3. Verifica en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA. 4. Selecciona el botón de CALENDARIO y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corridos. 5. La fecha quedará indicada en la sección FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA, por lo cual solo se debe presionar GUARDAR y luego ENVIAR INHIBICIÓN. 6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS.
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CICLOS DE FACTURACIÓN



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:

- ✓ En Andes, el ciclo de facturación se llama DOM.
- ✓ La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna

el más cercano).

✓ De acuerdo a la **normativa Subtel**, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

✓ Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como **No Facturar** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

✓ Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

✓ Recuerda que, para **clientes nuevos**, al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

✓ Los **clientes que se migran a Andes** tendrán asignado un nuevo ciclo de facturación, el que estará de acuerdo a la fecha del período de cobro que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará, en algunos casos, una nueva fecha de emisión de boleta, pero sin afectar la renta mensual del cliente.



CICLO DE FACTURACIÓN (DOM) —

Tabla de DOM Andes

Andes DOM	Período de cobro	Emisión de boleta	F. Vencimiento	Fecha de corte
1	1 al 30	1	5	12
1	1 al 30	1	21	28
10	1 al 9	10	30	6
10	10 al 9	10	30	6
10	10 al 9	10	30	6
16	16 al 15	16	5	12
16	16 al 15	16	6	13
12	12 al 11	12	8	15
12	12 al 11	12	15	22
12	12 al 11	12	15	22
22	12 al 11	22	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	25	15	22
25	25 al 24	25	15	22

CONTINUE

BAJA NO CURSADA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Cuando existe un **registro de atención** de la Plataforma de Contención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.
- Cuando existe **registro de la transferencia** desde Primera Línea a la Plataforma de Contención.
- Cuando la orden de baja se encuentra **pendiente** y no ha sido cerrada.
- Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.

¿Quién lo solicita?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.

Validación de Identidad: Validación a través de **Autentikar**. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

Deuda: • No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda.

• Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.

Ingreso de Desconexión: La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma **inmediata**.

Equipos: No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.
2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.
3. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#) y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.

4. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).

5. Si no existe respaldo de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

CONTINUE

ESCALAMIENTO SERVICIOS HOGAR- RESET NO INICIA SERVICIO O TIENE RESULTADO FALLIDO PARA CLAR



Para atenciones de INCONVENIENTES EN SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET O TELEFONÍA, hemos mejorado el proceso en caso de que **EL SERVICIO NO REINICIE, DESPUÉS DE APLICAR UN RESET DE BEC, UN RESET REFRESH DE ANDES o EN ESTE APAREZCA EL CÓDIGO 5: RESULTADO FALLIDO.**

Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

TIPO DE RESET	SISTEMA	SERVICIO	QUÉ DEBE SUCEDER
REAPROVISIONAMIENTO	BEC	INTERNET	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT
RESET REFRESH	ANDES	TELEVISIÓN	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
RESET REFRESH	ANDES	INTERNET	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)
RESET REFRESH	ANDES	FONO	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)



IMPORTANTE: Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario

Lunes 9:00 a sábado a las 20:59.

En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

Debes ingresar el caso en la web de escalamiento e ingresar una solicitud de servicio:

a) Ingresa con las credenciales **usuario** = callcenter y **clave**: Aa123456

b) Ingresa el caso a la web de escalamiento http://172.17.102.170/consulta_resets/

informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.

Telefono Ej. 989876587	Servicio afectado Seleccione	N° de serie MAC Ej. A1B2C3D4E5
Aplicativo Seleccione	Gestión Seleccione	Tipología Seleccione
Observación		
Guardar registro		



Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

c) En la cuenta de Servicio de Andes, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Problemas de reproducción

DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló.

POSIBLES CASOS

1. **Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene:**

Debes verificar si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.

SS Ingresada: Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.

SS no ingresada: Debes hacer el presente procedimiento.

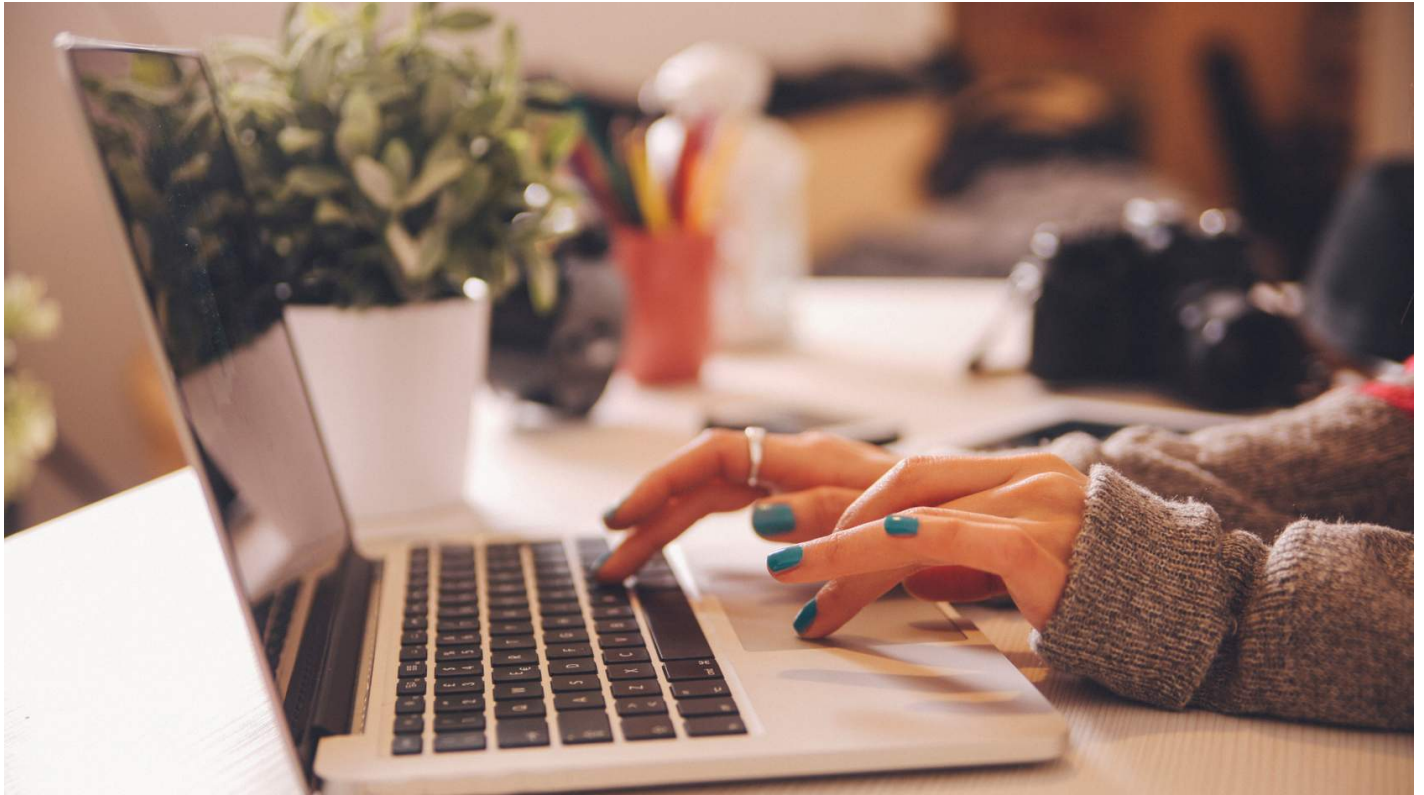
REGISTRA

Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación

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

CONTINUE

MODELO 3D - ESTRATEGA Y COMUNICADOR



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos "Estratega" y "Comunicador", a continuación, revisaremos el detalle:

CLIENTE ESTRATEGA



Un cliente Estratega con temperamento Colérico es una persona decidida, orientada a resultados y con gran capacidad de liderazgo que busca la ventaja y la oportunidad. A diferencia de otros que buscan la razón, este cliente busca la correcta estrategia y solución, pero no tolera la ineficiencia. Para tratar con él, hay que presentarle un objetivo claro, la

mejor estrategia para alcanzarlo, y ser directo y lógico, evitando las ambigüedades.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE ESTRATEGA



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Habla fuerte y claro.
- Velocidad rápida.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente. • Propósito firme. • Disciplina y perseverancia.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado.		

- Intolerante e intransigente.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. • Acciones, no explicaciones. • Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Comunicaciones rápidas y precisas. • Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo. • Ser claro, específico y directo. • Mantener la distancia que él establece. • Centrarse en acciones resolutivas. • Hablar con seguridad. • Cumplir los compromisos. • Mostrarse organizado y orientado a resultados. • Estudiar los argumentos. • Preparación técnica no sólo en áreas específicas.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
-------------	----------------

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.

CLIENTE COMUNICADOR



Un cliente comunicador sanguíneo es una persona sociable, optimista y expresiva que disfruta interactuar y es buena para establecer relaciones rápidamente, aunque puede ser disperso, impulsivo y propenso a dejar proyectos inconclusos al priorizar sus emociones y el placer inmediato por encima de la disciplina.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE COMUNICADOR

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Histriónico. • Sonríe. • Mantiene contacto físico.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Tono cálido y amigable. • Velocidad rápida. • Volumen elevado.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Optimismo y positividad. • Miedo al rechazo. • Necesidad de experimentar e interactuar.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Encantador.		

- Sociable.
- Persuasivo.
- Dinámico.
- Expresivo.
- Entusiasta.
- Optimista.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Nervioso. • Frenético. • Indiscreto. • Extravagante. • Superficial.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Ser tratados como clientes especiales. "...para Ud... por supuesto!"		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Actitud levemente informal y amigable. • Hablar pausado y en tono moderado.	

- Preguntarles si tienen dudas.
- Ayudarlo a entregar información específica y a llegar a acuerdos.
- Expresar empatía y comprensión.
- Escuchar e interesarse por temas personales, pero volver al foco comercial.
- Verificar siempre comprensión.

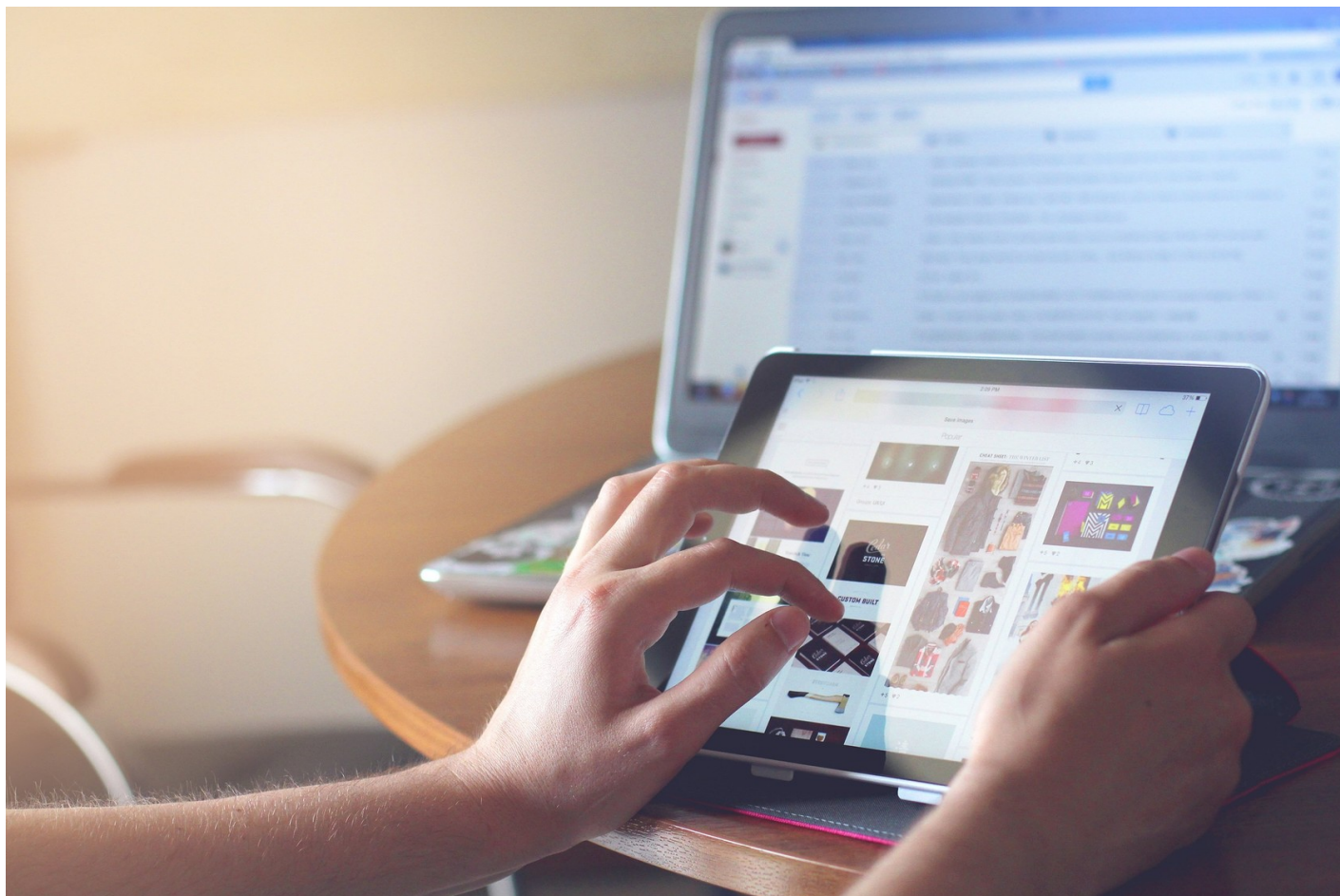
¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Desatender sus sentimientos.
- Tratarlo en forma distante y fría.

CONTINUE

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de **ventas entre los canales** y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la **venta**.

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, de todos los canales de venta tanto para; servicios fijos y móviles.

**CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO
DE CÓDIGO**

El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil (5 días y lo que resta del día que se completó) una vez completada la instalación, de lunes a viernes sin considerar feriados. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado **completada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl.

→ Si la venta apelada (original) corresponde a Claro, el correo debe ser enviado a clarovec@clarovtr.cl.

→ Si la venta apelada (original) corresponde a VTR, el correo debe ser enviado a ventaentrecanales@vtr.cl.

C. Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- ☐ Ventas entre distintos canales.
- ☐ Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales / CAC
- ☐ Ventas entre marcas.
- ☐ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y TP)
- ☐ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Presencial, pero entre distintos operadores/distribuidores.

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- ☐ Ventas dentro de una misma sucursal – **Subgerentes de Atención Sucursales.**
- ☐ Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – **EPS.**
- ☐ Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- ☐ Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – **Administrativo de Ventas del canal.**

Una vez recibida la solicitud, el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las **bases o reportes de venta oficiales.**

Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un **supervisor/BO/coordinador** al correo indicado. Sin los datos

requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor/BO/coordinador a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Los datos requeridos son:

- N° Pedido *
- Rut Cliente *
- Distribuidor Actual
- Distribuidor Final *
- Código EDV Actual
- Código EDV Final *
- Estado de Instalación
- Fecha Ingreso Venta
- Fecha Instalación
- Marca Pedido Original *
- Marca Pedido Completado *

* Obligatorio

Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



RESGUARDO DE VENTA

Es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

- Por el sistema, con una intención de venta → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el sistema, con venta pendiente de pago → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD → Resguardo de Dirección.
- Por el sistema, con una venta en pendiente comercial → Resguardo de Rut y Dirección.
- Al generarse una OT → Resguardo de Rut y Dirección.

--	--	--	--	--

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUA
Una intención de venta es un ingreso que se realiza en contrato electrónico, pero que no genera un pedido en Andes. Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio de contrato electrónico. Esta intención de venta tiene un resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días continuos (4 días y lo que resta del día en que se ingresó la intención) desde el ingreso. Si dentro de los 5 días, la promoción queda inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control). Contexto: La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 48 horas, una vez pasado ese tiempo, cualquier canal puede pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del los canales pueden liberar el rut del cliente después de los 5 días.				

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUA
La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté “Pendiente” en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor. El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente. El pago bloqueando se genera cuando: → En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.				

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUA
Cuando la dirección que indica el cliente no está creada o actualizada en el sistema, o para solicitar la revisión de factibilidad técnica en terreno. Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:				

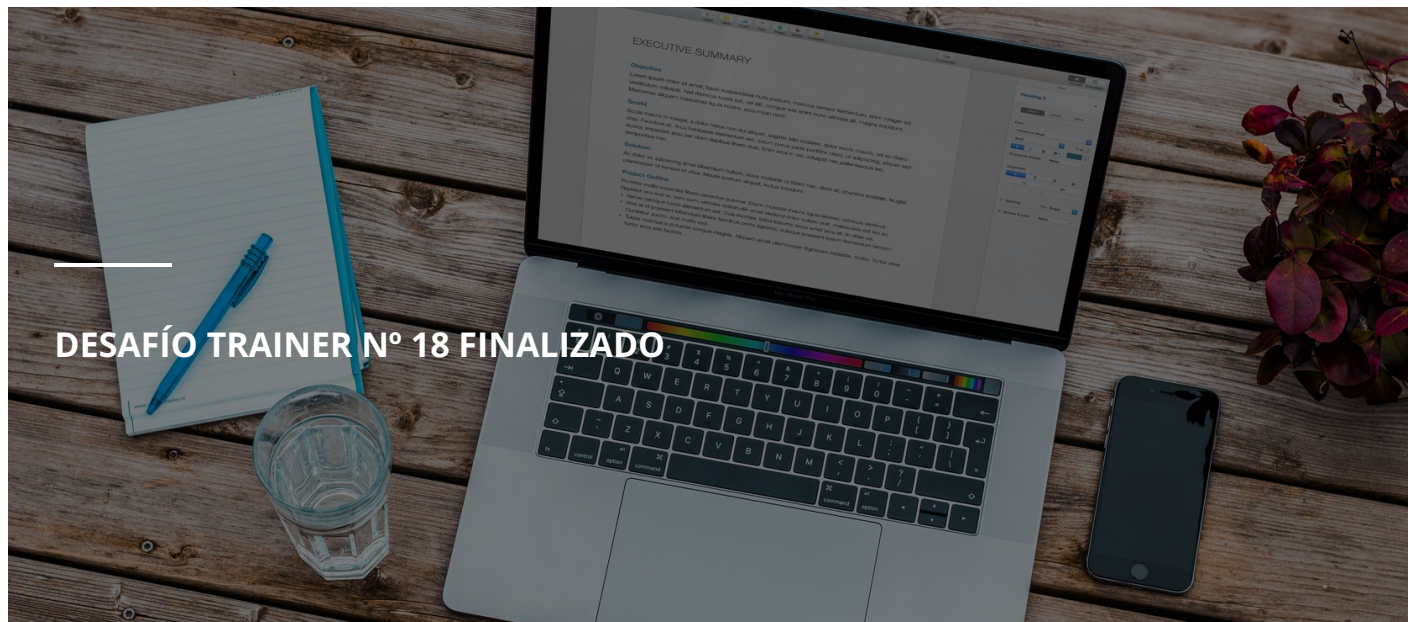
- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).
- Plazo: 3 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente).

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE TÉCNICO
Una venta cae al pendiente comercial cuando luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios. Para la situación anterior se respetan las siguientes normas: → Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el resguardo dirección y rut del cliente. → Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, será respetada al vendedor inicial.				

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE TÉCNICO
Estados del pedido que resguardan ventas: Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 5 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (4 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se resguarda rut y dirección del cliente. Estados de un Pedido: → Pendiente técnico				

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 18 FINALIZADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR