

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - 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 CLAVE.

DESDE EL 18 DE NOVIEMBRE AL 01 DE DICIEMBRE



MODIFICACIÓN DE DATOS



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



ACTIVIDAD

 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE

 AJUSTE

 DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.
- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:

- **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
- **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
- **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto,** sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas,** mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas.** Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **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 que el EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado y sea el mismo que de la cuenta Cliente. 3. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO.				

4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

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

GESTIÓN

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

1. TIPO DE CLIENTE

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Clase: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

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

Siguiente mejor Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPPERTB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VXRND	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Análiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTEB' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-50YTEB	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Perfiles

Perfil de facturación

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

Productos instalados

Pedidos

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

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

Andes Todas

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

7875886-4

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO 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 Validar Tipo: Residencia Género: Masculino

Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

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**

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The main window displays the 'Resumen del cliente' (Customer Summary) for customer ID 8546174-9. The 'SUBTIPO' field is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open, showing various options like 'Conv AFUBACH', 'Conv ANDROMACO', 'Conv ANFADH', 'Conv ARMADA', 'Conv ARMADA (R)', 'Conv ASENAV', 'Conv ASENAV', 'Conv ASMAR DIRECCION', 'Conv ASMAR THING', 'Conv ASMAR VALPO', 'Conv ATENTO', 'Conv BEMIA', 'Conv BCO-CENTRAL', 'Conv BHP', 'Conv CAIE', 'Conv CAIE (R)', and 'Conv CARABINEROS'. The 'GUARDAR' button is also visible.

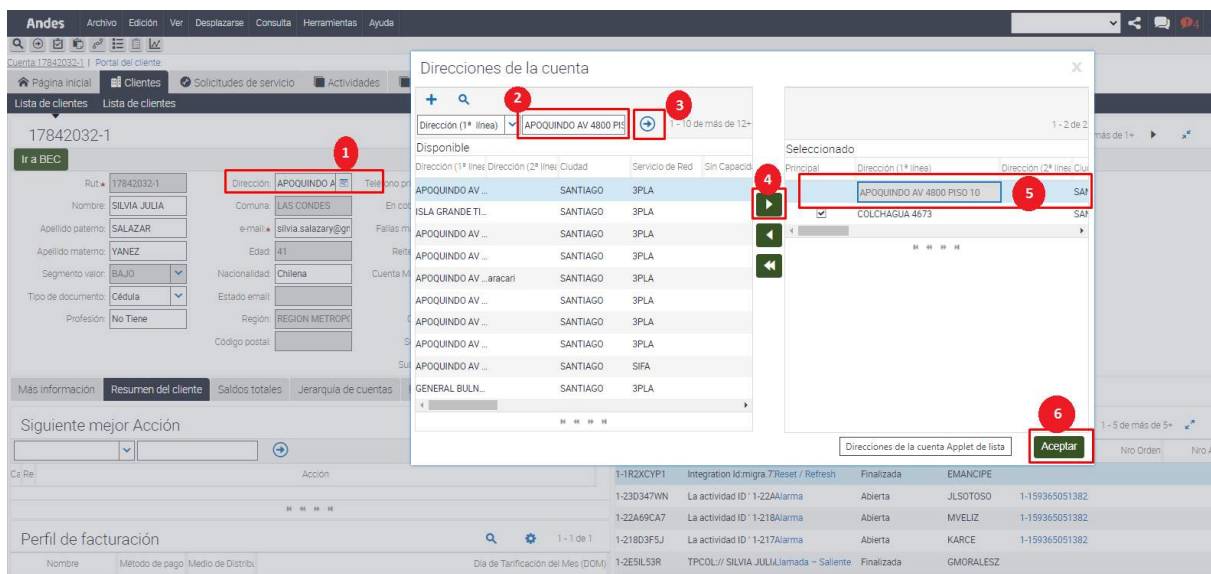
4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- 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).

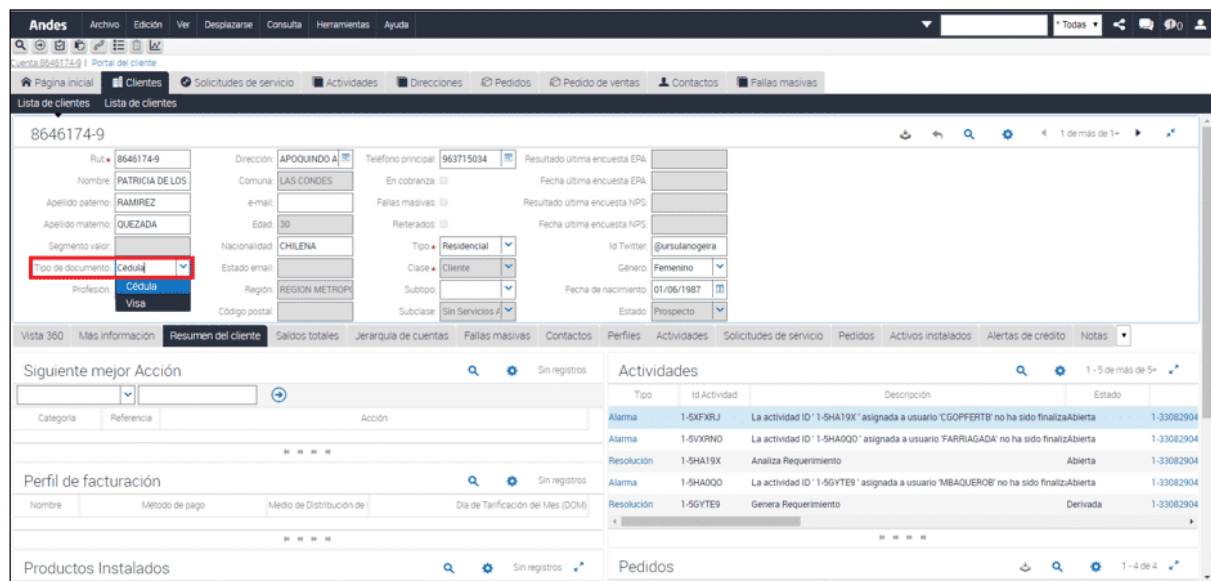
Finalmente guarda los cambios



5. TIPO DE DOCUMENTO

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

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



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 Rios is displayed. The 'Email' field is highlighted with a red box. The interface includes a top menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left contains navigation options such as 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area has a tabbed interface with 'Resumen del cliente' selected. Below the client information, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

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

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

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
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**

The image displays two screenshots of the 'Andes' software interface, specifically the 'Teléfonos' (Phones) dialog box. The top screenshot shows the 'Alternativo' (Alternative) phone type with the number '809313'. The bottom screenshot shows the 'Celular' (Cellular) phone type with the number '982719304'. Both screenshots show the 'Aceptar' (Accept) button highlighted in red.

Screenshot 1: Alternativo Phone Type

Principal	Tip de teléfono	Telefono
Alternativo	Celular	809313

Screenshot 2: Celular Phone Type

Principal	Tip de teléfono	Telefono
Celular	Celular	982719304

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

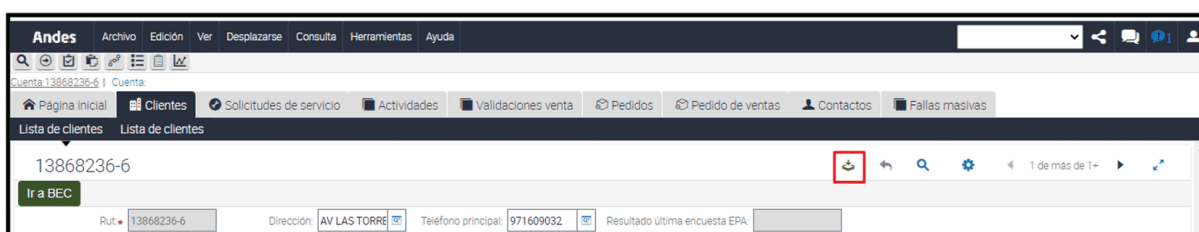
¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **n° de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**

- **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
- Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

Modal window titled "Teléfonos" with a close button (X). The form contains:

- A toolbar with icons for adding (+), editing (pencil), deleting (trash), and saving (floppy disk), along with a search icon and two input fields.
- A dropdown menu labeled "Tipo de teléfono" with a red circle '1' next to it.
- An input field labeled "Teléfono" containing the number "971609032" with a red circle '2' next to it.
- A green "Aceptar" button with a red circle '3' next to it.



¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

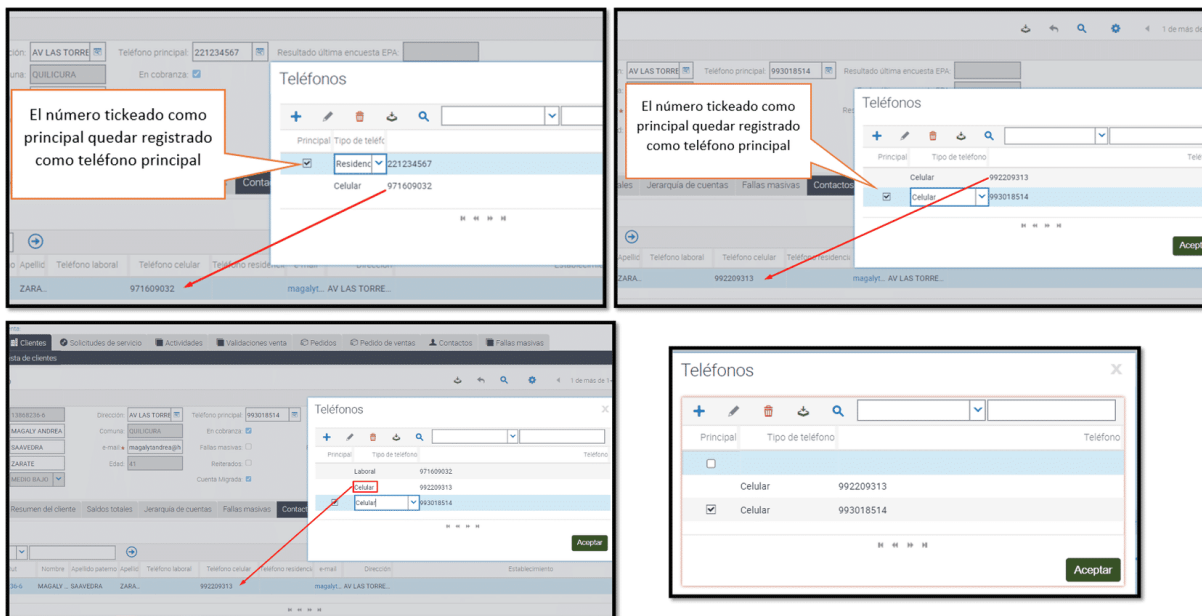
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en +



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



DEBES SABER Y CASOS

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

CASOS

CLIENTE CONSULTA POR SUSCRIPCIÓN A PAGO AUTOMÁTICO

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

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

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

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

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

REGISTRA

Atención Comercial → Pagos → PAC PAT

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

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

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

Si aparece:

a) MEDIO DE PAGO NO CONTRATADO:

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

Si corresponde → revisar fecha de suscripción

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

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

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

b) APARECE PAC O PAT:

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

Si tiene cobro→ Solicitar fecha de cobro.

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

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

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

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

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



Es posible que web.whatsapp.com no funcione en este dispositivo.

Cuentas Inscritas
Agregar Cuenta Nueva
Historico de Pagos

Pago Automático de Cuentas con Tarjetas de Crédito (PatPass)

Agregar nueva cuenta

1. Ingreso de datos 2. Confirmación  Comprobante

[Condiciones Generales](#) | [Exportar a PDF](#) | [Exportar a Excel](#)

Información de Pago

Este pago se guardó como:	VTR PAPA
Empresa:	VTR PAT
ID Servicio:	007450849
Tarjeta de Pago:	MG*****6510 
Monto Máximo a Pagar:	\$39.000
Inicio PatPass Tarjeta:	26/09/2022
Email:	paula.salinas.g@gmail.com (Notificación Email Activada)
Teléfono celular:	9 3178447

Información Sujeta a Confirmación

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

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

INDAGA

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

GESTIÓN

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

2 PAGOS APLICADOS

Si se pagaron las 2 boletas más antiguas:

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

Si cliente tiene saldo a favor:

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

Si cliente no tiene saldo a favor:

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

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

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

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

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

INDAGA:

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

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

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

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

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

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

INFORMA

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas, mientras que el correo del Perfil de Facturación en el envío de boletas. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 79004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente en FTTH”**.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)

- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La **única excepción** es cuando el cliente solicita **cambiar su clave WiFi**. Para esto apóyate con la siguiente información:

CLAVE WIFI

OBJETIVO —

Atender a clientes que solicitan **recuperar o cambiar su clave WiFi y tienen ONT ZTE** instalada.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN —

NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Validar en BEC que el equipo instalado en el domicilio del cliente **sea marca ZTE**.

- Si no es marca ZTE, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#).

Pasos Internet

Estado ONT	online		
Estado de Red			
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada			

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento			
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	NAT	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dboxsmart		Activado	

Información básica

Marca / Modelo ONT:	ZTE - F6640P
MAC ONT:	ZTEGD525E064
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	
Serial Number Gateway:	

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del equipo."

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar al cliente que **por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi**, reforzar que la clave entregada por defecto cumple los altos estándares de seguridad.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, nuestro sistema no nos permite realizar el cambio ya que la clave entregada por los valores de fábrica cumple con altos estándares de seguridad. Para saber su clave, puede revisar la parte inferior de su equipo".

Si cliente insiste, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- AREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBAREA: PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFIDESCRIPCIÓN: #clavewifi

2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs."

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

REGISTRA

Atención técnica > Internet > Clave Wifi

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**



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	15.000
Ejecutivos Retención N1	15.000
Ejecutivos Retención N2	20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	10.000
Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@vtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
- Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**

- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR