

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 16 - Botón Rojo

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 29 DE JULIO AL 11 DE AGOSTO



INCONVENIENTE CON PAGO



MODIFICACIÓN DE DATOS



ACTIVIDAD



CORRECTO USO DE HOLD



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**
- **REVERSA DE PAGOS**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio

DEBES SABER

ATENCIÓN WHATSAPP (NO VOZ)

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, el cliente puede adjuntar el comprobante vía wsp o mail.
- Este comprobante siempre debe ser nítido, donde todos los campos del comprobante se revisen claramente

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pago?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ➤ Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:
- **Servicio activo** ➤ Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido** ➤ resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago** -> Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático** ➤ Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático** ➤ Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#)

c) **Descuento por planilla** ➤ Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

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

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 | Portal del cliente: 14361792-0 | Pagos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado: 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 14361792-0 Principal: ☐ Tipo de factura: Nombre: GUILLERMO ALEXANDAU Cuenta de facturación: 167211290958 Soporte de factura: Electrónico Método de pago: Medio Pago no Cx Estado del perfil de facturación: Activo Comentarios:

Resumen del saldo Refrescar

Saldo: 658,381.00 Vence ahora: 14,391.00

Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00

Duplicados no reversados: 0.00

Movimientos no facturados: 0

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Pagos Refrescar

Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

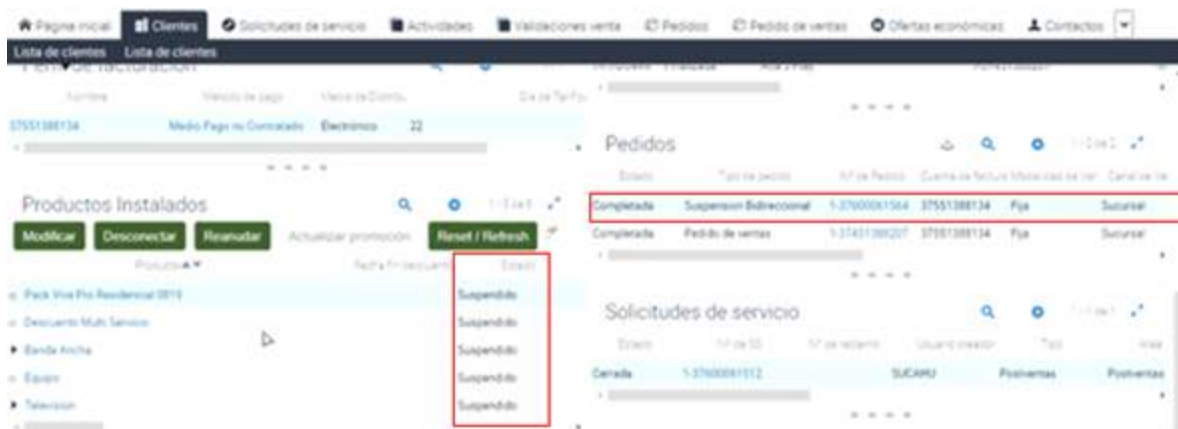
Pagos								
Refrescar								
Numero de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Numero de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-\$41,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-\$41,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7039942	04/05/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-7039942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7041774	06/06/2020	Efectivo	-\$42,487	P1-7041774	0	0		SERVIPAG

CLIENTE SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Resolver casos donde el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema, sin embargo, sus servicios figuran suspendidos

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera transitoria.
- Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad



GESTIÓN

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
 2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)
- INFORMA**

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar"

INFORMA —

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en [Portal Helpdesk](#) para revisar estado del caso.

INFORMA

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

REVERSA DE PAGOS

PAGOS —

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.

REVERSA —

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas hábiles** luego de efectuado el pago.

- Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada.
- El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	Nº Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe contactar a su banco para solicitar mayor información del pago.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor	informavtr@vtr.cl
Asunto	Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

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

- **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
- **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
- **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos,** debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. • El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. • Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta • Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. • Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

--

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido. 2. Verificar el ESTADO COMERCIAL de los servicios. Confirmar en la sección PRODUCTOS INSTALADOS en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea ACTIVO. 3. Corroborar si quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la pestaña CONTACTOS				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	

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

GESTIÓN

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

1. TIPO DE CLIENTE

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

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The client profile for 'PATRICIA DE LOS RAMIREZ GUEZADA' is displayed. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing 'Empresarial' and 'Residencial' options. A red arrow points to the 'Residencial' option. The 'GUARDAR' button is highlighted in red.

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

Actividad	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-SHXRU	La actividad ID '1-SHA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTB' no ha sido finaliza	Abierta
Alarma	1-SVXRVO	La actividad ID '1-SHA000' asignada a usuario 'TAPRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-SHA19X	Análisis Requerimiento	Abierta
Alarma	1-SHA000	La actividad ID '1-SHYTES' asignada a usuario 'MBAQUEROB' no ha sido finaliza	Abierta
Resolución	1-SHYTES	Genera Requerimiento	Derivada

2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

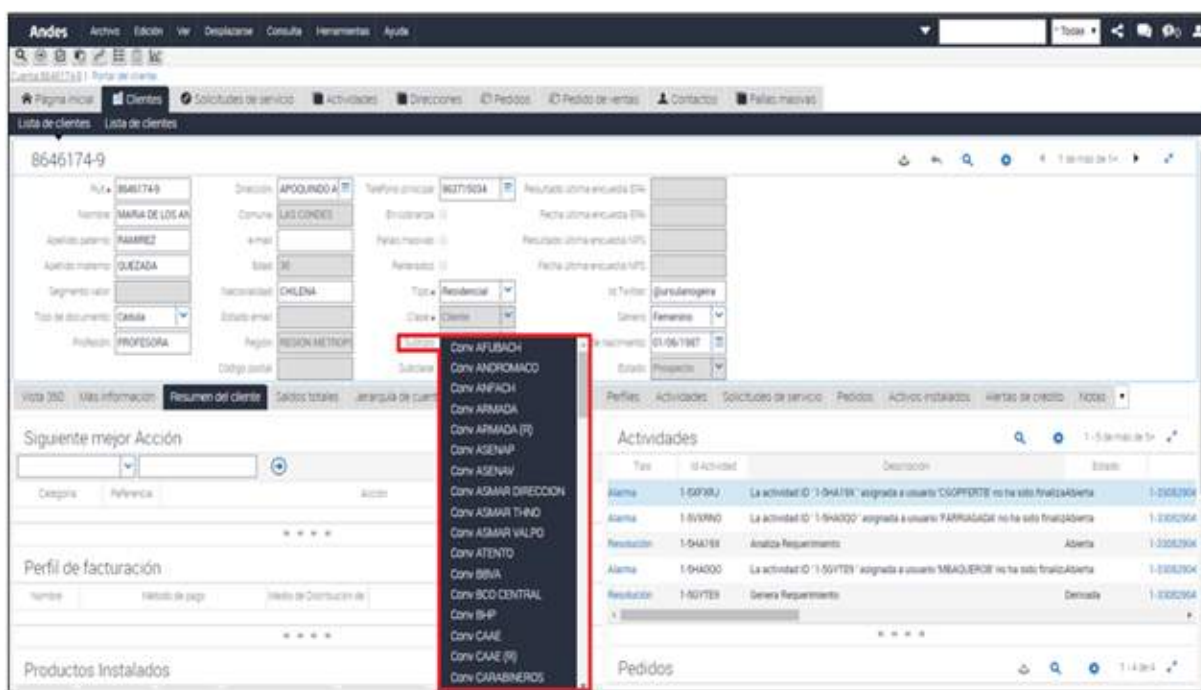
Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón GUARDAR para finalizar

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and a search icon. Below it, a toolbar contains various icons for navigation and actions. The main header shows 'Cuenta: 7875886-4 | Portal del cliente:'. A secondary navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. The 'Clientes' link is active, and a dropdown menu shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area displays the client profile for '7875886-4'. A green button labeled 'Ir a BEC' is visible. The profile form includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'e-mail', 'Edad', 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Código postal', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Cuenta Migrada', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', and 'Cambio de Titularidad'. The 'Nombre' field is highlighted with a green box.

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 METRC	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**



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

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 top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The client profile for '8646174-9' is displayed, showing fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', 'Estado', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Sin Servicios', and 'Subclase'. The 'Email' field is highlighted with a red box. Below the profile, 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' CRM system. The top screenshot shows the 'Teléfonos' modal for client 'MARGARITA DE L...'. The modal lists phone types: Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, and Residencial. The bottom screenshot shows the 'Teléfonos' modal for client 'PATRICIA DE LOS...'. The modal lists phone types: Alternativo, Celular, Laboral, Negocio, and Residencial. Both modals have a 'Guardar' (Save) button at the bottom right.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Siempre debemos revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios estén correctamente ingresados y actualizados.

☐

Falso

☐

Verdadero

CORRECTO USO DE HOLD



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE USO

- Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.
 - Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.
 - **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**
-

¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado.

MOTIVOS

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
1. Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a). SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • <i>"Sr.(a) xxx, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción".</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
2. Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold:		

- “Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo en un minuto”.

Al retomar:

- “Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea” (continuar la atención)

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
3. Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • “Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo en un minuto” Al retomar: • “Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea” (continuar la atención)		

2

¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3

¿Cuánto tiempo máximo, puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR

Definición: Es capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él.

Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- **Escuchar con atención y no interrumpir** para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- **Evitar pausas o silencios** prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, **siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando** para evitar la sensación de abandono.
- En caso que **el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono** (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO BOTÓN ROJO

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

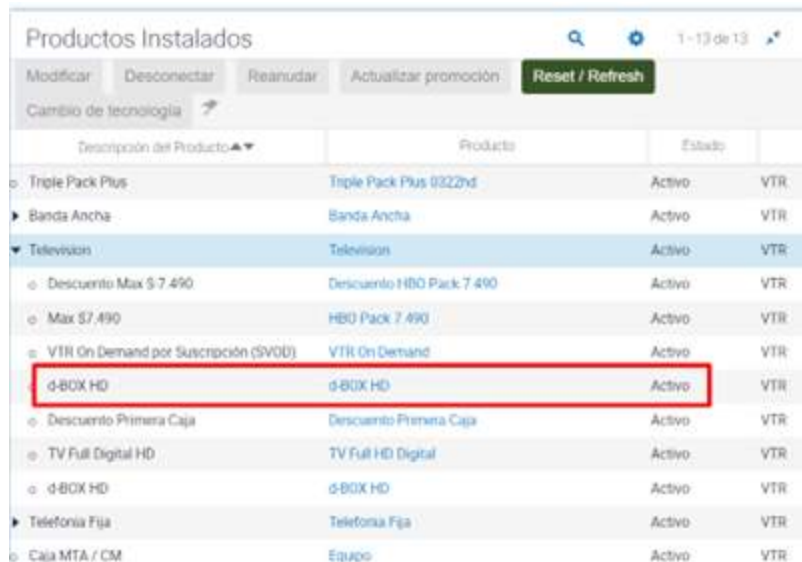
**VERIFICAR
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder notarial.
- **IMPORTANTE:**

- Ante **solicitudes de cambio de tecnología**, es decir, cliente con servicios HFC que quieren optar por servicios de fibra óptica (FTTH), debes informar que no hay factibilidad por el momento. Apóyate con el siguiente script:
- *"Sr(a) XXX la dirección que me indica no es factible para fibra óptica por el momento. Le estaremos informando oportunamente cuando sea factible en el futuro"*

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES	
Informa según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención La actualización de promoción a los planes STREAM está disponible para los siguientes empaquetamientos. • 2P 500 Megas mas Stream TV Plus 0324hd • 2P 500 Megas mas Stream TV Premium 0324hd • 3P 500 Megas mas Stream TV Plus 0324hd • 3P 500 Megas mas Stream TV Premium 0324hd Esta actualización aplica para los clientes cuyo decodificador sea HD. Si un cliente desea cambiar su decodificador HD a Smart TV por el momento no se puede realizar. <u>Debes ser claro con el cliente informando que el cambio de decodificador no se puede realizar, sin embargo puede solicitar Dbox Smart como caja adicional con envío delivery.</u> Si un cliente desea modificar su plan a sólo televisión y/o televisión+ telefonía, debes ofrecer los planes de la oferta Febrero • VTR TV Plus 1122 • VTR TV Pro 0323 • Doble Pack TV Fono Plus 1122				

Para revisar el valor de los planes PRO o PLUS, revisa el [PLAN COMERCIAL FEBRERO](#)
Identifica el decodificador en PRODUCTOS INSTALADOS



Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Cambio de tecnología			
Descripción del Producto	Producto	Estado	
Triple Pack Plus	Triple Pack Plus 0322hd	Activo	VTR
Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
Television	Television	Activo	VTR
Descuento Max \$7.490	Descuento HBO Pack 7.490	Activo	VTR
Max \$7.490	HBO Pack 7.490	Activo	VTR
VTR On Demand por Suscripción (SVOD)	VTR On Demand	Activo	VTR
d-BOX HD	d-BOX HD	Activo	VTR
Descuento Primera Caja	Descuento Primera Caja	Activo	VTR
TV Full Digital HD	TV Full HD Digital	Activo	VTR
d-BOX HD	d-BOX HD	Activo	VTR
Telefonía Fija	Telefonía Fija	Activo	VTR
Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR

ALCANCE

IMPORTANTE

DEBES SABER

VERIFICAR
PRECONDICIONES

Clientes que tengan DBOX HD como caja principal, se pueden cambiar a planes PRO 2 Y PRO3 con las siguientes consideraciones:

- a) Andes cambiará el DBOX a SMART, automáticamente
- b) Los planes PRO sólo permiten la contratación de DBOX SMART, por lo tanto todos los dbx hd y pro se eliminarán. Si el cliente tiene asociados descuentos a esos decodificadores, también se eliminarán automáticamente.
- c) Los cambios de decodificadores generarán una visita técnica, la cual tiene un valor de \$20.000 y que debe ser cobrado sin excepción.

IMPORTANTE

Recuerda que para clientes de stock, los packs de destino van sin el descuento promocional de adquisición (ej: \$44.990 mensuales y no \$29.990 x 6 meses en el caso del 2P VTR Pro 2).

- El cambio de plan se puede realizar con servicios **ACTIVOS** y con boleta que no esté vencida (cuenta al día)
- Verifica la oferta comercial vigente, política de score en el [PLAN COMERCIAL](#)
- Si la actualización de promoción del cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes **derivar a la plataforma de retención** de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
 - Por ejemplo: Cliente con 3 servicios principales pide actualizar su plan a uno con 2 servicios principales.

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES	
1. Verificar vigencia de datos, VALIDAR VIGENCIA DE DATOS En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de MODIFICACIÓN DE DATOS Además, verificar en el campo TIPO si la categoría del cliente corresponde a CONVENIO o a RESIDENCIAL. 2. Verificar la deuda CÓMO REVISAR LA DEUDA 3. Verificar el estado de los servicios si se encuentran ACTIVOS o SUSPENDIDOS. Puedes revisar la publicación ESTADO DEL SERVICIO 4. Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA ◦ Recordar al cliente que pierde promociones de venta y descuentos iniciales si es que modifica promoción contratada. ◦ En caso de no especificar una preferencia de plan o condición, siempre ofrece la mejor promoción cercana a la renta que actualmente paga el cliente. ◦ La visita técnica, asociada a la Petición varia, no tiene costo para el cliente ◦ La Actualización de promoción que conlleve un cambio de Dbox principal, se realizará un cobro de \$20.000. Este cambio es por un requerimiento del sistema, no por petición del cliente ◦ La Actualización de promoción que conlleve un cambio de modem, no tiene cobro				

- A clientes que cuenten con 2das líneas telefónicas con plan 110 minutos, OFRECE cambio a plan fono ilimitado + 600 minutos a móvil e informarlo como parte de los beneficios del cambio a la nueva oferta. Puedes utilizar el siguiente script para informarlo:
"Sr(a) XXX a modo de beneficio por el cambio de plan que está haciendo, actualizaremos también su plan de 2da línea telefónica, quedando con minutos ilimitados a teléfonos fijos y 600 minutos para llamadas a teléfonos móviles por \$9.990 mensual".
- Al realizar un upgrade de Plan considerar que, si tiene el Pac/Pat con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.
- Para ventas de SVA puedes revisar la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

ALCANCE	IMPORTANTE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Antes de ofrecer una Actualización de Promoción, considera lo siguiente: • Identifica el plan que el cliente desea obtener, luego verifica si la diferencia en precio es MENOR A \$5.000, si es así, entrega como primera medida el acceso gratuito a Paramount+. • En caso que la diferencia sea MAYOR A \$5.000 ofrece la actualización de promoción. • Importante, si el cliente acepta promoción Paramount+, no debes gestionar la actualización de promoción. • Se excluye de esta oferta, todo cliente que tengan activo Paramount+. <u>Voz</u> <i>"Sr (a) xxxxxx, Antes de seguir con su solicitud, le quiero comentar que tiene una promoción con nosotros, la cual consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas" ¿Usted acepta? XX (si/No)</i> <u>En caso que el cliente "No acepte lo ofertado", debes explicar lo siguiente: Sr(a) xxx, Debido a que procederemos a la actualización del plan, es importante que considere que ya no tiene disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan)</u> <u>No voz</u> <i>"xxxxxxx, Antes de seguir con tu solicitud, te quiero comentar que tienes una promoción con nosotros, la cual</i>			

consiste en entregar el beneficio de suscripción gratuita a Paramount+ esta plataforma de streaming cuenta con diversas series y películas únicas" ¿Usted acepta? XX (si/No)

En caso que el cliente "No acepte lo ofertado", debes explicar lo siguiente: xxx, Debido a que procederé a la actualización del plan, es importante que consideres que ya no tienes disponible la opción de agregar Paramount + de manera gratuita. (si el cliente no se arrepiente, avanzar con la actualización de plan)

Para activar la suscripción Paramount+ ofrecida, debes cargar Descuento Paramount Plus Gratis, para ello, revisa la publicación [OTTS a la Carta](#)

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD

CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

1. En la Sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.
2. Luego haz Clic en **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**
3. Selecciona el **nuevo plan acordado con el cliente**. Procura elegir el plan correcto
4. Verificar el **estado de la serie** desde la parte superior del pedido en ESTADO N° DE SERIE C.I., debe salir mensaje "**DOCUMENTO VIGENTE**", luego presionar el comando [CTRL+S] para obtener validación de cédula.

! En el caso que el documento se encuentre bloqueado, no podrá continuar con la actualización de plan.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh					
Producto▲▼	Estado	Descripción del Pr	Categoría detallac	Nivel de empaque	Identificador del s
Descuento Multi Servicio	Activo	Descuento Multi...	Descuentos Mul...		
Telefonia Fija	Activo		Producto Custo...		15525655
Television	Activo		Producto Custo...		15525652
Banda Ancha	Activo		Producto Custo...		15600619
Equipo	Activo	Caja MTA / CM	Otros Fijos		
Pack Vive Mas Residencial	Activo	Mas Residencial	Fuera de norma ... 3 Play		

PERSONALIZAR EL PEDIDO

1. Ingresa al botón **EDITAR PROMOCIÓN**
2. Regularizar el **cobro de instalación**, para ello puedes revisar la publicación [ANDES - DESCUENTO INSTALACIÓN](#)
3. Presionar el botón **“Verificar”** (1) y luego el botón **“Terminado”** (2).

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10020097-K | Portal del cliente:10020097-K | Pedido:1-15113456864

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Direcciones Pedidos Pedido de ventas Ofertas multicitio

Lista Análisis de detalles Gráficas

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Oferta Nacional 3P

Su precio \$-20.000
 CNR total \$-20.000
 Mensualidad total \$-12.000

Detalles

1. Vive Pro 2. Vive Más 3. Vive 4. Costo Instalación

Costo Instalación

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
None					

INGRESO PETICION VARIA

Aplica para los **casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática** y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de **Banda Ancha** existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de **Telefonía** existiendo previamente banda ancha

! En caso de no generar la petición varia, Andes finalizará el pedido automáticamente. Revisa en iSAC en qué casos corresponde el ingreso

1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.
2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.
3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del DOM, y así evitar cobros proporcionales.
4. Luego presionar TERMINADO.

! Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo

The screenshot displays the 'Análisis de detalles' (Analysis of details) tab in the iSAC system. The request ID is 1-933198105. The interface is divided into several sections:

- Buttons:** Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, and Generar documento.
- Client Information:** Nombre del Cliente: JUAN MANUEL RIQUELME, Cuenta del Cliente: 15718140-8, N° de Serie Cl: [empty], Estado N° de Serie Cl: [empty], Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR, Cuenta de Servicio: 15718140-8-S-002, Dirección de Servicio: LA CAPITANIA 171 DI, Cuenta de Facturación: 2827805, e-mail: jmm.ucsc@gmail.com.
- Request Details:** Nº de Pedido: 1-933198105, Modalidad de Venta: Fija, Método de Envío: Visita Técnica, Tipo Portado: No Portado - Venta Fi, Tipo de Pedido: Modificación, Etapa: Orden, Ingresador: NROJOC, Canal de Ventas: [empty], Vendedor: [empty], Acelerar cuotas: [checked], Comentarios: [empty].
- Status and Dates:** Estado: Pendiente, Fecha de creación: 24/05/2018 13:07:34, Fecha de Modificación: 24/05/2018 13:07:34, Desde cuando: 30/05/2018 13:07:34 (highlighted with a red box).
- Financials:** Clasificación Fijo: VIP - Colaborador, Clasificación Móvil: [empty], Saldo Limite Crédito Fijo: \$1.892.060, Saldo Limite Crédito Móvil: [empty], Deuda Rut: \$0, Deuda Domicilio: \$0, Pago Up Front: \$0, Front recibido: [empty], Deuda Mensual: \$35.980, Pago Única Vez: \$0, Deuda Domicilio: [empty].
- Time Picker:** A date and time picker is open, showing the date 30/05/2018 and time 13:07:34. The 'Terminado' button is highlighted with a red box.

TSQ, GENERAR DOCUMENTO Y ENVIAR

Verificar TSQ

Revisar la publicación [VERIFICAR TSQ](#).

GENERAR DOCUMENTO.

Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento [GENERAR CONTRATO](#)

ENVIAR PEDIDO

1. Presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.
2. Una vez enviado el pedido y **SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA**, Andes automáticamente despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego **ACEPTAR y GUARDAR**.
3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección **"Actividades"** del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agende	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2016	10:00:00	13:00:00
14/12/2016	13:00:00	16:00:00
14/12/2016	16:00:00	19:00:00
14/12/2016	19:00:00	21:00:00
15/12/2016	10:00:00	13:00:00
15/12/2016	13:00:00	16:00:00
15/12/2016	16:00:00	19:00:00
15/12/2016	19:00:00	21:00:00
16/12/2016	10:00:00	13:00:00
16/12/2016	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: []

Inicio más temprano: 13/12/2016 11: Hora Desde: []

Inicio más tardío: 20/12/2016 00: Hora Hasta: []

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA YIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: []

Región: AZ Fecha certificada: 31/12/1899 21:00:00

IMPORTANTE

- La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado **ABIERTA** hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a **COMPLETADA**.
- Es importante indicar al cliente que **la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo**, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Puedes informarlo a través del siguiente script:

- *“Sr(a) XXXX, es importante comentarle que la visitas se gestionan manteniendo la cuenta al día, es por eso que en caso de que su boleto venza antes de que vaya el técnico, agradecemos pueda cancelarla para que la visita se pueda concretar y así poder solucionar su inconveniente”*

INFORMA

REGISTRA

Para entregarle detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, debes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE CIERRE DE VENTA](#)

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali. Promo

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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 16!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR