

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18 - Soporte Comercial

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 06 AL 19 DE OCTUBRE



AJUSTE



TRASLADO DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



CLIENTE SIN BOLETA



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • 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 y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • 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
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** 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**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, 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.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- 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.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, 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 email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz:

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

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

	<i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.</i>
ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. Tipo de Registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Andes Categoría: Boleta Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia

**2 notas de
crédito (NC)
en meses
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2
acreditaciones en su historial
más reciente!** Revisa en detalle
la situación e indaga en el motivo
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,
revisa detalladamente cual es el
motivo de esta nueva
reiteración para poder entregar
y asegurar una solución
definitiva, y no incentivar a que
nos vuelva a contactar por la
misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TRASLADO DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten trasladar sus servicios a un nuevo domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TRASLADO DE SERVICIO

¿A quién se brinda esta atención?

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica validación de identidad?

Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

Requisitos

- El traslado se puede efectuar sólo a direcciones factibles.
- En caso de servicio con deuda, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con oferta comercial no vigente, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación [PLAN COMERCIAL](#).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Si el cliente indica que **no tiene sus equipos** (módem, dbbox, etc) para realizar el traslado, realiza el procedimiento de [ROBO DE EQUIPO FIJO](#)
- Si el **cambio de dirección es de análogo a digital** Informar al cliente que necesitará un decodificador.
- Si el cliente **tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad**, se asignará nuevo número telefónico

Importante: Se debe asociar a la nueva cuenta de servicio, la nueva dirección del cliente. De no hacerlo, el técnico nunca llegará al nuevo domicilio a hacer la instalación.

- Solo el Titular puede solicitar la cancelación del traslado, para esto puedes apoyarte en la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en la pestaña CANCELAR PEDIDO.

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).

3. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, en Andes, ingresa a la pestaña Validaciones Venta y en Búsqueda Dirección ingresa la dirección a la que se cambiará el cliente y luego haz clic en Buscar. En la sección Disponibilidad de Servicio VTR en Domicilio se mostrará si la dirección tiene factibilidad VTR.

Si la dirección no es factible, debes transferir al Nivel 2 Comercial. Apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Informa al cliente con el siguiente script:

VOZ

Sr(a) XXXX, lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y validar la dirección. Por favor espere en línea.

NO VOZ

XXXX, te voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espera en línea.

4. Si la dirección si es factible, continúa con el paso N°4.

5. Verifica cuál es el equipo de internet instalado en el domicilio, apóyate del procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Si el cliente tiene telefonía hogar y/o televisión, aplica la misma revisión que como si tuviera MTA.

6. Revisa el tipo de red de la dirección actual y de la dirección a trasladar. Para esto, revisa el procedimiento [VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA](#). Utiliza la siguiente tabla para verificar si se puede realizar el traslado:

Tecnología instalada en casa	Dirección de destino	¿Factible para traslado?
MTA	HFC	Sí
MTA	FTTH	No
MTA	DUAL	Sí
ONT	HFC	No
ONT	FTTH	No
FTTH	DUAL	No

7. Si no es factible para traslado, debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) e informar al cliente que será contactado dentro de un día hábil por un ejecutivo especialista para realizar su requerimiento.

- Si es factible para traslado, continúa con el paso N°6.

8. Verifica el plan contratado y su vigencia en Productos Instalados. Puedes apoyarte en el [PLAN COMERCIAL](#) para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

- Si es un plan Finix, debes transferir a Nivel 2 Comercial, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Informa al cliente con el siguiente script:

VOZ

Sr(a) XXXX, lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y validar la dirección. Por favor espere en línea.

NO VOZ

XXXX, te voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar tu caso y validar la dirección. Por favor espera en línea.

9. **Si es un plan no vigente**, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. **Transfiere a Nivel 2 Comercial**, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

- Si es un plan vigente, continúa con el paso N°7.

10. Revisa la **fecha de instalación de los servicios** en la vista 360 del cliente en la sección de Productos Instalados.

- **Si la instalación fue hace menos de 1 mes**, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.
- **Si la instalación fue hace más de 1 mes**, continúa con el apartado GESTIÓN.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

1. En Jerarquía de cuentas, crear una nueva **cuenta de SERVICIO** asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar, elegir **CLASE** y finalmente **GUARDAR**. Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR**.

4. Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el cambio de la cuenta la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, **se debe elegir la nueva y hacer clic en ACEPTAR**.

- Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual

7. Pinchar el **botón TSQ** y revisar que quede en **estado APROBADO**.

- En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a NIVEL 2 COMERCIAL

8. **Luego de ingresado el Traslado**, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el Traslado.

Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedidos de ventas y presionar el **botón ENVIAR**.

10. Automáticamente se desplegará **el agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR** .

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO en estado AGENDADA** y en Pedidos el **traslado en estado ABIERTA**

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INGRESO TRASLADO

INFORMA

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.
- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.
- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

NO VOZ

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Si el cambio de domicilio es de análogo a digital informa al cliente que necesitará un decodificador. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CLIENTE SIN BOLETA



PROCEDIMIENTO

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleto

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

5°

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

5°

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

5°

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.

Andes

ArchivoEdiciónVerDesplazarseConsultaHerramientasAyuda

Cuenta 13868236-61Cuenta

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Validaciones venta

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Preferencias del usuario

Lista de clientes

Lista de clientes

Apellido primerSAUVEDRA

Correo electrónicomagalytandrea@gmail.com

Fallas masivas☐

Resultado última encuesta NPS

Apellido segundoZARATE

Edad45

Retenidos☐

Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Cuenta Migrada☒

MarcaVTR

Fecha liberación bloques

Cambio de Trifurcación☐

Más información

Resumen del cliente

Saldos totales

Jerarquía de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Alertas de crédito

Notas

Alertas de crédito

Sin registros

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios	Marca

Alertas de crédito

1 - 10 de más de 12+

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios	Alertas de crédito: Apagado de boleta	Marca
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	17/10/2024 04:34:27	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/09/2024 07:14:18	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	12/09/2024 03:39:26	94556858	VTR		
4BAJO	Completada		\$11.691	Detener Rentas	16/08/2024 07:54:25	198923694967	VTR		
4BAJO	Completada		\$7.129	Detener Rentas	14/03/2024 06:19:25	94556858	VTR		

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
4. Revisa si la cuenta de facturación afectada se encuentra en la <u>base</u>, 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: <u>Voz y Sucursales</u> <i>"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."</i> <u>No Voz</u> <i>"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."</i> 4.2. Cliente NO se encuentra en la base, continúa con el siguiente paso.				
1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°
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:				

Voz y Sucursales

"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."

No Voz

"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.

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo:

0,00

Vence ahora:

0,00

Ajustes/pagos no aplicados:

0,00

Disputas no resueltas:

0,00

Movimientos no facturados:

-1.776

El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

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 Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.	Tipo: Cuenta Área: Facturación Subárea: Cliente sin facturación Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.	Tipo: Cuenta Área: Facturación 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"</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>

		<i>boleto pueda ser regularizada.</i>	
REGISTRA	Atención Comercial -> Explicación cobros y boleto -> Envío -Recep Boleto-distribuc Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada		

BOLETA ALFANUMÉRICA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleto o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica y su fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleto alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA, ya que es el monto real facturado de la boleto regularizada.
- Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleto ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento Inconveniente con Pago

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

1. Revisa la fecha de **vencimiento de la boleta**

2. Si boleta **NO está vencida**, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente

2.1. Fecha de emisión **menor a 10 días de corrido**, informa al cliente:

"Sr(a). XXX, su boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días."

No Voz

XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días"

2.2. Fecha de emisión **mayor a 10 días**, ingresa una **Solicitud de Servicio** (SS) para regularizar:
Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Boleta Alfanumérica con más de 10 días de emisión, ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

Importante: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

3. Si boleta **está vencida (mayor a 20 días desde la fecha de emisión)**, verifica si tiene monto cobrado. Para identificar si tiene monto debes revisar en el perfil de facturación la columna "Importe debido"

3.1. Boleta con **"Importe debido = \$0"**, informa al cliente:

Voz y Sucursales

"Sr(a) XXX, hemos detectado que su cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para su tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en su próxima boleta."

No Voz

"XXX, hemos detectado que tu cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para tu tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en tu próxima boleta."

3.2. Boleta con **"Importe debido distinto de \$0"**, NO informes el monto al cliente ya que este valor no se ve reflejado en el recaudador.

Para regularizar ingresa una Solicitud de Servicio (SS):

Solicitud de Servicio a ingresar:

- Tipo: Cuenta
- Área: Facturación
- Subárea: Cliente sin facturación
- Descripción: Cliente con boleta alfanumérica y el N° cuenta facturación que presenta el inconveniente.

IMPORTANTE: Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

INFORMA Y REGISTRA

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

"Sr(a) 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."

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

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



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

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR