



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - CCDD HOGAR

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ VISITAS TÉCNICAS

☰ BAJA DE SERVICIOS

☰ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del Proceso de Atención:

BIENVENIDA

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

OFRECER CAMPAÑA

REGISTRO EN SISTEMA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

***“Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender tu requerimiento
¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?” Entender y resolver el
requerimiento.***

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles, para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.

- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:
 - ***“Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre 17:00 y 18:00 horas.”***

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#).
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- - Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información Entregada
- Gestión realizada. Número de contacto.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido: Nombre de la persona que atendemos, Motivo de la atención, Información Entregada, Gestión realizada, Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental:

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

Ejemplo:

- *“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”*
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación **CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.**
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.
- **“Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros”**
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención

Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Apóyate con el siguiente Script:

"XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*

CONTINUE

VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

IMPORTANTE

Sobre el horario de las visitas técnicas: Existen bloques horarios definidos: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las **"XX:00 y las YY:00"**

Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas: Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria. Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA.

¿La visita técnica tiene cobro?: Apóyate con la publicación **Valores de Visitas Técnicas a Domicilio**

Diagnostico en Terreno del técnico: No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente

No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado: Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.

HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.

FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas.

Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación **VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**

Clientes NEGOCIO: Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

Cliente solicita fecha de visita más cercana: Informa lo siguiente:

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Cliente consulta por visita pendiente:

1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación **ESTADO DE ACTIVIDADES**

2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3.Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS.

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

GESTIÓN

Paso 1: Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.

Paso 2: Corroborar que aparezcan los servicios en "Productos instalados" -> En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE

CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de "servicio" correspondiente al domicilio afectado.

Paso 3: Luego presionar pestaña "SOLICITUDES DE SERVICIO".

Paso 4: Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+" -> En el casillero "Activo" seleccionar el servicio afectado.

Paso 5: En ÁREA seleccionar REPARACIÓN TÉCNICA.

Paso 6: En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO -->> En campo "DESCRIPCIÓN" completar con los siguientes datos: - Inconveniente detectado - Pruebas realizadas - Información entregada - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio --> Una vez completados los campos presionar el botón de GUARDAR.

Paso 7: Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Paso 8: Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón VOLVER para ir a la vista 360.

Paso 9: Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

Paso 10: Si aparece la siguiente alerta: "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", el ejecutivo deberá aceptar el mensaje.

Paso 11: En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario.

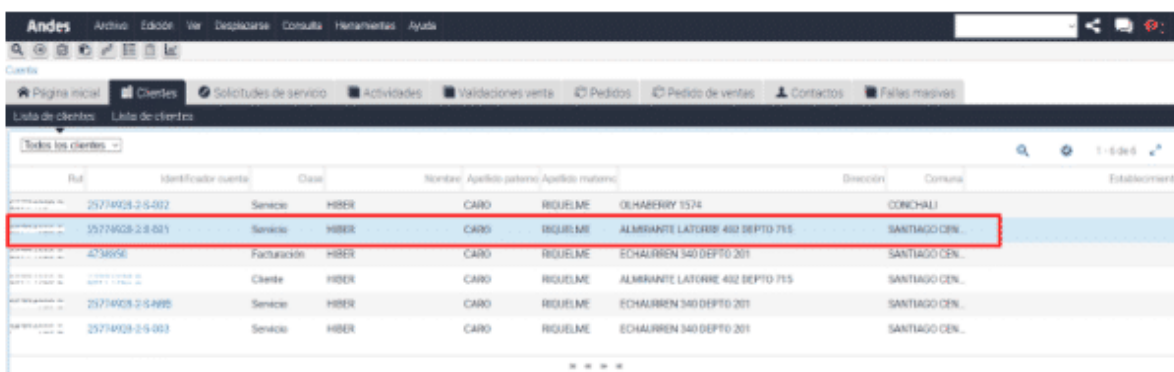
Paso 12: Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón TERMINADO. Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Paso 13: Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.”

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita.

“XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”
Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.



RUT	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25714928-2-5-402		Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	OLHAREIRY 1574	CONCHALI	
35774628-2-8-681		Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
4738956		Facturación	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAUEREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	
25714928-2-5-499		Cliente	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
25714928-2-5-003		Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAUEREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Tipo de orden que puedes reagendar:

- Solicitudes en estadio ABIERTA.
- Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA.

- Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.

No registro de historial de reagendamientos: El reagendamento genera una nueva actividad, por tanto, **NO** registra historial de las veces en que se ha re agendado.

Al reagendar no se puede volver al horario de origen: Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen.

Agendamento por Sucursal Virtual: Está opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Paso 1: Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍAS DE CUENTA y elegir la cuenta de SERVICIO asociada al domicilio en donde se desea re agendar la visita técnica. 1.2. Hacer clic la pestaña ACTIVIDADES 1.3. Pinchar el N° de ACTIVIDAD que se desea re agendar. (Aplica para reparaciones técnicas) Copia el mensaje escrito en el campo DESCRIPCIÓN.

Paso 2: Elegir la actividad llamada TERRENO, bajo la columna TIPO.

Paso 3: Hacer clic sobre la pestaña AGENDAMIENTO.

Paso 4: Pega el mensaje copiado anteriormente en el campo COMENTARIOS. Si aplica puedes sumar alguna otra indicación.

Paso 5: Ir al campo FECHA AGENDAMIENTO y elegir la capacidad disponible de acuerdo a los bloques exclusivos para clientes. Elegido el bloque horario para la visita técnica, pinchar el botón ACEPTAR.

"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."



GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica: Fono > Sin fono o sin tono

Atención técnica: Internet > Sin internet

Atención técnica: TV Dbox > Sin señal TV

En la observación:

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



CONTINUAR

BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

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

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días,** sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso,** sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

• **Canales Digitales:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

✓ Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

✓ Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.

2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.

3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.

2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS.**

4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.

2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN,** **ANDES – INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA,** **ANDES – INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES – INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.

3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO.**

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.
2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.**
3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.
4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CANALES DIGITALES: Derivar al cliente a ingresar su solicitud a través de la Sucursal Virtual.



DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- ✓ Para call center, las solicitudes de eliminación exclusivas de SVA's **no deben ser transferidas a Retención.**
- ✓ Los servicios adicionales pueden ser decodificadores, extensores y adicionales al teléfono entre otros. Puedes revisar los SVA vigentes en el **PLAN COMERCIAL.**
- ✓ La eliminación de un servicio adicional es un pedido de **MODIFICACIÓN** e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

¿Qué canales pueden realizar la baja de SVA's?: Todos los canales de atención pueden realizar este procedimiento.

¿Quién puede eliminar SVA's?: Sólo el titular del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad?: Sí, se debe validar según lo indicando en el procedimiento **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** dependiendo del canal de atención y el sistema utilizado.

Consideraciones:

✓ **Valida la cuenta de Servicio** en donde se eliminará el SVA.

✓ Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. **Es el cliente que debe solicitar la eliminación.**

✓ **Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda.** El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.

✓ **Cuenta debe estar al día.** No se debe ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o la boleta del mes vencida.

✓ **No se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido,** se debe realizar en pedidos separados.

Siempre confirma con el cliente el **N° de serie del decodificador a eliminar**, para ingresar en sistema el correcto.

Gestión: Según el SVA a eliminar, guíate por el paso a paso de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**

Registro: Registra en Andes según corresponda, apóyate de la publicación **ANDES - TIPIFICACIONES.** Incluir en la Tipificación **#BAJASVA.**



DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM:

MATRIZ DE ATENCIÓN

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

✓ Aplica para los canales premium **TNT Sport, Hot Pack, HBO Max y Fox Sport Premium**, y para las **Aplicaciones de Streaming**.

✓ Siempre deja registro de la atención en sistema indicando la gestión realizada, apóyate de la publicación **ANDES - TIPIFICACIONES**.

Cliente solicita la desconexión de un Canal Premium

Cliente No Reconoce el Cobro de un Canal Premium

Cliente reclama por el alto precio de su cuenta y tiene contratado Canales Premium

1. Indaga con el cliente el motivo de la baja del canal y quién utiliza el servicio, etc.

2. Según la información entregada, aplica retención de forma escalonada: a. Retención por **atributo** o **contenido**. b. Retención por **DOM**, coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta el día X del mes (revisar ciclo o DOM del cliente) sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado. c. Retención con descuento, ofrece descuento especial si lo indica **PLAN DE RETENCIÓN** de canales Premium e ingresa en sistema el descuento.

3. Si el cliente **no acepta las alternativas entregadas**, ingresa la desconexión del canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**.

Cliente desea desconectar sus servicios principales (SSPP) y tiene contratado Canales Premium: Deriva al cliente a ingresar la solicitud a través de

Sucursal Virtual.



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°13 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR