

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 24 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 04 AL 17 DE DICIEMBRE

CONTENIDO CALL CENTER

≡ PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

≡ CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

❓ ACTIVIDAD

≡ AJUSTE

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

CONTENIDO SUCURSAL

≡ INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

≡ EXTENSORES WIFI

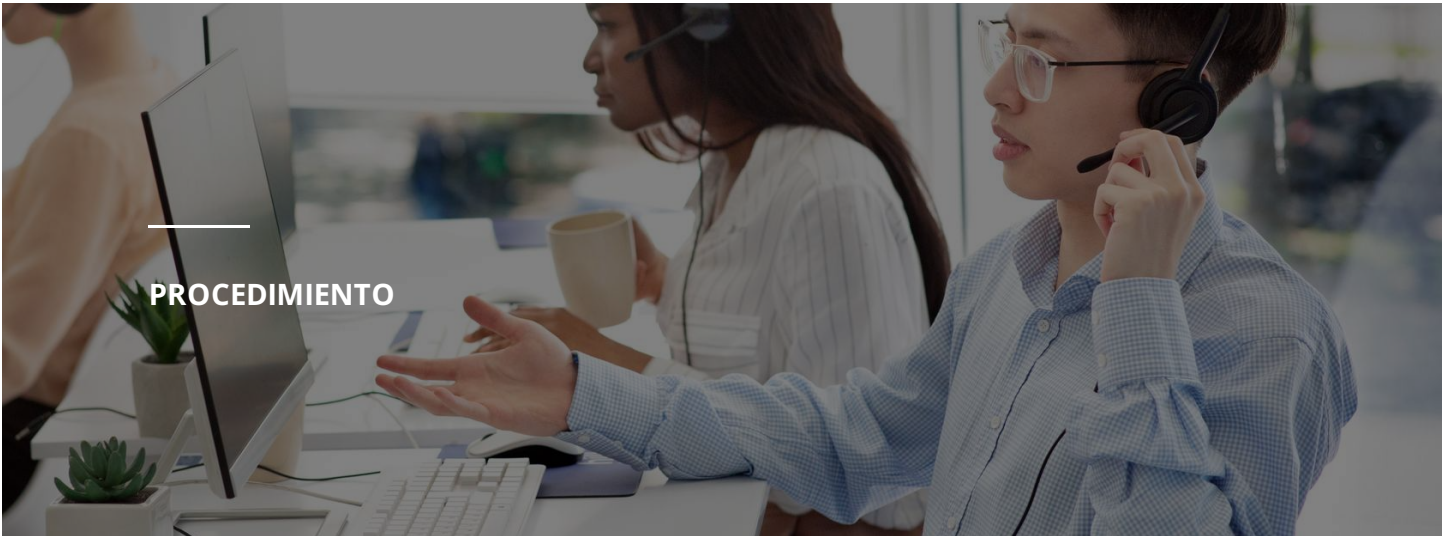
❓ ACTIVIDAD

≡ INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

≡ PLAN DE RETENCIÓN / ANULACIÓN

≡ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz**.
- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmele que su requerimiento será derivado a un ejecutivo** especialista

INFORMA:

Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia
Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.



RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente.
Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

VOZ

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP)

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario

INFORMA

"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Revisa la publicación HORARIO SUCURSALES

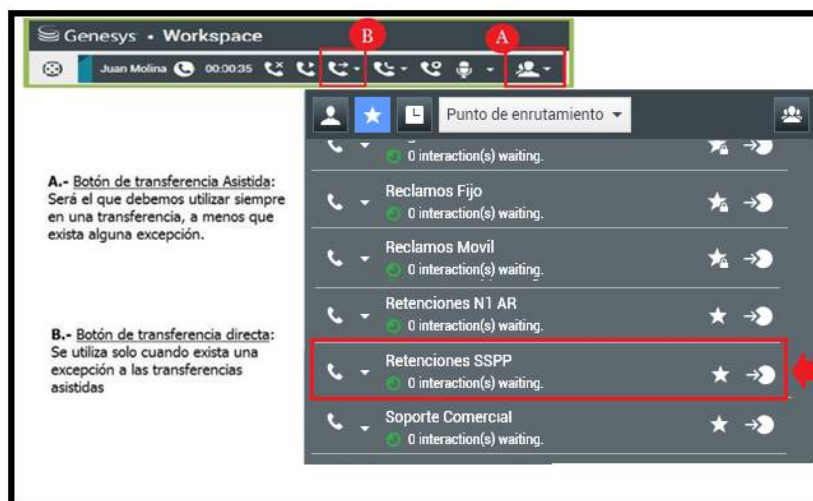
Si está disponible

INFORMA

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cedula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN

Realiza la transferencia de forma asistida



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- La **suspensión unidireccional** (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios. Puedes revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios **sólo aplica para boletas de servicios fijos**. Cortes de **servicio móvil no generan cargo en boleta**.
- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.

DEBES SABER

- Recuerda los plazos de los recaudadores:
 - **VTR.COM** -> 72 horas hábiles
 - **Recaudadores externos** -> 24 horas hábiles
- Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda										
Cuenta 75697590230 Bodega cliente 75697590230 Factura										
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación										
Perfil de facturación										
Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro										
Facturas 1 - 8 de 8										
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente										
Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pag
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Vencida
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.980	01/07/2020	\$20.980	\$0	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Vencida
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	08/05/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Sin Deuda
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Sin Deuda
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Sin Deuda
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Sin Deuda
11/04/2020 - 11/05/2020	\$16.980	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Vencida
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0			Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
TV Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	35.158
Descuento Multiservicio			-6.195

Total Rentas Servicios Principales

53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión		
d-BOX HD	5-Jun/4-Jul	3.990
Otros Servicios y Cargos		750
Corte y Reposición de Servicio	5-Jun/4-Jul	-3.990

Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión

750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos		
Corte y Reposición de Servicio		2.500

Total Consumos y Servicios Adicionales Internet

2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas										
Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente										
Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	
5760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-185636154019 | Cuenta: 16808895-7 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Nombre: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Apellido paterno: VIDELA e-mail: carolina.videla@... Edad: 33 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Apellido materno: SANTIBANEZ Edad: 33 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Segmento valor:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Ema Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc.) Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago En Trámite Comentarios

ago no Contratado Electrónico carolina.videla@... JOSE LOPEZ GO... 15 Boleta DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 26122611 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Nombre: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS: Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Apellido paterno: VASQUEZ e-mail: andrea.alejandra.v... Edad: 34 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Apellido materno: PEREZ Edad: 34 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS: Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Segmento valor: BAJO

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago Medio de Distribución de Dirección de Ema Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Doc.) Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago En Trámite Comentarios

ago no Contratado Electrónico andrea.alejandr... ELEUTERIO RA... 23 Boleta 15/04/2021 01:59:00 DURO-HOGAR 20

Medio Pago no Contratado

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)
[Fallas masivas](#)
[Perfil de facturación](#)

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio

(Ordenable)

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ven
Completada		27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija
Completada		24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija
Completada		04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija
Completada		27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997	Salio de Cobranza.

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cerca a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"Sr(a). XXX, tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 5 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

CORRESPONDE COBRO EN BOLETA

NO CORRESPONDE EL COBRO EN BOLETA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleta."



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

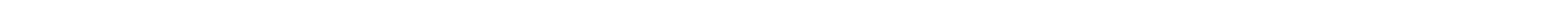


Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Pregunta

01/01

Clientes molestos o que sólo deseen promociones siempre deben ser transferidos.

☐ Falso

☐ Verdadero

AJUSTE



IMPORTANTE

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

INTRODUCCIÓN

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

Aplica para servicios fijos y móviles.

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o por un Tercero Usuario del servicio. Considerar que en caso de atender a un tercero NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- El alcance de este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención
- Siempre se debe indagar motivo por el que reclama el cliente, y según el caso, de aplicar proceder a ajustar.
- En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.

Ejemplo:

- Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Verifica** que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
 - **SÓLO NEGOCIOS** - Confirma que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado en Andes. Para esto, en la vista 360 debes hacer clic en la pestaña **CONTACTOS**.
- **Verifica las ALERTAS DE CRÉDITO** y verifica que el servicio no esté en cobranza. Además, verifica que la casilla de **EN COBRANZA no se encuentre marcada**.
- Revisar el **estado del servicio** y productos instalados

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.			

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	20.000
Ejecutivos Retención Multiskill	20.000
Ejecutivos Retención SSPP	20.000
Botón Rojo, Alto Riesgo, Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

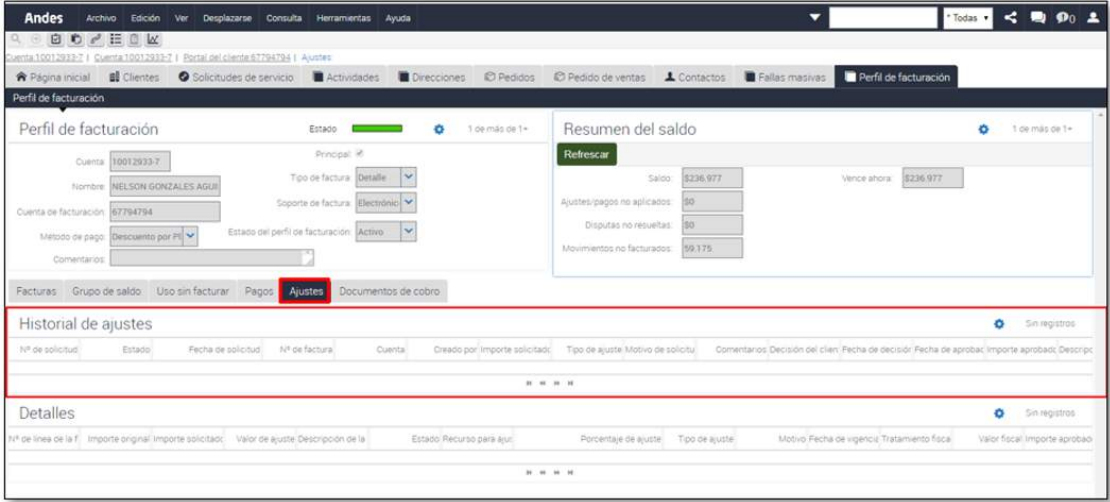
MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

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

TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado? • ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?			

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando 2. Elegir la pestaña AJUSTES y revisar el historial. Así se puede determinar si el cliente ya ha presentado el mismo inconveniente en su cuenta.			
			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA —

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

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **N° DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**

2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **N° DE FACTURA**

3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:

- **1. DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
- 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
 - **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

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

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo **ESTADO**, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo **DESCRIPCIÓN DEL ESTADO** indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede **PUBLICADO**.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc. Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

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

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

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

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

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

Call Center No Voz:

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

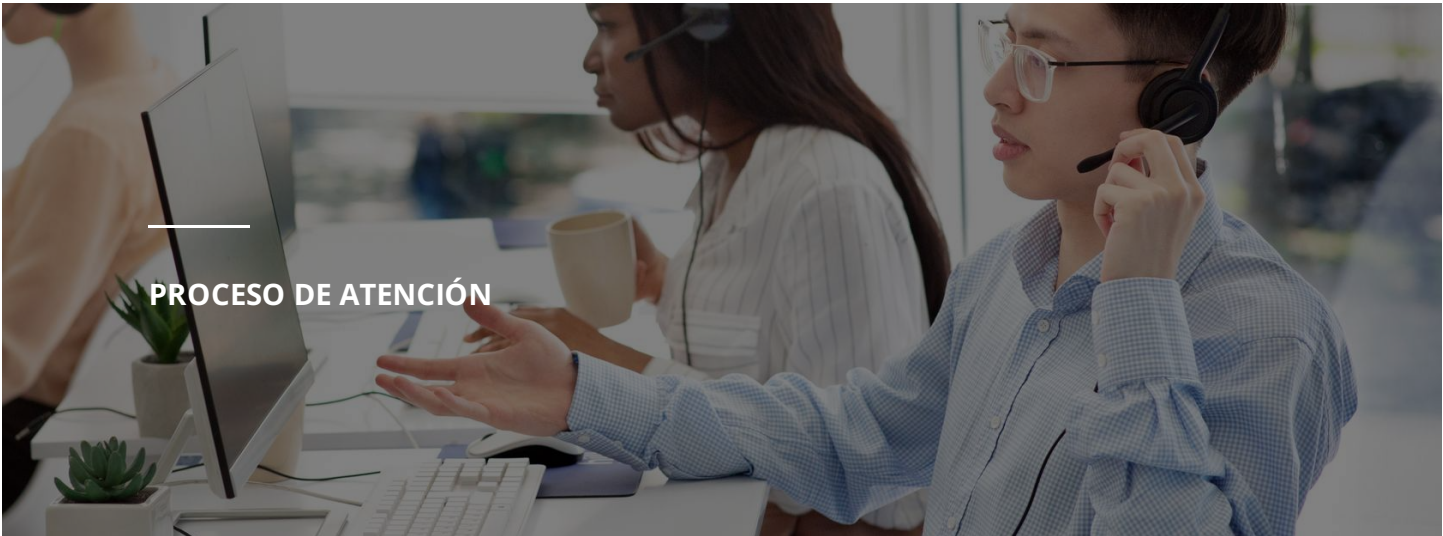


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



CONTEXTO

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 y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; SIMPLE con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente. Además, para lograr un correcto lenguaje debes: • Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. • Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE. • Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras. • Generar una fluidez en la conversación.		

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención. • Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario. • Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle". • Contener al cliente siendo empático, amable y cordial. • Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. • Aprovechar los momentos de pausa para intervenir. • Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.		

- “Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor.”
- Controlar los tiempos de espera y realizar el [CORRECTO USO DE HOLD](#).
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

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

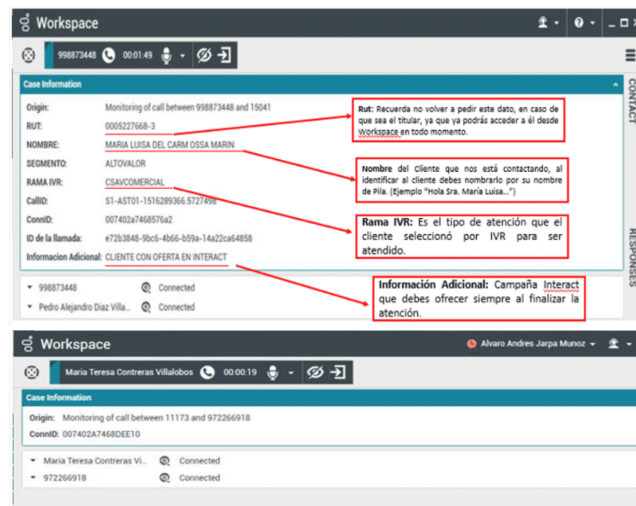
- Dar la bienvenida a VTR: “Bienvenido a VTR”.
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - “Soy el encargado de ayudarlo el día hoy”.
 - “Soy el encargado de atender su requerimiento”.
 - “Estoy feliz de poder atenderle”.
 - “Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy”.
 - “¿Cómo puedo ayudarlo el día de 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, 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:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - “Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?”.
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - “Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?”.

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:
- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- 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 publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides 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.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - “Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.
- Pago no aplicado:

- “Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - 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.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. 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 lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

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.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- 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.

6. CIERRE —

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

- 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: “Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus 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 con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención,** siempre reiterando tu nombre.
- **Si mencionas al cliente que le llegará una encuesta para evaluar tu atención,** debes hacerlo cuidando de no inducir a calificarte positivamente.
 - **Ejemplos:**
 - *"Don XXX eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención Su opinión es muy importante para nosotros"*
 - *"Don puedo pedirle un favor, eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención, esta encuesta es por mail con una evaluación de 0 a 10, es muy importante para nosotros poder contar con su opinión, muchas gracias"*
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - **Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*
- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de Whatsapp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).
- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- 1 La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- 2 Rut del Cliente para saber quién está llamando
- 3 Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando
- 4 Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.
- 5 La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:
 - Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

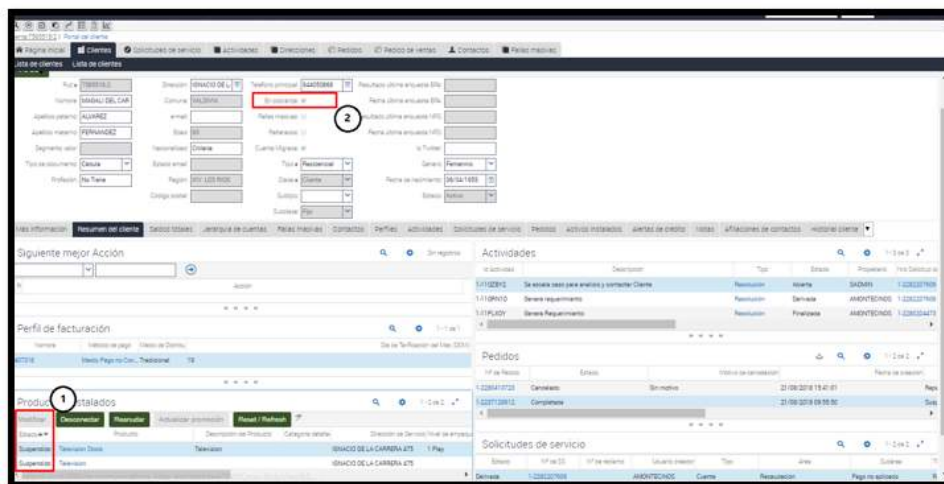
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales"
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido**. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

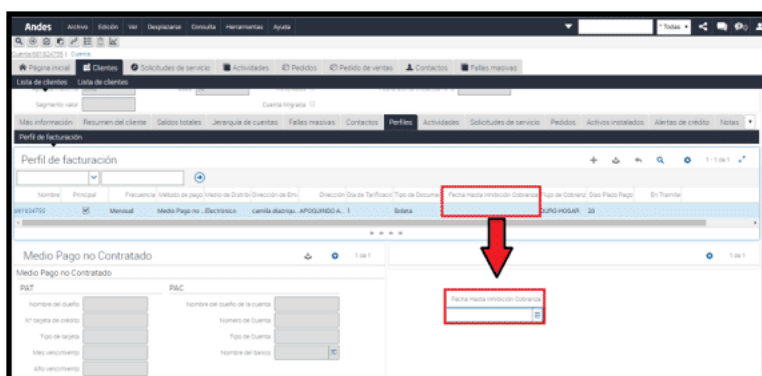
VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ANDES - ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

- Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
- Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
- Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
- Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.
 - El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**
- La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.
- Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión

- Plazo de solución

REGISTRA —

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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

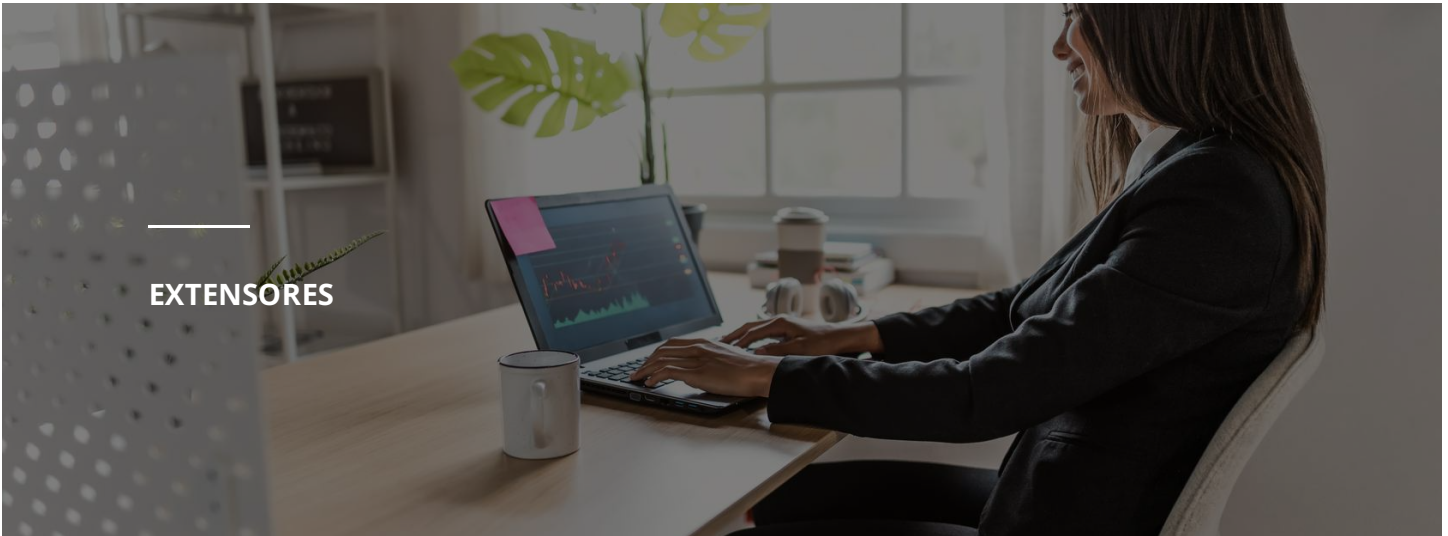


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos

EXTENSORES WIFI



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- El desempeño del extensor dependerá de varios factores. Para revisar consejos para mejorar la experiencia en la conexión., revisar:
 - En VTR.COM pincha [Centro de Ayuda Online](#).
- Para revisar el valor de un extensor, revisa el [Plan Comercial](#)

DEBES SABER

- Ante inconvenientes técnicos con el equipo Extensor Wifi deberás guiarte en la publicación
 - [INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS](#)
 - [INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH - 7 PASOS](#)
 - El extensor es una solución cableada que permitirá extender la cobertura de la señal Wifi dentro del hogar/negocio. Producto disponible solo para clientes VTR que tengan contratado el servicio de Internet.
 - Se recomienda no modificar la instalación realizada por el técnico VTR.
-

EXTENSORES EN STOCK	EXTENSOR SMART DESK	CARACTERÍSTICAS	INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK
EXTENSOR SMART DESK			

EXTENSORES EN STOCK	EXTENSOR SMART DESK	CARACTERÍSTICAS	INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK
El Extensor WiFi MESH está diseñado para mejorar la conectividad entre el CPE y el dispositivo cliente inalámbrico, a la vez que aumenta la cobertura de su red WiFi existente gracias a las siguientes funcionalidades: • Band Steering: Funcionalidad disponible en extensor WiFi MESH, que permite a la tecnología cambiar la banda en la que un dispositivo wifi está conectado. La tecnología privilegia la banda de mejor desempeño, dada la ubicación del dispositivo y el estado del espectro inalámbrico. • AP Steering: Funcionalidad disponible en extensor WiFi MESH, que permite a la tecnología cambiar de extensor al que un dispositivo wifi está conectado. La tecnología privilegia al extensor que puede entregar mejor conectividad al dispositivo WiFi. 			

EXTENSORES EN STOCK	EXTENSOR SMART DESK	CARACTERÍSTICAS	INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK
El nuevo modelo de Extensor Smart Desk (Modelo RP362) tiene las siguientes características: • Fácil de instalar: No se conecta directo al socket de la corriente eléctrica ya que tiene un transformador y es posible instalarlo sobre algún mueble en el domicilio del cliente • Posee 2 puertos ethernet • Botón WPS que está por el costado del extensor tiene el símbolo de enlace			



EXTENSORES EN STOCK	EXTENSOR SMART DESK	CARACTERÍSTICAS	INDICADORES LED EXTENSOR SMART DESK
El Extensor MESH posee indicadores LED que nos permite diagnosticar el estado del dispositivo: <u>Power led</u> • <u>Verde</u>: ON • <u>Off</u>: No está encendido • <u>Led parpadeando</u>: durante encendido <u>Wi-Fi led</u> • <u>Verde sólido</u>: Backhaul habilitado y señal de WiFi OK • <u>Off</u>: Backhaul no habilitado • <u>Rojo sólido</u>: Backhaul habilitado y mala señal de WiFi • <u>Azul parpadeando</u>: Pareo WPS con el router principal del domicilio en proceso. • <u>Azul sólido</u>: enlace fallido con el router principal del domicilio. <u>Lan led</u> • <u>Verde sólido</u>: Ethernet conectado correctamente. • <u>Off</u>: Ethernet no conectado.			

VENTA EXTENSOR

Recuerda enviarlo por **DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Recordando contenido

Pregunta

01/01

La inhibición de cobranza NO evita acciones de cobranza, pero si que el servicio se siga facturando.

☐ Falso

☐ Verdadero

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



ALCANCE

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero Usuario del servicio, Representante Legal o Contacto Autorizado para clientes B2B.

DEBES SABER

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser:
 - Para resolver los requerimientos comerciales y/o técnicos del cliente.
- Las Solicitudes de Servicio tienen tiempos de respuesta diferentes
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN.
- Cada solicitud de Servicio tiene un tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un "RECLAMO". Solo si el cliente lo solicita
- La solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno, revisa el procedimiento de ingreso de una SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA
- Revisar que los "Datos de Contacto" y los "Datos Obligatorios (*)" Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos. Revisa la publicación de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES"
- Ante 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.

- Para verificar la correcta usabilidad de cada SS, puedes revisar el [INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO](#)
- Algunas solicitudes de Servicio conllevan campos adicionales, luego de guardar el proceso, automáticamente te deriva para este llenado de campos.

VERIFICAR PRECONDICIONES
GESTIÓN

Valida los datos del cliente y que estén actualizados y en el caso de B2B que sea el Representante legal o contacto autorizado.

VERIFICAR PRECONDICIONES
GESTIÓN

1. **Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio.** En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS
2. **Elige la cuenta** donde se deba ingresar la Solicitud. Apóyate en la publicación [INDICE DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)
3. Seleccionar la **pestaña "Solicitudes de servicio"**
4. Seleccionar el **botón +**
5. **Completa TIPO, ÁREA y SUBÁREA.** En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar
6. Haz clic en **GUARDAR**

Andes
Archivo
Edición
Ver
Desplazarse
Consulta
Herramientas
Ayuda

Nº de SS:

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

Lista de solicitudes de servicio

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS	Subárea: Cargo PAC	Propietario: AELIXALDE	Comentarios:
RUT Solicitante: 25000167-3	Activo:	Tipo requerimiento: Requerimiento	
Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS	Dirección: APOQUINDO AV	Número reclamo:	Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4
Número serie CI solicitante:	Correo electrónico: pruebas@vtr.cl	Canal de ingreso: Sucursal	Fecha de solución:
Teléfono laboral solicitante:	Teléfono residencial solicitante:	Teléfono celular solicitante: 999999999	Fecha de cierre:
Id Alarma Falla Masiva:	Solicitud derivada?:	Usuario creador: AELIXALDE	
Reparación referida:			

Actividades
Fallas masivas
SS relacionadas
Seguimiento de auditoría
Notas
Archivos adjuntos
Servicio Técnico
SUBTEL
Ingreso N° reclamo
Validación APN

Cuenta de facturación:	Número de boleta:	Monto cancelado:
Lugar de pago:	Lugar de pago (otros):	

Actividades

Id Actividad	Tipo	* Estado	* Código Cierre	Área a Derivar	Descripción	* Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Código Resolución	Vencimiento
1-AKAWJA1	Resolución	Abierta	Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a...	04/01/2021 10:26	AELIXALDE	04/01/2021 11:26		

LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES

Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón GUARDAR luego del ingreso de la solicitud.
La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.

PRIMERO

Luego de llenar los campos adicionales seleccionar **GUARDAR** en la parte superior de la pantalla

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: **1-22995439428**

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428
Rut del Cliente: 25000167-3
Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS
RUT Solicitante: 25000167-3
Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS
Número serie CI solicitante:
Teléfono laboral solicitante:
Id Alarma Falla Masiva:
Reparación reiterada: ☐

Tipo: Cuenta
Área: Recaudación
Subárea: Cargo PAC
Activo: ☒
Dirección: APOQUINDO AV
Correo electrónico: pruebas@vtr.cl
Teléfono residencial solicitante:
Recaudación: ☒

Prioridad y propiedad

Estado: Abierta
Prioridad: Bajo
Propietario: AELIXALDE
Tipo requerimiento: Requerimiento
Número reclamo:
Canal de ingreso: Sucursal
Teléfono celular solicitante: 999999999
Solicitud derivada?: ☐

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a Nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta - Área
Comentarios:
Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4
Fecha de solución:
Fecha de cierre:
Usuario creador: AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de boleta: 1469803 Monto cancelado: 39.990

SEGUNDO

La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: **1-22995439428**

Convertir en N° Reclamo Generar documento

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428
Rut del Cliente: 25000167-3
Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS
RUT Solicitante: 25000167-3
Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS
Número serie CI solicitante:
Teléfono laboral solicitante:
Id Alarma Falla Masiva:
Reparación reiterada: ☐

Tipo: Cuenta
Área: Recaudación
Subárea: Cargo PAC
Activo: ☒
Dirección: APOQUINDO AV
Correo electrónico: pruebas@vtr.cl
Teléfono residencial solicitante:
Recaudación: ☒

Prioridad y propiedad

Estado: Abierta
Prioridad: Bajo
Propietario: AELIXALDE
Tipo requerimiento: Requerimiento
Número reclamo:
Canal de ingreso: Sucursal
Teléfono celular solicitante: 999999999
Solicitud derivada?: ☐

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a Nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta - Área
Comentarios:
Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4
Fecha de solución:
Fecha de cierre:
Usuario creador: AELIXALDE

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Cuenta de facturación: 22697215677 Número de boleta: 1469803 Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT Lugar de pago (otros):
Actividades

ID Actividad	Tipo	* Estado	* Código Cierre	Área a Derivar	Descripción	* Motivo	Fecha Inicio	Propietario	Código Resolución	Vencimiento
AKAWJNN	Resolución	Abierta			Se escala caso para analisis y contactar Cliente		04/01/2021 10:27	CAQUIARA		06/01/2021 15:27
AKAWJAT	Resolución	Derivada		Recaudación	Genera requerimiento	Derivada a..	04/01/2021 10:26	AELIXALDE		04/01/2021 11:26



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN DE RETENCIÓN / ANULACIÓN



RETENCIÓN

CONTEXTO

- En caso que el plan de retención (residencial y/o negocios) del mes no esté cargado, rígete por el plan del mes anterior
- Te recordamos que las promociones de retención no son renovables y por ningún motivo debes prometer lo contrario a los clientes.



IMPORTANTE

NO se pueden ingresar 2 descuentos del mismo valor al Cliente y al realizar aquello, corresponde a una falta grave, ya que no pertenece a la Oferta vigente de Retención.

- **!** Recuerda que debes retener con el **plan de retención vigente** y no debes solicitar a otras áreas retenciones que no están disponibles en el canal

PLAN RETENCIÓN

- Descarga el **Plan de Retención** [AQUÍ](#)



CONTENIDOS

- 01 | [OFERTA](#)
- 02 | [CARACTERÍSTICAS DE PLANES](#)
- 03 | [RETENCIÓN CANALES PREMIUM](#)
- 04 | [RETENCIÓN – OFERTA 0](#)
- 05 | [RETENCIÓN – DX TOTAL](#)
- 06 | [RETENCIÓN – DX PARCIAL](#)
- 07 | [RETENCIÓN – CLIENTE FINIX](#)

APOYO ISAC

Los cambios se marcan con el icono 

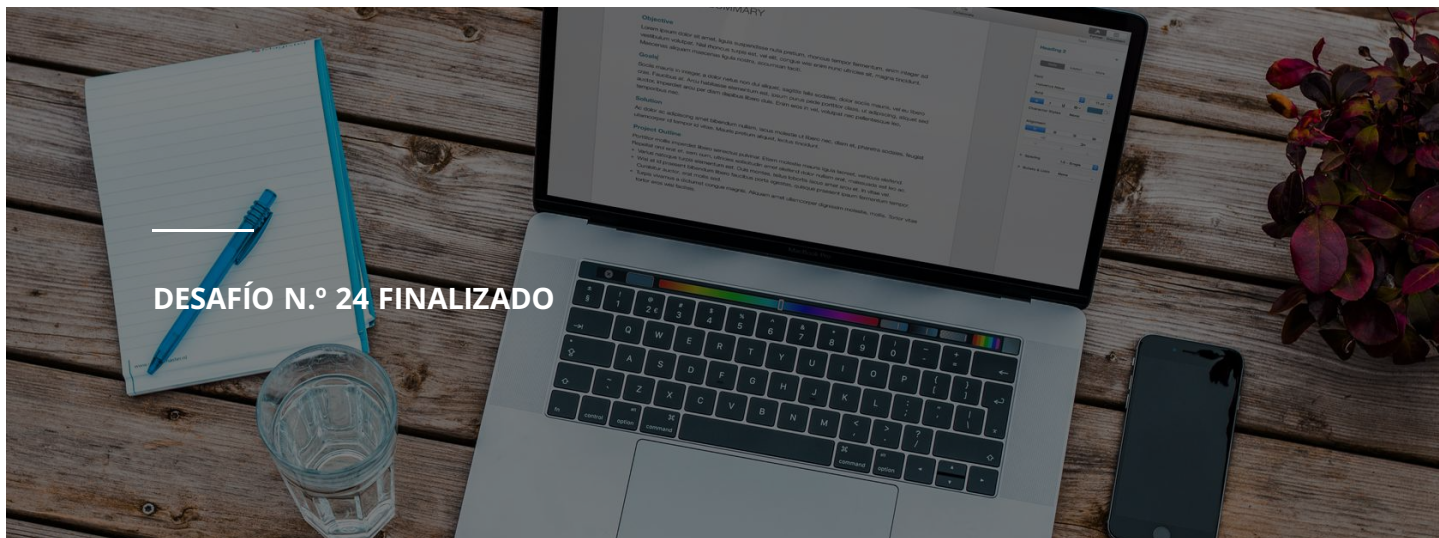


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR