



Equipo Contenidos

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - Multiskill



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 iSAC.

DESDE EL 19 AL 25 DE FEBRERO



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



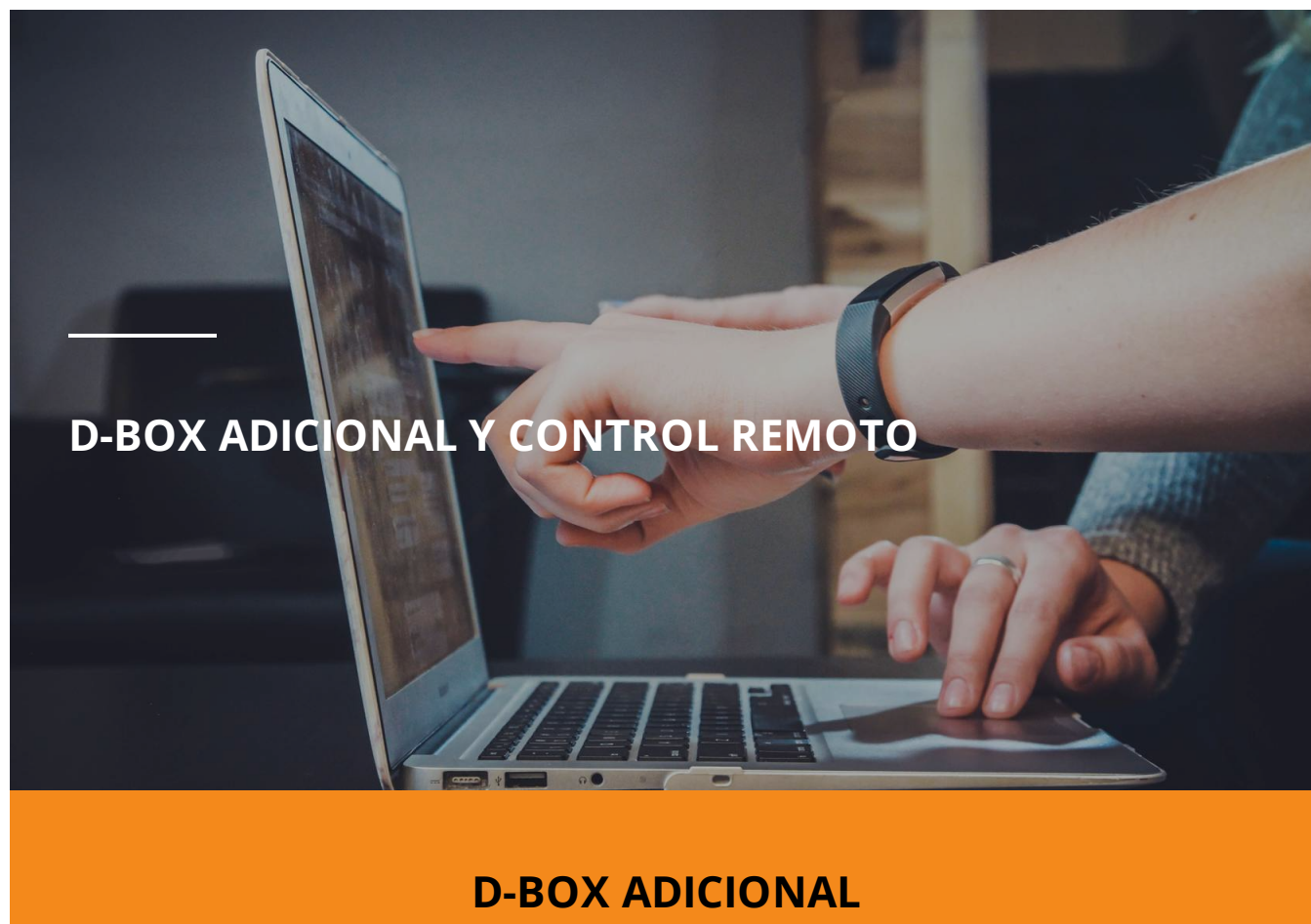
ACTIVIDAD

 DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

 DESAFÍO TERMINADO

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN

EC Equipo Contenidos



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR

- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**
- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener montos adeudados** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FJIOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la **cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

DATOS DE ENVÍO

8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a iSAC para ver la gestión completa

CONTROL REMOTO

DEBES SABER

- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales
- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box** que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8).
- El **costo de entrega es de \$6.000**, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- Call center **no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal** presencial.
- En caso de que el cliente **deseé contratar la Asistencia VTR**, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- **Indicar al inicio del comentario: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá realizar un **pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el **pedido de modificación se desee cancelar**, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido
- **NO OLVIDES INDICAR EN EL COMENTARIO DE LA MODIFICACIÓN: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO por mora**, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**
2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTES FIJO**
3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart
- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

IMPORTANTE: Si el cliente tiene Asistencia VTR, el cargo de \$6000 se descuenta en forma automática; No es necesario ingresar un descuento

4. Andes desplegará el **pedido en dónde se deberá ingresar el comentario #controlremoto** siempre que la entrega del control remoto sea por Delivery, luego seleccionar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y después en el botón Enviar

- **NO OLVIDES EL COMENTARIO #controlremoto**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

6. Completar el método de envío

Método de envío ► AUTOINSTALACIÓN

Tipo portado ► No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

7. Generar el contrato

8. Selecciona **ENVIAR**

9. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- El mail debe incluir rut- n° pedido- servicio para autoinstalar

MATRIZ

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

Recuerda que dentro del archivo con los tiempos de despacho encontrarás la forma correcta de cómo leer la matriz de entrega

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

Cómo leer la matriz?

Revisa 2 ejemplos para entregar el tiempo de respuesta correcto:

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRANSIT	DÍAS DE ENTREGA						
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa		
Region de Tarapaca	Alto Hospicio	4	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
Region de Tarapaca	Yumbina	1	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
Region de Tarapaca	Pica	4	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
Region de Tarapaca	Pozo Almonte	4	NO	NO	NO	NO	NO	SI	
Region de Tarapaca	Iquique	4	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
Region de Antofagasta	Antofagasta	3	SI	NO	SI	SI	SI	SI	
Region de Antofagasta	Mojillones	3	NO	SI	NO	NO	NO	NO	
Region de Antofagasta	Taltal	3	NO	SI	NO	NO	NO	NO	

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.
El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.
El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

En este ejemplo filtramos por la **región y la comuna de destino** y podemos ver que la matriz nos indica que el **tiempo de despacho (Tránsito)** será de **un día** y que los **días de entrega** son de Lunes a Sábado (sin contar el día de ingreso del pedido). Si se ingresa un día lunes, contamos 1 día de tránsito, que sería Martes, por lo que le llegaría al cliente el día miércoles.

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRÁNSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Region Metropolitana de Sant	Colina	1	sí	sí	sí	sí	sí	sí



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Equipo Contenidos

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Al realizar un descuento de días sin servicios se debe utilizar el submotivo **Ingreso Reiterado**

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

EC Equipo Contenidos



CONTEXTO

Este procedimiento explica cómo ingresar y calcular un descuento a clientes que se encontrarán sin servicios por problemas técnicos.

Esta atención se puede entregar a titular o a tercero usuario del servicio.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO** + el motivo del ajuste/acreditación.
- En el submotivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICAR PRECONDICIONES

Actividades					36 - 40 de 40
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada – Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS – Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**.

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación** técnica desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.

Verifica si cliente se encuentra en falla masiva. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#)

Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la **FEN**.

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta → Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

- **Script VOZ:** *"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"*

Estado **finalizada** o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas → Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

- **Script VOZ:** *"Sr. XXX debemos realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"*

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	1-Oct/31-Oct		2.490
d-BOX HD	1-Oct/31-Oct		2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja	1-Oct/31-Oct		-2.490
Descuento Star Premium Funcionario	1-Oct/31-Oct		-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Total Otros Cargos			1.239

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

2. En caso que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta:

La descripción del concepto es **"Descuento Subtel Pack Fijo"** o **"Indemnización Subtel Pack Fijo"**; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

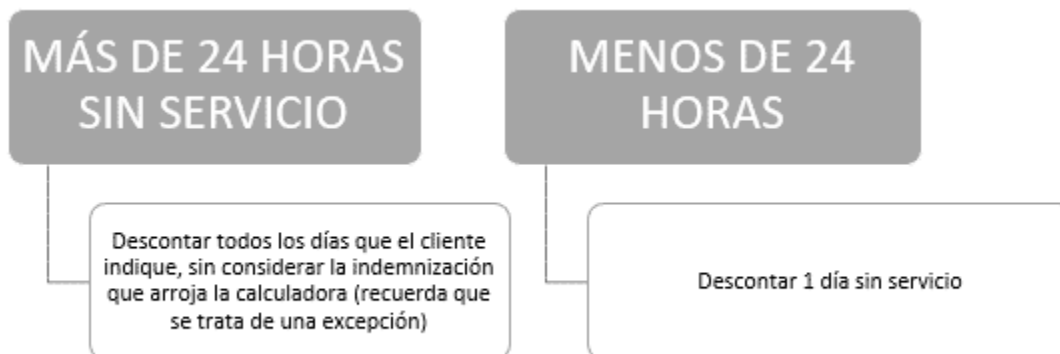
Cargos por ítem					
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449	N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685	N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363	N

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, informa con el siguiente script:

- **Script VOZ:** "Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, continúa con el procedimiento.

GESTIÓN



Paso 1

Resultado de búsqueda x

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar Limpiar

1. Fecha de Inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingresar el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingresar el valor del descuento multiservicio

1. Ingresa a la [Calculadora](#). Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos

Paso 2

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.643	24.779
Días sin servicio		2	2.0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
Indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

2. Digita período en el que el cliente estuvo sin servicio. Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no recuerde la fecha exacta.

3. Ingresa el valor del o los servicios afectados y su **DMS** correspondiente y presiona **ENVIAR**.

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL”

Paso 3



MONTO CALCULADO ES MENOR A \$15.000.-

1. Realiza un [Ajuste](#). Usando el submotivo de ajuste Cobro días sin servicio
 - En la observación del Ajuste registra el #DIASINSERVICIO para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Paso 4

MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$15.000.-

- **NO INFORMES** el monto calculado al cliente en caso que exceda el total de \$15.00
- Debes transferir de manera asistida al cliente al equipo **Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

Summary

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In purus velit, tincidunt ac nibh quis, sollicitudin varius libero. Nullam at mi felis. Donec a scelerisque augue, sit amet porttitor nibh. Suspendisse at lorem ut elit placerat blandit.



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 4 de 4

DESAFÍO TERMINADO



Equipo Contenidos





DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR