

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 21 - Trainers Incages

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 CLAVE.

DESDE EL 17 AL 24 DE NOVIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 EXPLICACIÓN BOLETA

 COBRANZA

 ACTIVIDAD

 VISITAS TÉCNICAS

 INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



BAJA NO CURSADA



ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



CAMBIO DE PLAN MÓVIL



E-COMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN BOLETA



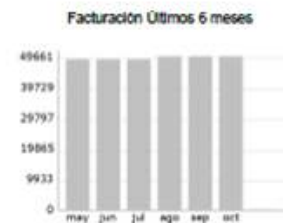
PROCEDIMIENTO

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleto
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



- Informamos que desde Octubre 2025, nuestros clientes fijos y móvil ya están recibiendo la nueva boleto. Esta cambia en su imagen, pero no la información

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• El Rut del cliente para saber a quién atendemos • Esta atención se puede dar a titular o usuario • El Domicilio sobre el cliente está consultando. • Un cliente sin servicios activos no tiene acceso a la Suc. Virtual • Esta atención se puede ofrecer en cualquier canal de atención comercial				

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
• NO entregar detalles específicos de la boleta a un tercero sin poder notarial. ◦ Por ejemplo, Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo VTR+ (VOD), pero NO se debe entregar, titulo, fecha y hora o señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc. • NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo) • NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del titular • El detalle de los cobros de la boleta sólo se le puede informar al titular. • Si un tercero consulta, se le puede informar que la variación del cobro en la boleta responde a un consumo de un producto en particular, pero no entregando detalles del cobro, fechas, etc. • El detalle de una boleta o factura puede ser entregado a un tercero, como trabajador de la empresa, que tiene el cargo de secretaria/o o control de gestión. El tercero debe confirmar tanto los datos de la empresa como rut, nombre completo y cargo.				

- Invita al cliente a revisar el detalle de una boleta en vtr.com, seleccionando AYUDA -> CONOCE TU BOLETA
- **INFORMA:**
"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"
- Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con la sección Revisión en Sucursal Virtual de la publicación en Clave.



ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.
---------	--------------------------	-------------	----------------------------	------

- A partir del mes de noviembre de 2024 se ha empezado a **realizar el cobro a clientes móviles** por concepto de **CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS** a clientes que se le ha vencido su boleta y se les ha realizado el corte del servicio.

Por dudas o consultas del cliente, puedes apoyarte con el siguiente Script:

"Sr(a) XXXX, desde el mes de noviembre se ha empezado a realizar el cobro a los clientes que no han cancelado su boleta móvil en las fechas acordadas en el contrato del servicio"

- **Para entender una boleta, debes tener los siguientes conceptos claros:**

DOM	Período de facturación de la cuenta
Proporcionales	Es el cobro que corresponde desde el día de la modificación al término del DOM

Descuentos multiservicios	Descuento por cada servicio principal que el cliente contrate
Corte y reposición	Cobro que se realiza cuando cliente no paga a tiempo su boleta y se suspende el servicio

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	VISTA GENERAL DE LA BOLETA	RES.

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127415627

JOSÉ FRANCISCO VARGAS 3263 DEPTO 1307, Itaquí,

claro | vtr

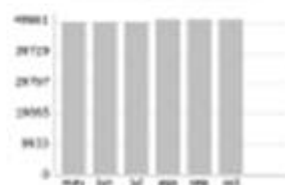
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Alquiler de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de VTR.COM
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VISTA GENERAL DE LA BOLETA

RES

Datos del cliente:
Mira tu nombre y tu dirección

MORALES, WLADIMIR HERNAN
Cuenta: 18552311163
Calle RIQUE 145 - Regimen

Total a pagar

\$ 32.980

Días Facturados

Desde: 07/05/2024
Hasta: 07/06/2024

Fecha de Vencimiento

27/05/2024

Fecha de corte

03/06/2024

PAGAR

Resumen de tus cobros

Revisar Servicios Principales

Logo Plus Plus

Total Bases Servicios Principales

26.000

23.000

Adicionales y/o Descuentos

Contratación Productos de Entrenamiento

Arriendo de Equipos

Total Adicionales y/o Descuentos

0

2.000

2.000

Total Servicios Mes Actual

Total Saldo Anterior y Cuotas

Total a Pagar Documento

\$ 32.980

Facturación Últimos 6 meses

En Sucursal Virtual de YTR.COM serás el primero.

Ingresa y visualiza tu boleta las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de última pago: 03/05/2024

24

El día del mes en el que se emitió la boleta (04/06/2024)

27

El día de vencimiento de la boleta (27/05/2024)

03

El servicio se cortará si aún no has pagado (03/06/2024)

03

El día de la siguiente boleta

Ultimas facturaciones:
Observa los montos de tus facturaciones de los últimos 6 meses

Mensajería: Incluye información de utilidad para ti

Ciclo de facturación:
Conoce las fechas importantes de tu facturación, como el vencimiento de tu boleta y la fecha de corte de tus servicios en caso de no pago

SERVICIOS FIJOS: CLIENTE SOLICITA COPIA DE SU BOLETA

Para poder enviar al cliente una copia de su boleta, debes descargarla y compartirla a través de tu correo electrónico:

PASO 1 —

1. Ingresa a la cuenta de clientes en ANDES y dirígete al apartado de **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa a la cuenta que deseas descargar la boleta.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarificación del Mes (DOM)
198923694967	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	19
96305793	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95058188	Medio Pago no Contratado	VTR	Tradicional	21
94556858	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15
95224181	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	15

PASO 2 —

2. Dentro de la cuenta de facturación revisa en la sección **FACTURAS** la Columna **“URL Facturas”** e ingresa en el link para poder descargar la boleta correspondiente.

Número de factura	Período 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 pago	Estado de emisión
209947817	19/04/2024 - 19/05/2024	0,00	08/06/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	05/06/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido
258056100	19/03/2024 - 19/04/2024	0,00	09/05/2024	0,00	-11.691,00	-18.882,00	12/05/2024	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.cl/sinDeuda	Deuda	Emitido

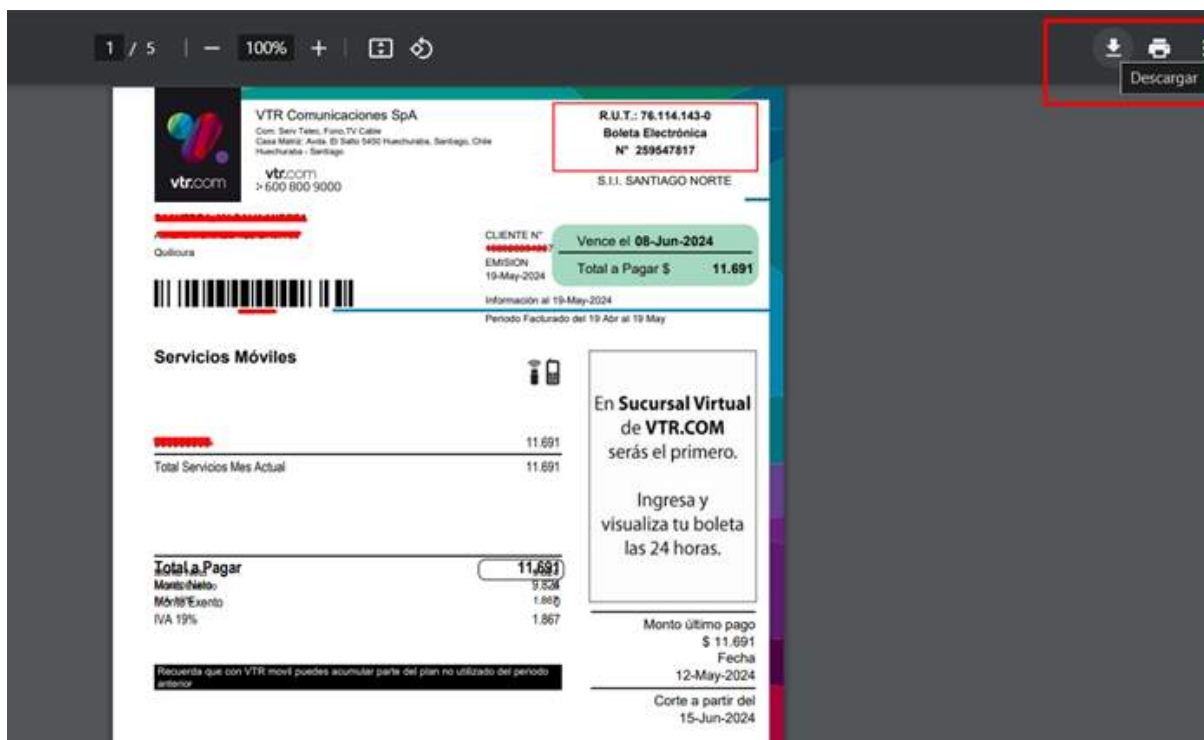
PASO 3 Y 4 —

3. **Descarga la boleta** desde el visualizador de documentos.

4. **Envía el documento descargado** al cliente a través de tu correo electrónico indicando el mes y monto de la boleta. Ejemplo:

“Estimado(a) Sr(a). XXXX, le envío la copia de su boleta correspondiente al mes XXXX con un monto de \$XXXX

Recuerde favor no responder este correo electrónico.”



COMPARADOR DE BOLETAS

- **DEBES SABER**
- Esta herramienta sirve de apoyo a tus atenciones, debes revisar siempre lo que te comenta el cliente si es coherente con lo que indica el comparador de boletas, si no, debes atender según el procedimiento de EXPLICACIÓN BOLETA.
- Esta opción está disponible solo a un grupo de clientes con servicio FIJO.
- Los ejecutivos pueden saber que un cliente tiene disponible el COMPARADOR DE BOLETAS revisando en la sección de SMA en ANDES el siguiente mensaje: "Este cliente tiene habilitada la función de comparador de boletas".
- Si el cliente no tiene el mensaje en SMA significa que no va a poder utilizar el comparador de boletas.

- La herramienta solo está disponible para clientes que si tuvieron variación en sus últimas 3 boletas.
- El comparador de Boletas solo tendrá disponible la revisión de las ultimas 3 boletas.

Introducción

El siguiente paso a paso te ayudará a saber cómo utilizar la herramienta de **COMPARADOR DE BOLETAS** en Andes, con el fin de poder agilizar tus atenciones en saber por qué varió la boleta del cliente con respecto a la anterior.

Step 2

The screenshot shows the 'Andes' customer portal. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Perfil de facturación' section is highlighted, displaying a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. The first row is highlighted with a red box, showing '6559702242', 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' section shows a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: Estado, N° de SS, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área.

Nombre	Método de pago	Marca	Medio de Distribución	Día de Tarifa
6559702242	Medio Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

N° de Pedido	Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido
1-16459702441	Cancelado	Sin motivo	18/04/2020 01:18:10	Pedido de ventas

Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

Ingresa a la **cuenta Cliente**, vista 360 del Cliente y se posiciona en la cuenta de facturación del cliente a consultar

Step 3

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) page in the Andes system. The page is divided into two main sections: 'Perfil de facturación' and 'Resumen del saldo' (Balance Summary).

Perfil de facturación:

- Estado:** Indicated by a green bar.
- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used for comparing invoices.
- Cuenta:** 36003763-0
- Nombre:** MAXIMUS DECIMUS MERIT
- Cuenta de facturación:** 16559702242
- Método de pago:** Medio Pago no Ci
- Comentarios:** (Empty text area)
- Principal:** ☒
- Tipo de factura:** (Dropdown menu)
- Soporte de factura:** Electrónico
- Estado del perfil de facturación:** Activo

Resumen del saldo:

- Refrescar:** A button to refresh the balance summary.
- Saldo:** \$0
- Vence ahora:** \$0
- Ajustes/pagos no aplicados:** \$0
- Disputas no resueltas:** \$0
- Movimientos no facturados:** 0

Facturas:

- Refrescar:** A button to refresh the invoice list.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

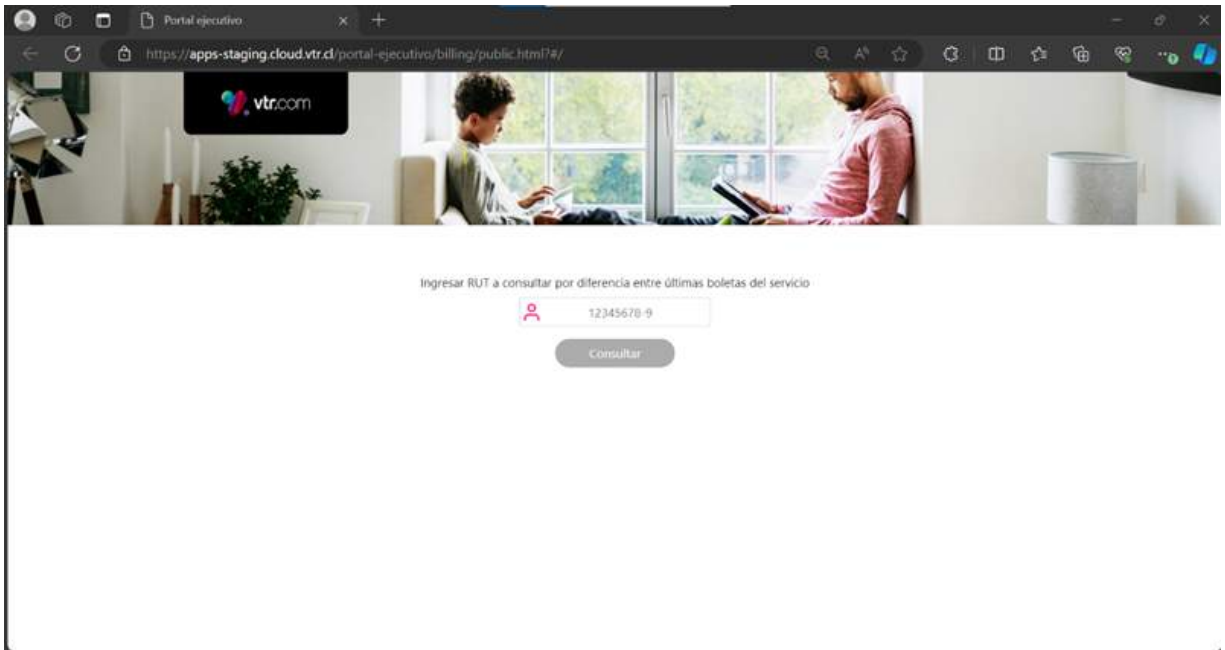
Table Headers:

Numero de factur	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag	Tipo de documen	URL Facturas	Estado de pago	Estado
------------------	------------------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------	----------------	--------

A continuación, ingresa a la cuenta de facturación del cliente:

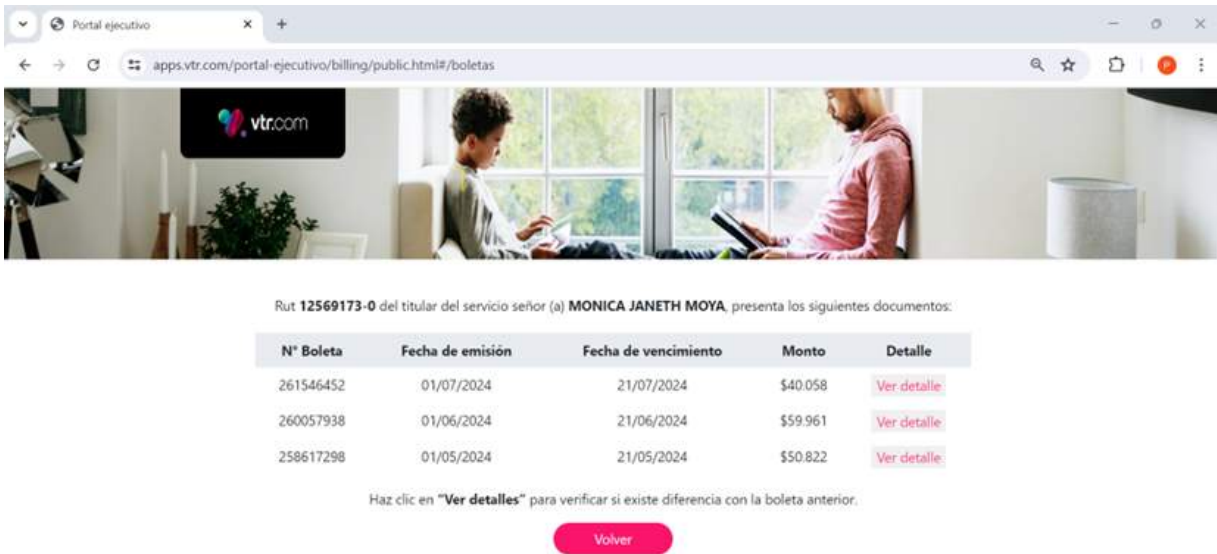
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Step 4



El Ejecutivo hace clic en el botón **“Comparador de Boletas”**, el sistema direcciona al Ejecutivo al portal comparador de boletas.

Step 5



Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut: 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ver detalle
260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
258617298	01/05/2024	21/05/2024	\$50.822	Ver detalle

Haz clic en "Ver detalles" para verificar si existe diferencia con la boleta anterior.

[Volver](#)

El ejecutivo ingresa el RUT del Cliente a consultar, a continuación, hace clic en **"Consultar"**, el portal comparador de boletas despliega las boletas del cliente con su fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto y link para el despliegue del detalle.

Step 6

Portal ejecutivo

apps.vtr.com/portal-ejecutivo/billing/public.html#/boletas

Rut 12569173-0 del titular del servicio señor (a) **MONICA JANETH MOYA**, presenta los siguientes documentos:

N° Boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Detalle
261546452	01/07/2024	21/07/2024	\$40.058	Ocultar detalle

⚠ La boleta 261546452, presenta las siguientes diferencias:

El valor de tu boleta es de \$40.058, la cual varió en \$-19.903 respecto del mes anterior. Esta variación se debe a:

- \$-12.490: Has cancelado el Servicio Adicional Pack TNT Sports Premium
- \$-4.163: Se ha aplicado un reembolso por los días proporcionales en los que no utilizaste el servicio adicional (Pack TNT Sports Premium. Proporcional) después de darlo de baja.
- \$-3.250: En tu boleta anterior tenías un cobro por corte y reposición, pero en esta ya no está presente.

260057938	01/06/2024	21/06/2024	\$59.961	Ver detalle
-----------	------------	------------	----------	-----------------------------

El ejecutivo hace clic en **“Ver detalles”** para ver las diferencias en las boletas del Cliente, a continuación, el portal despliega el detalle de la comparación de la boleta



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?

- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.
- 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**.
- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en el servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	RGU	CORTE UNIDIRECCIONAL	DIA QUE SE REALIZA DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de	Cable	7	35

	servicios con 1 boleta impaga	Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35
MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleta impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Internet	36	65
		Premium	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleta impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Internet	66	95
		Premium	66	95

IMPORTANTE: El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio.

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: [Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Direcciones](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#)

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

« « « » » »

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta: [Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Direcciones](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13701835-7 Dirección: JORGE ROSS Comuna: PUENTE ALTO Teléfono principal: 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: e-mail: lisset@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Edad: 40 Referidos: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

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

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta: Dirección/Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20
---------------------------------	---	--------	------------	----

« « « » » »

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente 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.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **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 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. **IMPORTANTE:** 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(a) XXXX, 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 7 días después 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**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

GESTIÓN

1. 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.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. 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**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma 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 corridos**.
5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

	6. 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 <u>GESTIÓN DE PEDIDOS</u> .
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**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

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.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

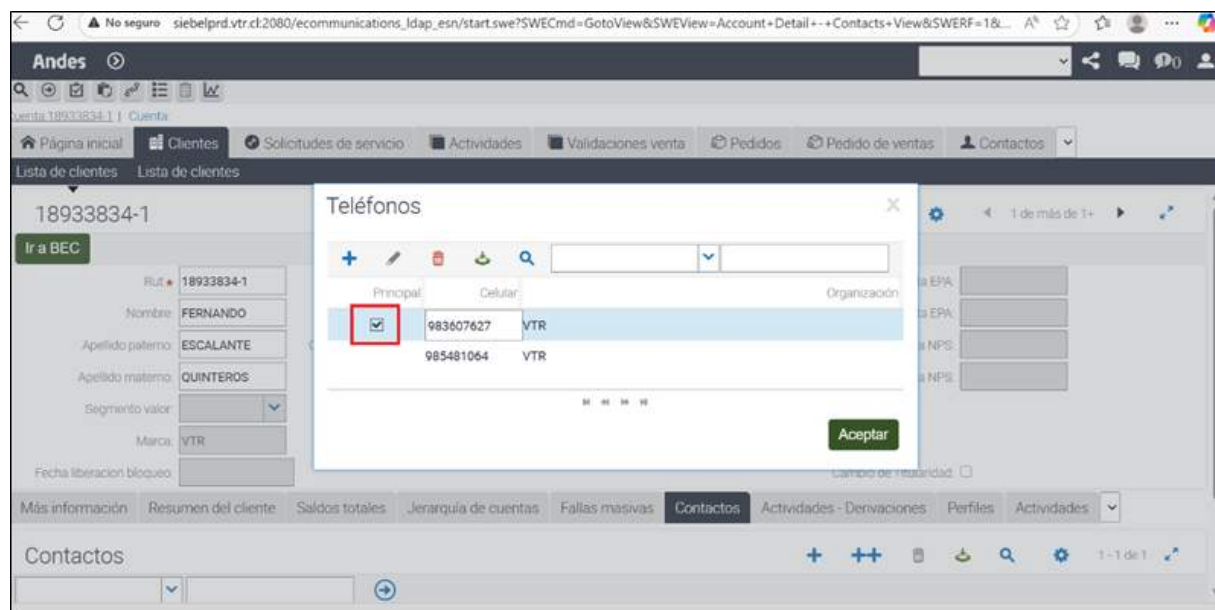
Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que 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
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación <u>REASIGNACIÓN DE</u>

servicio	<u>SOLICITUD DE SERVICIO</u>
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</i>
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.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
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: <i>"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".</i>
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 <i>"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?"</i> 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

IMPORTANTE:

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre **validar el teléfono de contacto** del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de "principal" en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).



REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS

Consideraciones generales para el Reagendamiento de 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 Re agendamientos	El re agendamiento 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
Agendamiento por Sucursal Virtual	Esta opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

Step 1

The screenshot shows the 'Andes' software interface for managing service requests. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The main content area displays a form for a service request with the ID '1-116461738015'. The form is divided into several sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section includes fields for 'ID de SS', 'Tipo', 'Punto de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serie (1) producto', 'Teléfono celular solicitante', 'ID Alarma Falla Masiva', and 'Reparación autorizada'. The 'Prioridad y propiedad' section includes fields for 'Estado', 'Prioridad', 'Propietario', 'Tipo requerimiento', 'Número retardo', 'Cana de ingreso', 'Teléfono celular solicitante', and 'Solicitud derivada?'. The 'Resumen' section includes a 'Descripción' field (highlighted with a red box), 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. The 'Descripción' field contains the text: 'se detecta un fallo en el sistema de seguridad por cable de red y se han realizado acciones masivas'. The bottom of the form shows a list of 'Actividades' with columns for 'Descripción de actividad' and 'Motivo'.

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.

- Hacer clic la pestaña **ACTIVIDADES**
- Pinchar el N° de **ACTIVIDAD** que se desea re agendar. (Aplica para reparaciones técnicas) Copia el mensaje escrito en el campo **DESCRIPCIÓN**

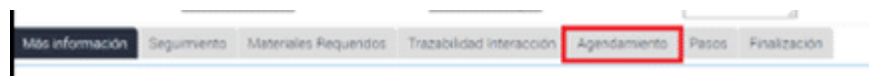
Step 2

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, displaying a form for creating or editing a service request. Below the form, there's a table titled 'Actividades' with columns for ID, Tipo, Descripción, Estado, Propietario, Fecha Inicio, Vencimiento, Área a Derivar, Código Cliente, Motivo, Fecha Creación, and Fecha Cierre. The first row in the table, with ID '1-3V2058W' and Tipo 'Terreno', is highlighted with a red box. The 'Terreno' type is also highlighted in the 'Tipo' column header.

ID Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cliente	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre
1-3V2058W	Terreno	Reparación 1 Play Servicio Degradado	Agendada	PRUEPRUE	18/04/2017 12:53	18/04/2017 00:00				18/04/2017 12:...	
1-3V21YVB	SMS - Subvención	977979552 SMS 3/7R informe que su solFinalizada	SADMIN		18/04/2017 12:39					18/04/2017 12:...	18/04/2017 12:39
1-3V19PHD	Resolución	Genera Requerimiento	Finalizada	PRUEPRUE	18/04/2017 12:39	20/04/2017 17:39			Deriva a Terreno A TERRENO	18/04/2017 12:...	18/04/2017 12:53

Elegir la actividad llamada **TERRENO**, bajo la columna **TIPO**

Step 3



Hacer clic sobre la pestaña **AGENDAMIENTO**.

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Terreno' form. The form is divided into several sections: 'Terreno', 'Detalles de programación', and 'Datos de Trabajo'. The 'Terreno' section contains fields for 'Id Actividad', 'Estado', 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Descripción', 'Comentarios', 'Nombre Completo Cliente', 'Tipo', 'Creador', 'Propietario', 'Canal', 'Rut del Cliente', 'RUT Contacto', 'Fecha Comprometida', 'Codigo Cierre', 'Motivo', and 'Área a Derivar'. The 'Comentarios' field is highlighted with a red box. The 'Detalles de programación' section contains fields for 'Tiempo de trabajo', 'Fecha Agendamento', 'Inicio más temprano', 'Hora Desde', 'Inicio más tarde', 'Hora Hasta', 'Ubicación del servicio de cuenta', 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', and 'Codigo postal'. The 'Datos de Trabajo' section contains fields for 'RUT Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Marca Técnico', 'Bucket', 'Tipo vivienda', 'Territorio', and 'Clase vivienda'.

Terreno	
Id Actividad	1-1HTKVPSZ
Estado	En Ejecución
Fecha Inicio	11/07/2020 21
Fecha Cierre	
Descripción	Reparación 1 Play Sin Servicio
Comentarios	
Nombre Completo Cliente	SARAY BENITEZ TO
Tipo	Terreno
Creador	OSANMARTIN
Propietario	SAUSER
Canal	UAC
Rut del Cliente	25246036-5
RUT Contacto	25246036-5
Fecha Comprometida	14/07/2020 02:00:00
Codigo Cierre	
Motivo	
Área a Derivar	

Detalles de programación	
Tiempo de trabajo	50
Fecha Agendamento	14/07/2020
Inicio más temprano	06/07/2020 04:00:00
Hora Desde	10:00:00
Inicio más tarde	25/08/2020 04:00:00
Hora Hasta	13:00:00
Ubicación del servicio de cuenta	
Dirección de la cuenta	CARLOS ANTUNEZ 2027 DEPTO-303
Ciudad	SANTIAGO
Codigo postal	

Datos de Trabajo	
RUT Técnico	33114662-5
Id Técnico	3601
Nombre Técnico	Johnny Matos
Marca Técnico	
Bucket	00025
Tipo vivienda	EDIFICIO
Territorio	RM ORIENTE
Clase vivienda	

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

Step 5

The screenshot displays the 'Andes' system interface, specifically the 'Agendamiento' (Scheduling) step. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo and navigation tabs: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda.
- Navigation Bar:** Contains tabs for Página principal, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallos masivos.
- Form Fields:**
 - Cliente Information:** Nombre Completo Cliente (CARLA FERNANDEZ), Rut del Cliente (18305155-5), Rut Contacto (18305155-5), Nombre Completo Contacto (CARLA FERNANDEZ).
 - Service Information:** Propietario (PRUXPRUE), Cenal (EXT_COM), Fecha Comprometida (18/04/2017), Código Cene, Área a Derivar.
 - Agendamiento Section:** Includes 'Detalles de programación' with 'Fecha Agendamiento' (18/04/2017) highlighted in a red box, 'Inicio más temprano' (18/04/2017 12:00), and 'Inicio más tarde' (25/04/2017 00:00). It also includes 'Datos de Trabajo' with 'RUT Técnico' (13919985-5), 'Nº Técnico' (1185), and 'Nombre Técnico' (Christian Raúl Tobías).
 - Ubicación del servicio de cuenta:** Dirección de la cuenta (APOQUINDO AV 4900 PISO 90 OF 2), Ciudad (SANTIAGO), Código postal, Región, Buchet (TEST), Tipo vivienda (GRATICO), Clase vivienda, Territorio (RM ORIENTE), Zona (ZONA METROPOLITANA), and Fecha certificación (12/03/2017 21:00).

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**

Step 6

Si aparece un mensaje de alerta, gestionar como se explica más adelante.

Step 7

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7909218-9 | Perfil del cliente: 7909218-9 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos Perfil de facturación

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: T-1AUSA7C Estado: Agendada Fecha Inicio: 27/06/2018 15:00 Fecha Cierre: Descripción: Reparación 2 Play Sin Servicio

Tipo: Terreno Creador: POLATE Propietario: ROSALAZARH Canal: Sucursal Comentarios: RUT del Cliente: 7909218-4 RUT Contacto: 7909218-4 Detalle Razon: Fecha Comprometida: 28/06/2018 09:00:00 Área a Derivar: Nombre Completo Contacto: JOSE SEGUNDO UR Código Cierre: Motivo: Mas informacion Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 75 Fecha Agendamiento: 28/06/2018 Inicio más temprano: 27/06/2018 00:00:00 Hora Desde: 09:00:00 Inicio más tarde: 03/07/2018 00:00:00 Hora Hasta: 13:00:00 Ubicación del servicio de cuenta: Dirección de la cuenta: BELLAVISTA NORTE 051 Ciudad: CONCEPCION Código postal: Fecha certificada: 16/07/2018 21:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: ID Técnico: 2830 Nombre Técnico: Sin Asignar Bucket: 00013 Tipo vivienda: RESIDENCIA Clase vivienda: Territorio: SUR SURIO Zona: ZONA SUR Legajo: N

Notas: Cliente sin señal, indica que un tecnico de VTR corto el cable en el poste

Después de re agendar en **NOTAS** se escribe comentario y se guarda.

Step 8

The screenshot shows a web browser window with the URL `siebelprd.vtr.ct:2080/ecomunications_idap_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=FS+Activity+View&SWERF=1&SWEHo=siebelprd.vtr.ct&SW...`. The browser's address bar shows a warning: "No es seguro". The page title is "Andes". The main content area displays a form for scheduling a service appointment. A red box highlights a message box that says "siebelprd.vtr.ct:2080 dice" and "No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar(SBL-EXL-00151)". The form includes fields for "Id Actividad", "Tipo", "Nombre Completo Cliente", "RUT del Cliente", "RUT Contacto", "Nombre Completo Contacto", "Estado", "Creador", "Propietario", "Razón", "Detalle Razón", "Resolución", "Fecha Inicio", "Fecha Cierre", "Canal", "Fecha Comprometida", "Codigo Cierre", "Motivo", "Descripción", "Comentarios", "Área a Derivar", "Detalles de programación", "Datos de Trabajo", "Ubicación del servicio de cuenta", "Dirección de la cuenta", "Ciudad", "Región", "Codigo postal", "Fecha certificada", "Bucket", "Territorio", "Zona", "Legal", "Tipo vivienda", and "Clase vivienda".

- Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá:
- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.

Step 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista de actividades' and contains a form for scheduling. The 'Agendamiento' tab is selected. The form includes fields for 'Id Actividad', 'Tipo', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut del Cliente', 'Rut Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estado', 'Creador', 'Propietario', 'Razon', 'Detalle Razon', 'Resolución', 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Fecha Comprometida', 'Codigo Cierre', 'Motivo', 'Descripción', 'Comentarios', and 'Área a Derivar'. The 'Inicio más tarde' field is highlighted with a red box and a red arrow, showing the date '25/12/2018 00:00'. The 'Inicio más temprano' field shows '18/12/2018 00:00:00'. The 'Liberación del servicio de cuenta' section includes fields for 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', 'Región', 'Código postal', 'Fecha certificada', 'Bucket', 'Territorio', 'Zona', 'Regal', 'Tipo vivienda', and 'Clase vivienda'.

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.

Step 10

The screenshot displays the 'Andes' software interface. A calendar pop-up is open, showing the month of February 2019. The date 29 is highlighted with a red square, and a red arrow points from this date to the 'Agendamiento' (Scheduling) tab in the background. The background interface includes a top menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs such as 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main area is divided into several sections: 'Lista de actividades' on the left, a central form for 'Actividades' with fields for 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Canal', 'Fecha Comprometida', 'Codigo Cierre', and 'Motivo'; and a bottom section for 'Datos de Trabajo' with fields for 'RUT Técnico', 'Id Técnico', 'Nombre Técnico', 'Bucket', 'Territorio', 'Zona', 'Región', 'Tipo vivienda', and 'Clase vivienda'. The 'Agendamiento' tab is currently selected, showing a calendar view for the date 29/02/2019.

Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Step 11

Andes Archivos Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** 47 Actividades 47 Solicitudes de servicio 1 Consultas 1 Edición de actividades Empleados

Lista de actividades

ID Actividad: 1338M75K Estado: NA
Tipo: Servicio
Nombre Completo Cliente: SUZ CECILIA TOMA Propietario: SUZ CECILIA TOMA
RUT del Cliente: 8098757-7 Razon: RUT Contacto: 8098757-7 Detalle Razon: Resolución: SUZ CECILIA TOMA

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazado

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 8 Fecha Agendamiento:
Inicio más temprano: 11/04/2017 18:00 Hora Desde:
Inicio más tarde: 18/04/2017 00:00 Hora Hasta:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 8000 PISO 10 Buzet: TEST Tipo vivienda: RESIDENCIAL
Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM-ORIENTE Clase vivienda:
Región: Fecha certificada: 21/12/1999 21:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: NORMAL

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agre	hora Desde	hora Hasta
11/04/2017	16:00:00	19:00:00
11/04/2017	19:00:00	21:00:00
13/04/2017	10:00:00	13:00:00
13/04/2017	13:00:00	16:00:00
13/04/2017	16:00:00	19:00:00
13/04/2017	19:00:00	21:00:00
13/04/2017	10:00:00	13:00:00
13/04/2017	13:00:00	16:00:00
13/04/2017	16:00:00	19:00:00
13/04/2017	19:00:00	21:00:00

1 2 3 4 5

Aceptar Cancelar

Step 12

Pincha **GUARDAR** para finalizar.

INFORMA

"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."

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, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE
DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”*

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

RESUELVE	NO RESUELVE
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.

A	B	C	D	
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.				
HAY CONTINGENCIA		NO HAY CONTINGENCIA		
Informa según lo que informe dicha publicación.		Continúa la revisión.		

A	B	C	D	
<u>Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.</u>				
DBOX HD		DBOX SMART- HDMI STICK		

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del decodificador.

Continúa revisando

A

B

C

D

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU

**USO
CPU**

STORAGE Y USO DE CAJA

**SEMÁFOROS EN
VERDE**

Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.

Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

▼ Indicadores

Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN LA PANTALLA

CANAL SUSCRITO NO APARECE

REVISAR PRODUCTOS INSTALADOS

Revisar que los canales mencionados estén contratados por el cliente y/o dentro de su grilla. Para ello revisar en la sección "Productos Instalados" el plan y canales contratados:



Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Promoción▲▼	Producto	Estado	
☐	Trial FOX Premium 3 Meses Gratis	Activo	Tri
☐	TV Hogar HD Digital	Activo	TV
☐	VTR On Demand	Activo	VT
☐	Descuento Primera Caja	Activo	De
☐	HBO Pack 7.490	Activo	HB

GESTIÓN

CANAL APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS		CANAL NO APARECE EN PRODUCTOS INSTALADOS
Realiza un RESET REFRESH TODAS LAS PLATAFORMAS desde Andes. Espera los cerca de 3 mins. que demora este reset.		Ofrece contratarlos. Para revisar el procedimiento <u>VENTA CANALES PREMIUM</u>
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y registra en Andes	Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio: Tipo: Televisión Área: Inconveniente en	

servicio
Subárea: Inconveniente
streaming OTT
En el campo "Descripción"
incluir: Mensaje de
suscripción



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BAJA NO CURSADA



BAJA NO CURSADA



Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad, pero ésta no fue cursada.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA:

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
• Cuando existe un registro de atención de la Plataforma de Retención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. • Cuando existe registro de la transferencia desde Primera Línea a la Plataforma de Retención. • Cuando el pedido de desconexión se encuentra en cualquier estado distinto a completado o pendiente (desconexión futura). • Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
--	---------------------	----------------------------	------------------------------------	------------

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

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
Validación a través de Equifax , la que debe ser realizada por la Plataforma de Retención . Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
• No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. • Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
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.				



MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA / CANAL DE ATENCIÓN:

CALL CENTER / CANALES DIGITALES —

1. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en Andes:

1.1. Desde la pestaña **actividades**, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal.

1.2. Verifica en **pedidos** si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido.

1.3. Dentro del número de pedido revisa la **fecha de creación** del pedido de baja, **desde cuando** el servicio será cortado, **comentario** de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem **detalles**, verifica el **producto** a eliminar.

2. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja:

- **Call Center:** transfiere de forma asistida a la **Plataforma de Retención**.

Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**

- **Canales Digitales:** Ingresa una solicitud de desconexión para que el cliente sea contactado por la Plataforma de Retención.

3. **Si no existe respaldo** de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita.

Apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS.**

RETENCIÓN N1 —

1. Realiza la baja inmediata de los servicios.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

2. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde.

Apóyate del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).**

INFORMA —

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Canales Digitales

XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que hayas solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarte en realizar tu solicitud. Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja:Call CenterSr(a). XXXX, le pido las disculpas por las molestias causadas. Para resolver su solicitud lo transferiré con la plataforma especialista.

Canales Digitales

XXXX, lamentamos escuchar lo que nos comentas, voy a tomar tus datos para que un ejecutivo especialista se contacte contigo, puede demorarse hasta una hora donde intentará llamarte hasta 3 veces, si por algún motivo no pudimos contactarnos contigo te pedimos volver a comunicarte a través de WhatsApp para solicitar tu pedido de desconexión.

PLATAFORMA DE RETENCIÓN

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta

hoy también se ha eliminado de su cuenta.

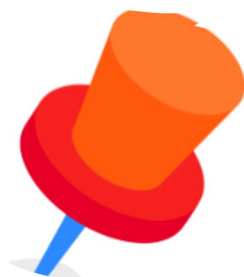
CONTINUE

ANDES - NO RECONOCE COBROS SVA - CANALES PREMIUM



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

NO RECONOC



.ES PREMIUM

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Se puede solicitar en cualquier canal de atención.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXC
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	EXCEPCIONES
En caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones: • La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario. • Puedes descontar el cobro de hasta 3 boletas en forma retroactiva. • En caso de que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación. • Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar. • Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el <u>PLAN COMERCIAL</u>.				

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:



Para Call Center, en caso de que un cliente reclame por el cobro de cualquier **Canal Premium** debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**. **Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes.**

Cada vez que realices un **Ajuste**, debes dejar en el comentario un **# para registrar el descuento realizado**, según su caso correspondiente:

- **SVA:** #COBROSVA
- **CANALES PREMIUM:** #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

Canales Premium Estándar —

- Premium Venus (solo HFC).
- Premium Playboy.
- Premium Pack Adulto (solo HFC).
- Premium Hot Pack.

Canales Premium HD

- Pack ESPN Premium.
- Pack TNT Sport Premium.
- Universal +

GESTIÓN

CANALES PREMIUM:



MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

1. Elimina el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a \$15.000**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación **AJUSTE**.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

**VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN**

REGISTRA

1. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes

sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación **AJUSTE**.
Debes elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.

3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente no acepta la información entregada, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso de que desee eliminar, da de baja el canal. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR** en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.
5. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Apóyate de la publicación AJUSTE.

Debes elegir:

Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.

Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **Tuvo ajuste:** Informa que, dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio**:

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de **5 días hábiles**.

DESCONOCE CONTRATACIÓN

VALOR DEL CANAL ES
DIFERENTE AL OFRECIDO /
TERMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Pregunta y entiende cuál es motivo del cliente para bajar el valor de su plan.
2. Verifica si el cliente tiene descuentos en curso, para esto puedes revisar Productos Asignados en CRM One o revisar la última boleta emitida.
3. Ofrece como primera acción, descuento al cargo fijo, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses

MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	
MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento ofrecido, ingresa el descuento en CRM One, para esto apóyate de la publicación **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**. Luego finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento, continúa con el siguiente paso.

4. En caso de que el cliente no acepte el descuento, debes ofrecer un cambio de plan de manera escalonada a precio normal sin descuentos, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción

MAX M			Única opción
-------	--	--	--------------

4.1 Si el cliente acepta el cambio de plan ofrecido, continúa con el apartado GESTIÓN.

4.2 **Si el cliente no acepta el cambio de plan ofrecido y manifiesta intención de termino** debes revisar con el ejecutivo retenedor/Supervisor/jefe en caso de Sucursales o derivar al cliente a Sucursal Virtual en caso de Canales Digitales.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN. IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT, XX bolsa Roaming, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX. Le recuerdo que se cobra un valor por</i>		

minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente [solo si aplica].

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

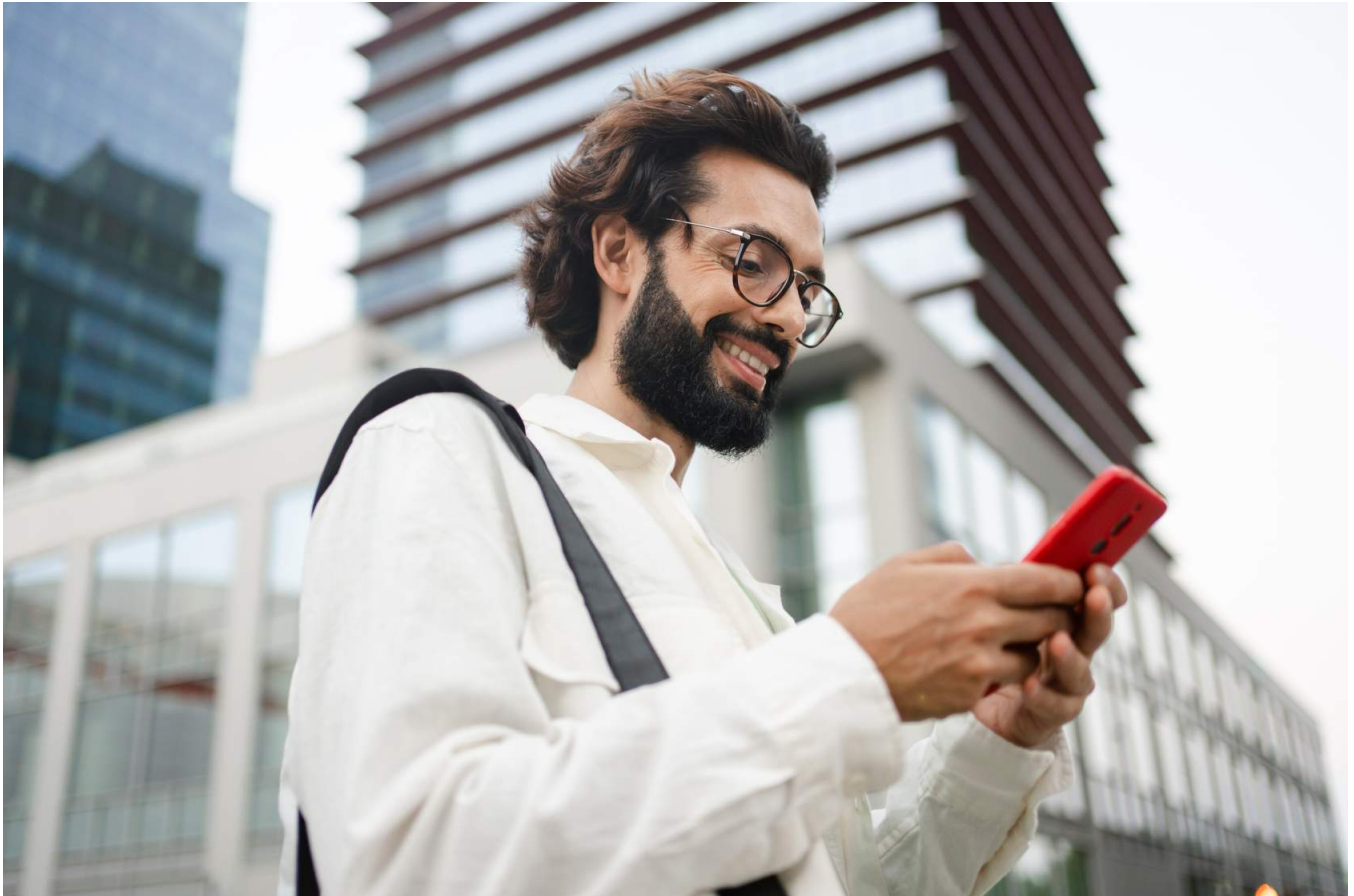
- Motivo 1: Solicitudes Comerciales
- Motivo 2: Modificaciones al Contrato
- Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial
- Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

CONTINUAR

E-COMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA



OBJETIVO: Detallar como atender a clientes frente a consultas por la compra de un producto o la contratación de un servicio vía e-commerce (tienda web de Claro Chile).

DELIVERY

Para determinar qué empresa Delivery despacha el producto del cliente y el número de la Orden del Transporte, puedes revisar la plataforma de **Asignación de Transporte** ingresando el Rut del titular de la compra sin guión (la información se actualiza 2 veces por día en la plataforma):

https://somosclave.cl/consultas/asignacion_transporte/asignacion_transporte.php

Una vez determinado el **Delivery** que entrega el producto y el número de **Orden de Transporte**, revisa el estado del despacho. Para revisar el instructivo de cada Delivery pincha [aquí](#).

INGRESE RUT DEL CLIENTE:				Buscar
RUT	ORDEN DE TRANSPORTE	DELIVERY	FECHA DE COMPRA	
15602125-3	712722383726	CHILEXPRESS	10/01/2024	
15602125-3	2131946	LOGYTECH	06/01/2024	
15602125-3	2131956	LOGYTECH	06/01/2024	
15602125-3	712722383730	CHILEXPRESS	10/01/2024	
15602125-3	2131955	LOGYTECH	06/01/2024	
15602125-3	2131953	LOGYTECH	06/01/2024	

PLAZOS DE ENTREGA

Tipo de Compra o Contratación	Región Metropolitana	Resto del País
El cliente contrata un Plan Claro con equipo propio, solo simcard (venta nueva o portabilidad)	Región Metropolitana hasta 48 horas y Capitales Regionales*: hasta 3 días hábiles.	Hasta 5 días hábiles
Cliente Claro Prepago contrata solo Plan (migración prepago a pospago)	La migración de prepago a postpago queda habilitada en las 24 hrs. posteriores a la solicitud	
El cliente contrata un servicio Claro Hogar (TV, Internet, Telefonía Fija)	El contacto se realiza en un plazo máximo de 2 días hábiles para coordinar la visita de un técnico	
El cliente contrata un Plan + Equipo pagando el valor	3 días hábiles (la habilitación del plan se realizará en 24 horas	5 días hábiles (la habilitación

full (venta nueva o portabilidad)	hábiles después de la recepción de teléfono)	del plan se realizará en 24 horas hábiles después de la recepción de teléfono)
El cliente compra Equipo Prepago – Accesorios o IoT	3 días hábiles	5 días hábiles
El cliente renueva su equipo con cargo en boleta	3 días hábiles	5 días hábiles
El cliente renueva su equipo con cargo en Tarjeta	3 días hábiles	5 días hábiles
*Principales Ciudades: Antofagasta, Copiapó, Concepción, La Serena, Temuco, Rancagua, Puerto Montt, Valdivia, Talca, Chillán, Iquique, Valparaíso.		
Delivery Express: Despacho de productos en hasta 3 horas hábiles disponible en las principales ciudades del país. Aplica para despacho de solo simcard (contratación postpago sin equipo), para		

contrataciones realizadas de lunes a viernes entre las 9:00 y 17:00 hrs. Sábados entre 9:30 a 11:00 hrs. Los días domingos y festivos no se encuentra disponible.

Ventas Segundas
Líneas (call center)

De 1 a 5 días hábiles (los tiempos de entrega delivery son automáticos en Front de ventas: delivery normal: 120 horas hábiles; delivery zonas UBER: 3 horas)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 21 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°21!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR