

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - Cornerstone



ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 30 DE JUNIO AL 13 DE JULIO



SUCURSAL VIRTUAL



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



ACTIVIDAD

 NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

 EXPLICACIÓN BOLETA

 DESAFÍO TERMINADO

SUCURSAL VIRTUAL



Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

¿A quién se brinda esta atención?

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

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad?

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

¿Qué es la Sucursal Virtual?

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **No debes ingresar Solicitudes de Servicios** para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES.
- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente debe ingresar a través del **sitio web VTR.COM**. Se recomienda utilizar el RUT como método de acceso principal para mayor facilidad y seguridad.
- Para Call Center Voz, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. 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.**

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

MATRIZ DE ATENCIÓN SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

VERIFICACIONES PREVIAS	El cliente debe tener los servicios activos hace más de 48 horas para que este creado en Sucursal Virtual.
GESTIÓN	Ingresar el siguiente ticket en Portal Helpdesk: Tipo de registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Sucursal Virtual Categoría: Incident Tipo de solicitud: PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL Detalle Solicitud: Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.
INFORMA	Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script: VOZ Y SUCURSALES Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta. NO VOZ XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.
REGISTRA	Atención Comercial -> Info cuenta servic oferta plat -> Sucursal Virtual / APP Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

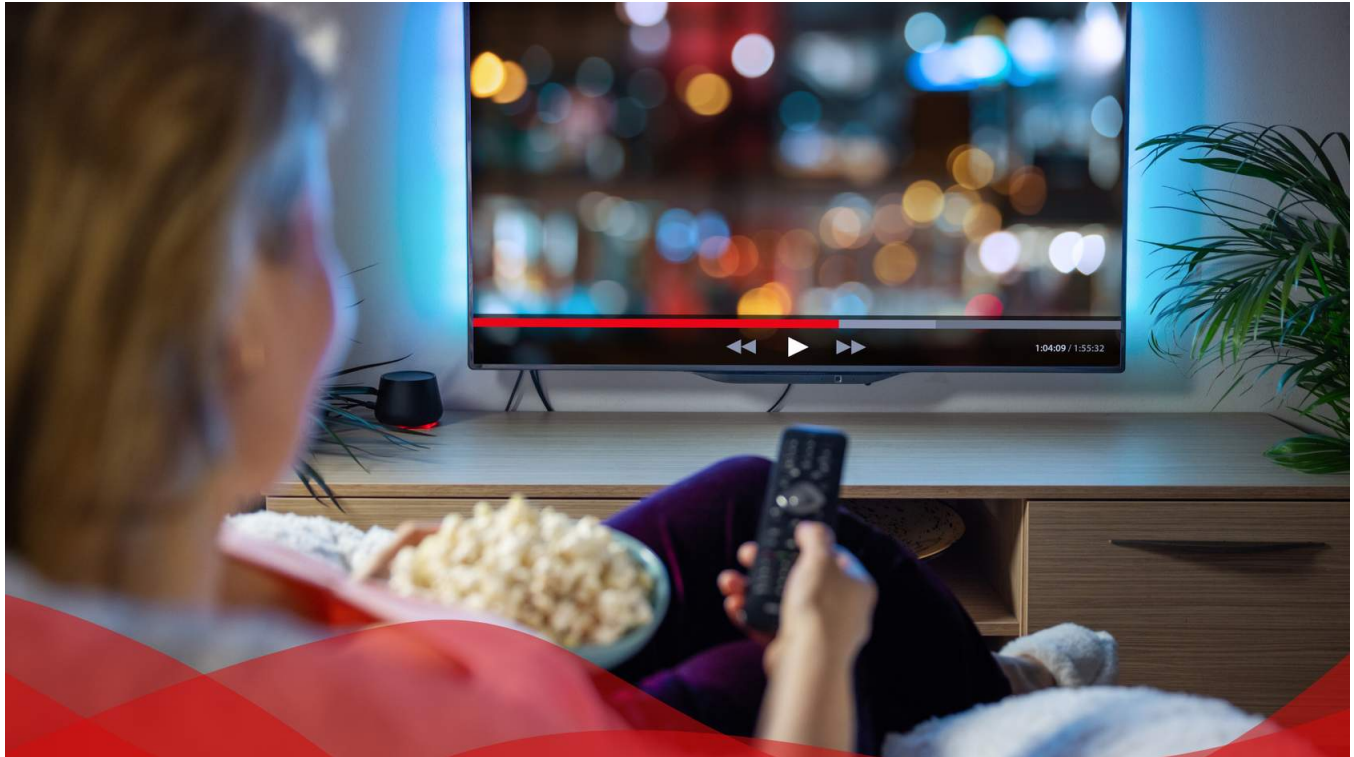


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



IMPORTANTE: Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

IMPORTANTE

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:

1. A través de formulario en Sucursal Virtual:

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

IMPORTANTE

- Si el cliente es sólo televisión y el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** aparece en verde, este aplicará **SÓLO SI REALIZAS** un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:
 - **NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO**
- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.
 - Si es por Actualización de Promoción, el botón de "Cambio de Tecnología" debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Ejemplos de cómo distinguir:

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Productos Instalados						
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología	
Estado▲▼	Cuenta de facturac	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada	
▶ Activo	213286316634	Banda Ancha	VTR	⚙	Producto Customizable	
◉ Activo	213286316634	Equipo	VTR	⚙	Otros Fijos	
◉ Activo	213286316634	Mega 500 Residencial 0324	VTR	⚙	Promociones Fijo	
▶ Activo	213286316634	Anulacion 0724	VTR		Agrupador Catalogo	

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Productos Instalados

1 - 5 de 5

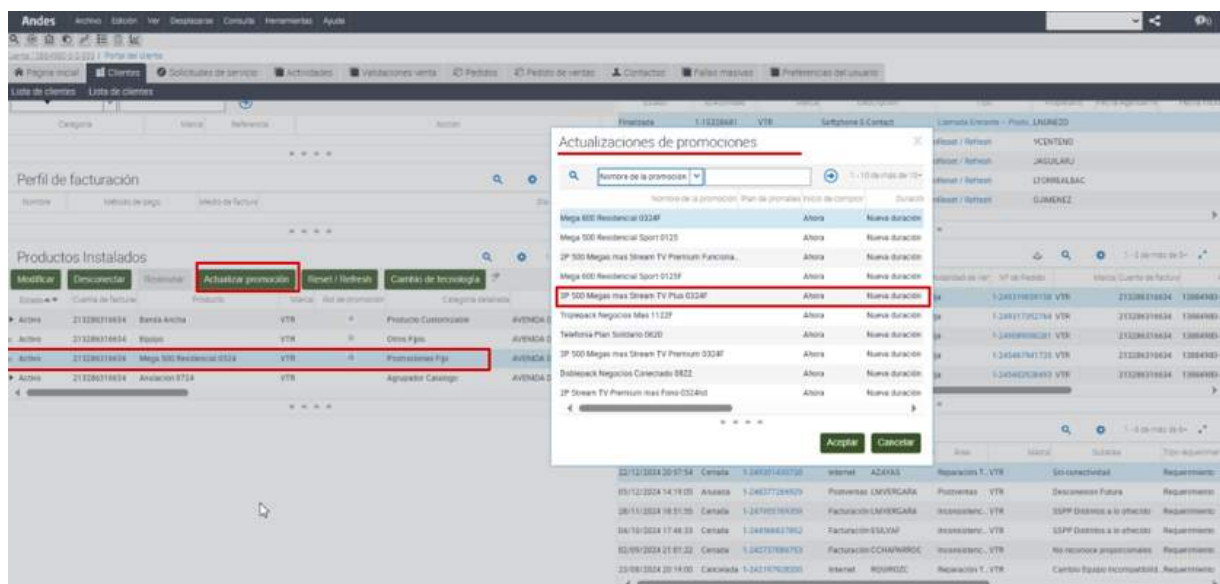
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado▲▼	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	74988541	Television	VTR	⚙	Producto Customizable
▶ Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR	⚙	Producto Customizable
▶ Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR	⚙	Promociones Fijo
▶ Activo	74988541	Equipo	VTR	⚙	Otros Fijos
▶ Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR	⚙	Descuentos Multiservicio

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Para ejecutar el **Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología** debes pinchar en el Botón de "Actualización de Promoción" y seleccionar siempre un Plan finalizado en "F" (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)



BENEFICIOS

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo. Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada)	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez,</i>

		Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	Acceso a internet con tecnología de última generación.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
		Gestión de bandas y optimización de canales.	
TELEVISIÓN	VTR+	Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> • Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. • Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. • Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.
	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	
	VTR Play	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	

DEBES SABER

Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

"Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección 'Mis Ofertas'".

Te puedes apoyar de la sección **ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL** para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.

CLIENTES FINIX:

- No debes ofrecer migración de forma proactiva.
- Si la atención que requiere el cliente Finix termina en una visita a terreno, se puede ofrecer migrarse a fibra sin hacer una actualización de promoción
- Si el cliente pregunta por migración, informa que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

Plan Actual	Plan Destino	\$ promoción X 12 meses	\$ después de los 12 meses
Finix Internet	Fibra Avanzado	\$17.990	\$23.990
Finix Cable + Internet	Doble Pack Fibra Avanzado	\$33.990	\$42.990
3 play	Triple Pack Fibra hogar	\$35.990	\$46.990
Finix internet	Doble pack Fibra hogar + Fono	\$23.990	\$23.990

+ Fono			
--------	--	--	--

Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?

CLIENTES NO FINIX:

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, **debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente**.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente.
- **La promoción debe contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- **El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT.**
Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP publica, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores** o **más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1).

- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de **Cambio Tecnología para los siguientes casos: REVISAR A CONTINUACIÓN:**

1. **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
2. **Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.**
3. **Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:**
4. **Servicios B2B**
5. **Servicios cornerstone**

Casos

CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS	SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET	CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"				

CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS	SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET	CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
--	--	--	---------------	-----------------------

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELFÓNICAS

SOLO CABLE
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

SI
CON

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELFÓNICAS

SOLO CABLE,
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

77445310-5-9-001

REC

RUT: 77445310-5

Nombre: COMERCIAL LAZO

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO

Apellido materno: LAZO CONCHA

Segmento valor: BAJO

Tipo de documento: CUBAEX

Boleador: VTR

Dirección: EL VALLE 107

Ciudad: PUERTO RICHARD

Código postal: 2447001

Teléfono principal: 226984423

En custodia: ☐

Relacionado: ☐

Cuenta ligada:

Tipo:

Alquilarse

Crear:

Secreto

Subir:

File

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Menú

Producto

VTR

Triple Pack Negocio Stock

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Descuento Multi Servicio

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Telefonia Fija

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Television

EL VALLE 107

2447001

Activo

VTR

Banda Ancha

EL VALLE 107

2447001

Activo

CLIENTE CON DOS
O MÁS LÍNEAS
TELFÓNICAS

SOLO CABLE,
CABLE FONOS: RED
DE FIBRA ÓPTICA
REQUIERE
SERVICIO DE
INTERNET

CLIENTE CON MÁS
DE UNA
PROMOCIÓN EN
UNA CUENTA DE
SERVICIO

SERVICIOS B2B

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

Tipos de errores —

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales**, con el servicio de fibra, estas ya no funcionarán.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva**, no se debe ingresar un cambio de tecnología.

- Existen **SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán de forma automática.
 - Desvío de llamados
 - Trial desvío de llamados
 - Pack mira quien llama
 - Trial pack mira quien llama
 - Pack Visor de llamados
 - Trial pack visor de llamados

Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:

Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

- **¿Quién lo solicita?**

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

- **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

- **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

- **¿Aplica Validación de Identidad?**

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

- **Excepciones**

- En caso 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 3 meses calendario.
- El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
- En caso 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 [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso 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 Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. 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: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM 1. Verifica en Productos Instalados de la vista 360 de Andes, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada. 2. Verifica el cobro realizado en la boleta emitida. 3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.		

4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM			
PASOS		CANAL DE ATENCIÓN	
		VOZ	NO VOZ – SUCURSALES
G E S T I Ó N	DESCO NOCE CONT RATA CIÓN	Transfiere 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 Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR .	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 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 .	
VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN		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 que desee eliminar,	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 que desee eliminar, da de

transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

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.
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

SVA —

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA		
GE STI ÓN	DESCONOCE CONTRATACIÓ N	1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR en el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES. 2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **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.

VALOR DEL SVA ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN

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 SVA 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
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 que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:

- **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**.

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

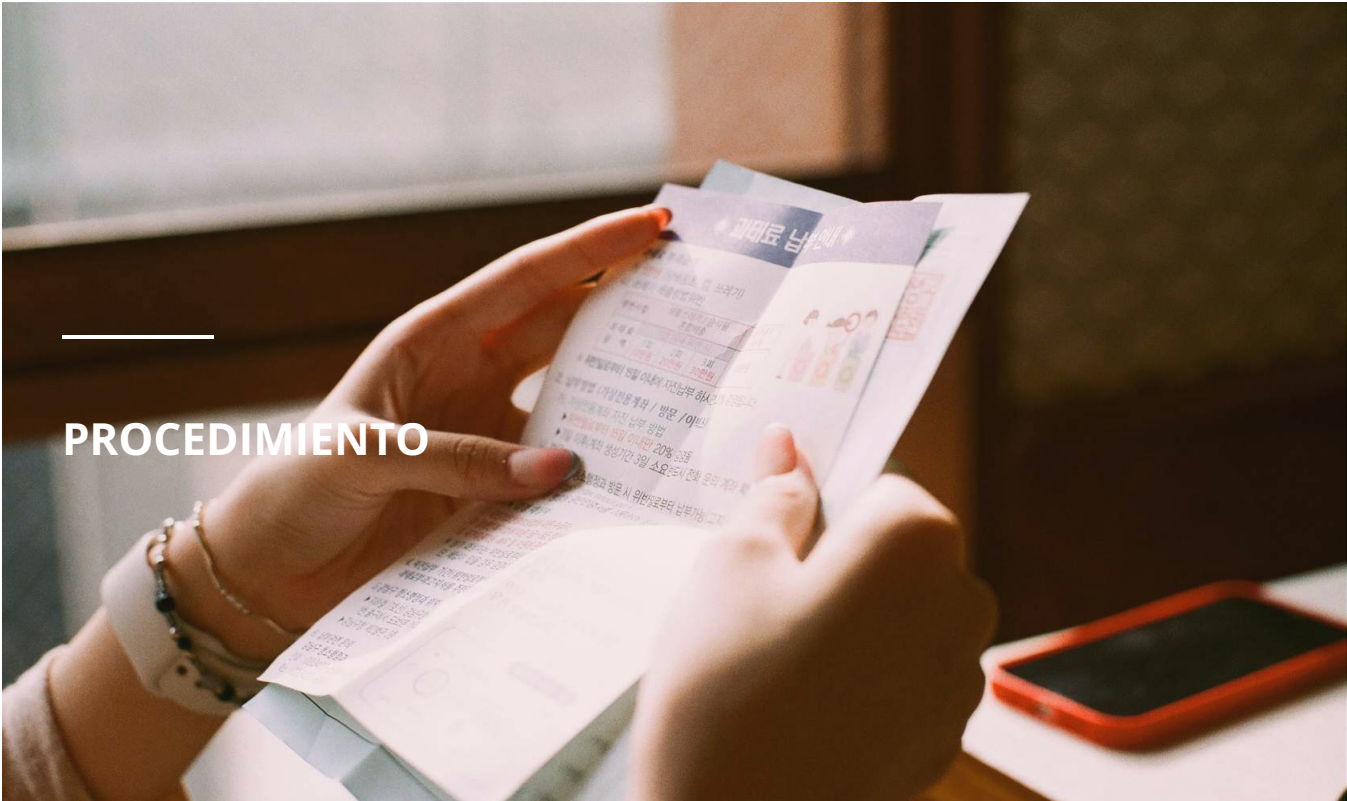


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

- La atención solo se puede entregar al titular

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	--------------------------	-------------

- 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
		• 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, título, 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 • <u>INFORMA:</u> <i>"Sr(a). XXXX Lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en VTR.COM o APP VTR"</i>

- 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
---------	--------------------------	-------------

- 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

SERVICIOS FIJOS: CÓMO RECONOCER UN COBRO

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la cuenta de Facturación para ingresar al perfil de Facturación correspondiente a la cuenta con el cobro en duda
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Actualización de Promoción y sus Proporcionales

OBSERVAR BOLETAS

a) **Observa en ambas boletas la diferencia de los planes.** En la boleta 1 se refleja el plan anterior y en la boleta actual (2) el nuevo plan Finix con sus proporcionales y la devolución de los días no utilizados del plan anterior.

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	39.958
Total Rentas Servicios Principales	39.958
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Internet	0
Otros Cargos	-1.915
Total Consumos y Servicios Adicionales	2.075

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack (TV Hogar HD, Mega 500)	-19.978
Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	37.786
Total Rentas Servicios Principales	17.808
Consumos y Servicios Adicionales	
Televisión	3.990
Televisión Proporcional	399
Internet	0
Otros Cargos	-3.990
Otros Cargos Proporcional	-830
Total Consumos y Servicios Adicionales	-431

ENTENDER COBROS

b) Para entender los cobros de la actualización de promoción, **analiza el detalle de la última boleta emitida**, teniendo **SIEMPRE presente el DOM del cliente**, el plan anterior y cuál fue la fecha en que se realizó la actualización de promoción

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Se descuenta el periodo ya pagado del antiguo plan (TV FULL). Las fechas son desde el día que se realizó la actualización de promoción hasta el último día del DOM
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Total del nuevo plan. Se cobra según el Dom, es decir de 9 a 8
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

Rentas Servicios Principales				
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo		
TV Full Digital HD Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-6.798	Como el cambio se realizó el 1° de Abril, por única vez se generan proporcionales, que en este caso se facturan desde el día del cambio hasta el último día del DOM
TV Hogar HD	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	19.990	
TV Hogar HD Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	5.330	
Mega 500	01/Abr/2022	9-Abr/8-May	9.990	
Mega 500 Proporcional	01/Abr/2022	1-Abr/8-Abr	2.664	
Mega 600 Proporcional	09/Nov/2020	1-Abr/8-Abr	-9.236	
Descuento Multiservicio Television			-1.994	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			690	
Descuento Multiservicio Television Proporcional			-531	
Descuento Multiservicio Internet			-996	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			937	
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-266	
Total Rentas Servicios Principales			19.780	

RESUMEN

En resumen, **cliente Dom 9**, realizó una actualización de promoción el día **1° de Abril**. Por lo tanto tiene por única vez un cobro proporcional desde el **1° hasta el 8 de Abril** + el valor del

mes completo. A ese total se debe descontar los días no utilizados del mes anterior con el plan antiguo.

- **Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados.** Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Eliminación de un descuento

REVISAR DESCUENTO

1. En la boleta 1 puedes observar el **descuento de retención**, que se elimina al hacer la actualización de promoción

- **Explica al cliente que el descuento ya caducó** y el monto en su boleta se encuentra correctamente cobrado (si es necesario informa el motivo, ej: actualización de promoción).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
<u>Descuento Retención</u>	<u>-17.000</u>

2

Rentas Servicios Principales	
Doble Pack Finix	41.384
(TV Hogar HD, Mega 500)	
Triple Pack	-18.728
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300)	

Instalación y proporcionales SVA

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

IMPORTANTE: En la boleta el nombre del extensor aparecerá como **EXTENSOR WIFI MESH**, sin embargo **en Andes aparecerá como Extensor WiFi Smart Desk**

- Se reconocen porque están en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES (1)**
- Este es un ejemplo de un cliente con DOM 10
- En el detalle de la boleta se puede **observar que el extensor se instaló el día 8**, por tanto se genera un proporcional desde el día de la instalación hasta el último día del DOM + la renta mensual correspondiente al mes completo.
- Adicionalmente se observa el **costo de la instalación de \$20.000**

Explica al cliente a qué corresponde el cobro y detalla el periodo de uso (si aplica).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Mas Residencial (Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)	31.782
Total Rentas Servicios Principales	31.782
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonía	0
Televisión	0
Internet	22.990
Internet Proporcional	199
Total Consumos y Servicios Adicionales	23.189

2

Consumos y Servicios Adicionales Internet	
Servicios Adicionales	
Extensor NextGen Smart Plug	10-Ene/8-Ech 2.990
Extensor NextGen Smart Plug	8-Ene/9-Ene 0
	
vtr.com > 600 600 9000	
continúa de la página anterior	
Extensor NextGen Smart Plug Proporcional	8-Ene/8-Ene 199
Carga Extensor NextGen Smart Plug	20.000

Asistencia VTR

CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Está incluido dentro de **OTROS CARGOS**. Lo puedes visualizar en la primera hoja de la boleta (1) y en el detalle (2), lo puedes observar con la fecha de DOM

- Está sujeto a alza de IPC

- Tiene cobros proporcionales
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (Asistencia VTR) y detalla el periodo de uso (si es necesario).

En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Pack Vive Residencial	49.243
	(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
	Total Rentas Servicios Principales	49.243
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Telefonía	0
	Televisión	8.011
	Internet	-4.000
	Otros Cargos	2.861
	Total Consumos y Servicios Adicionales	6.872

2	Rentas Mensuales Premium	22/Dic/2017	11-Ago/10-Sept	8.011
	Pack Adulto HD			
	Otros Servicios y Cargos			-3.990
	Descuento Primera Caja	5-Ago/4-Sept		
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			8.011
	Consumos y Servicios Adicionales Internet			
	Otros Servicios y Cargos			
	Descuento Upselling Banda Ancha	11-Ago/10-Sept		-4.000
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			-4.000
	Otros Cargos			
	Asistencia VTR	5-Ago/4-Sept		2.041
	Revisión de Programación	5-Ago/4-Sept		820
	Total Otros Cargos			2.861

IPC

REAJUSTE IPC

- **El reajuste por IPC se refleja en la boleta los meses de Enero y Julio**, por ende, las consultas por alza de boleta durante estos meses puede responder a IPC
 - Recuerda que los **planes Finix NO tienen reajuste de IPC**
 - Para cerciorarte, **revisa que el cliente no haya tenido pedidos anteriormente**
 - Al hacer la **comparación de boletas, verás que las boletas mantienen los mismos ítems**, con una alza baja.

1

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	50.312
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
Total Rentas Servicios Principales	50.312
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.495
Internet	3.088
Otros Cargos	2.108
Total Consumos y Servicios Adicionales	10.691

2

Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	52.134
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 100)	
Total Rentas Servicios Principales	52.134
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	5.731
Internet	3.220
Otros Cargos	2.198
Total Consumos y Servicios Adicionales	11.149

DETALLE DE LA BOLETA

- En el detalle de la boleta, puedes observar que no hubo ninguna modificación
 - Explica que el alza en su boleta **corresponde a un ajuste de IPC.**
 - En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	19.072
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	23.313
Mega 100	09/Oct/2019	5-Ene/4-Feb	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.086
Descuento Multiservicio Televisión			-5.007
Descuento Multiservicio Internet			-4.607
Total Rentas Servicios Principales			50.312

2

Rentas Servicios Principales			
Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
Fono Ilimitado 600 Movil	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	19.892
TV Hogar HD	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	24.315
Mega 100	09/Oct/2019	5-Feb/4-Mar	21.687
Descuento Multiservicio Telefonía			-4.154
Descuento Multiservicio Televisión			-5.077
Descuento Multiservicio Internet			-4.529
Total Rentas Servicios Principales			52.134

1

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Ene/10-Feb		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	10.990
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Ene/4-Feb	-5.495
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja	5-Ene/4-Feb		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.495
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Ene/4-Feb		0
Extensor NextGen Smart Plug	5-Ene/4-Feb		3.088
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.088
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Ene/4-Feb		2.108
Total Otros Cargos			2.108

2

Consumos y Servicios Adicionales Televisión			
Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD	11-Feb/10-Mar		3.990
Rentas Mensuales Premium			
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	11.462
Pack TNT Sports Premium	20/May/2021	5-Feb/4-Mar	-5.731
Otros Servicios y Cargos			-3.990
Descuento Primera Caja	5-Feb/4-Mar		
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			5.731
Consumos y Servicios Adicionales Internet			
Servicios Adicionales			
Beneficio Mega 600	5-Feb/4-Mar		0
Extensor NextGen Smart Plug	5-Feb/4-Mar		3.220
Total Consumos y Servicios Adicionales Internet			3.220
Otros Cargos			
Asistencia VTR	5-Feb/4-Mar		2.198
Total Otros Cargos			2.198

Corte y Reposición

DETALLE DE LA BOLETA

- Se reconoce porque tiene un **valor fijo; para el caso de internet es de \$2500 y televisión \$750.**
 - Se encuentran en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
 - En caso que el cliente tenga otros consumos adicionales, **el corte y reposición aparecerá sumado a los otros consumos**, pero en el detalle de la boleta podrás identificar el cobro.
 - Explica al cliente que el cobro corresponde a Corte y Reposición.** (7 días o más, posterior al vencimiento de la boleta)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

1	Rentas Servicios Principales	
	Doble Pack Finix (TV Hogar HD, Mega 500)	28.789
	Doble Pack Vive Mas Residencial (TV Hogar HD, Mega 500)	-3.164
	Total Rentas Servicios Principales	25.625
	Consumos y Servicios Adicionales	
	Televisión	750
	Internet	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales	3.250

2	Consumos y Servicios Adicionales Televisión	
	Servicios Adicionales Televisión	
	9-BOX HD	5-Mar14-Abr
	Rentas Mensuales Premium	3.990
	Descuento HBO Pack \$-7.490	08/Sept/2020
	HBO Pack \$7.490	2-Mar1-Abr
	Otros Servicios y Cargos	0
	Corte y Reposición de Servicio	750
	Descuento Primera Carga	-3.990
	Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión	750
	Consumos y Servicios Adicionales Internet	
	Otros Servicios y Cargos	
	Corte y Reposición de Servicio	2.500
	Total Consumos y Servicios Adicionales Internet	2.500

Canales Premium

DETALLE DE LA BOLETA

- El cobro aparece en el ítem **CONSUMOS Y SERVICIOS ADICIONALES**
- Explica al cliente a qué corresponde el cobro (pack de canal contratado)
- En caso que el cliente no reconozca el cobro, revisa la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)

Periodo Facturado del 01 Feb al 01 Mar	
Rentas Servicios Principales	
Pack Vive Residencial	49.708
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 300.)	
<u>Descuento Promocional</u>	-5.000
Total Rentas Servicios Principales	44.708
Consumos y Servicios Adicionales	
Telefonia	0
Televisión	7.985
Total Consumos y Servicios Adicionales	7.985

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión				
g-BOX HD		5-Feb/4-Mar	3.990	
g-BOX SD		5-Feb/4-Mar	2.490	
Rentas Mensuales Premium				
Descuento HBO Pack \$-7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
HBO Pack \$7.490	03/May/2021	1-Feb/28-Feb	0	
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	10.990	Corresponde al cobro total del mes.
Pack TNT Sports Premium	31/Ene/2022	1-Feb/28-Feb	-5.495	Descuento promocional, donde se descuenta el 50% de mensualidad
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	366	Cobro proporcional 1 día
Pack TNT Sports Premium Proporcional	31/Ene/2022	31-Ene/31-Ene	-366	Descuento del promocional
Otros Servicios y Cargos				
Descuento Primera Caja		1-Feb/28-Feb	-3.990	
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			7.985	

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.

Paso 2

The screenshot shows the Siebel CRM interface for a customer account. The top navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Ofertas económicas'. The 'Clientes' tab is active, and the 'Lista de clientes' is displayed. The 'Perfil de facturación' section is visible, showing a table with columns: Nombre, Método de pago, Marca, Medio de Distribución, and Día de Tarifa. The row for '6559702242' is highlighted with a red box, showing 'Medio Pago no Contratado', 'VTR', 'Electrónico', and '1'. Below this, the 'Productos Instalados' section is visible, showing a table with columns: Producto, Descripción del P, Estado, and Marca. The 'Pedidos' section is also visible, showing a table with columns: N° de Pedido, Estado, Motivo de cancelación, Fecha de creación, and Tipo de pedido. The 'Solicitudes de servicio' section is also visible, showing 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

Paso 3

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

Perfil de facturación:

- Comparador de Boletas:** A button highlighted with a red box, used to compare 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 list of invoices.
- Generar NC Ajuste:** A button to generate a non-conformity adjustment.
- Generar Ajuste Dirección Cliente:** A button to generate a client direction adjustment.

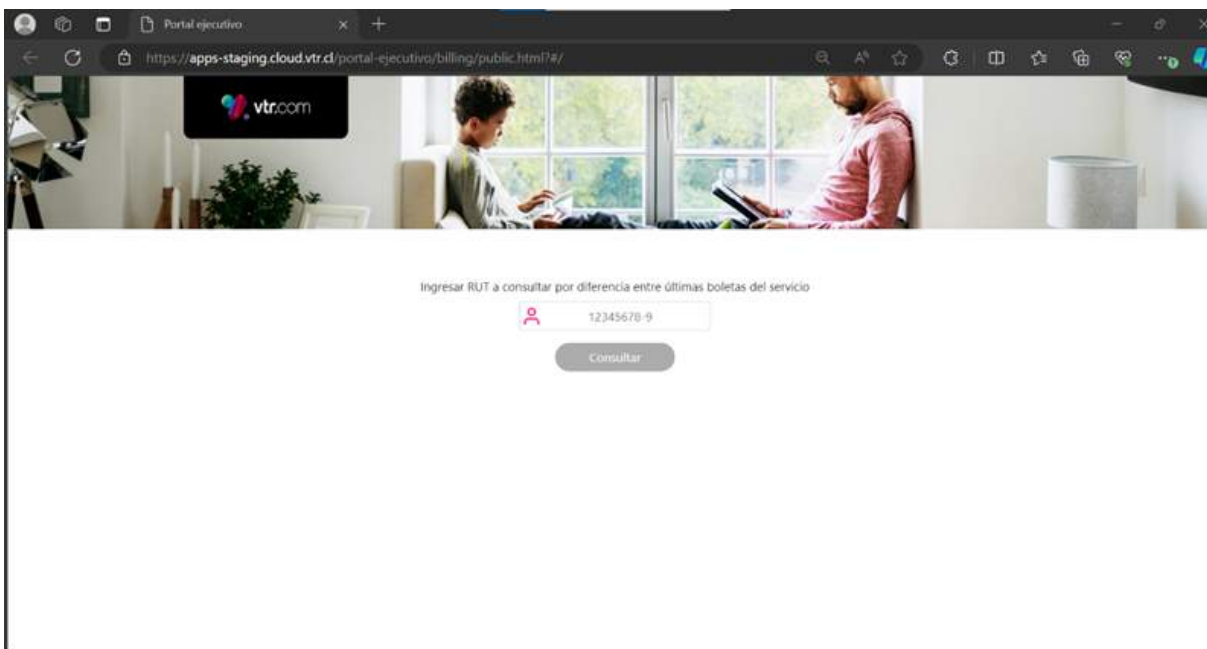
Table Headers:

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:

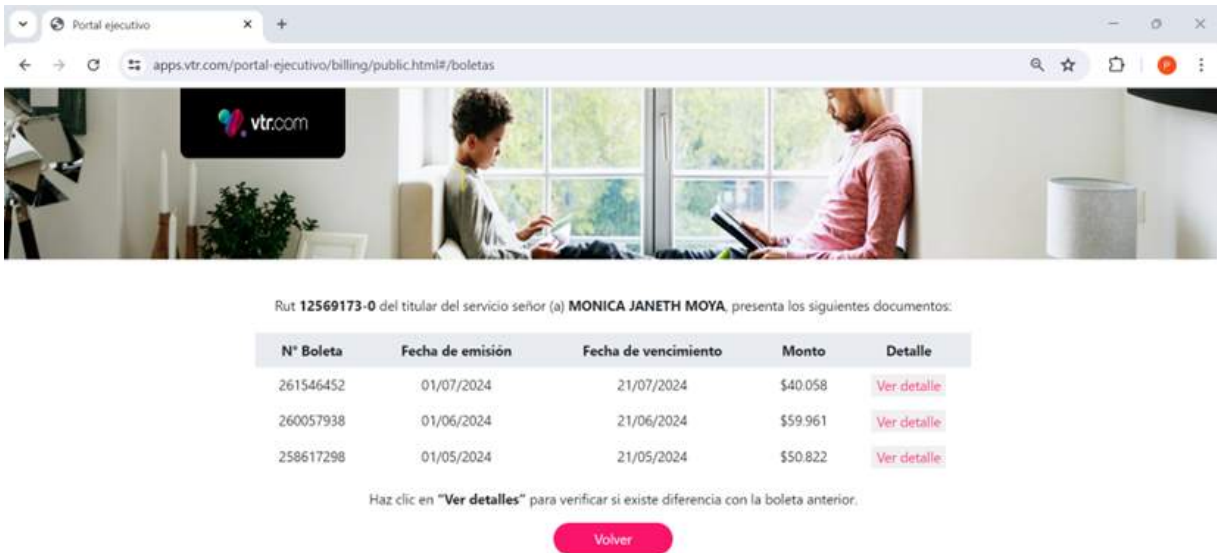
El sistema dispone el perfil de facturación del Cliente con el botón **“Comparador de Boletas”**

Paso 4



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

Paso 5



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.

Paso 6



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR