

VTR - DESAFÍO NOVIEMBRE - Retención Servicios Fijos

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 05 AL 24 DE NOVIEMBRE



PLATAFORMA DE RETENCIÓN



TIPIFICACIÓN PARA PLATAFORMA DE RETENCIÓN



ACTIVIDAD



BAJA NO CURSADA



DESAFÍO TERMINADO

PLATAFORMA DE RETENCIÓN



RETENCIÓN

OBJETIVO

- Este procedimiento servirá para atender las bajas solicitadas por el cliente de servicios fijo (residencial y B2B).
- **Retención:** Es el nivel de control experto. Puede desconectar servicios principales (cable, teléfono e internet) y cerrar la gestión (por ejemplo: acreditación en caso que sea baja anticipada).

DEBES SABER

- Para clientes que aparecen con **“giro”** pero con **tarifa residencial** se debe retener con ofertas de **retención Residencial**.
- Después de cada atención recuerda que **SIEMPRE** debes **confirmar el correo electrónico y número telefónico del cliente**. Si tienes dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)
- Para clientes con tarifa B2B se debe retener con planes de **retención Negocios**

PASO 1

PASO 2

1. Verificar en la VISTA 360 en la casilla de **“SUBCLASE”**. Debe decir **“B2B FIJO”**

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Cont...](#)

[Lista de clientes](#)
[Lista de clientes](#)

16054030-3

[Ir a BEC](#)

Rut: 16054030-3	Dirección: PJE ORLANDO	Teléfono principal: 945860634	Resultado última encuesta EPA:
Nombre: PAOLA ANDREA	Comuna: COQUIMBO	En cobranza: ☐	Fecha última encuesta EPA:
Apellido paterno: ARAYA	e-mail: antoniarafa131@g	Fallas masivas: ☐	Resultado última encuesta NPS:
Apellido materno: RODRIGUEZ	Edad: 37	Reiterados: ☐	Fecha última encuesta NPS:
Segmento valor:	Nacionalidad: CHILENO	Cuenta Migrada: ☐	Id Twitter:
Tipo de documento: Cédula	Estado email: Pendiente Validaci	Tipo: Empresarial	Género:
Profesión:	Región: IV COQUIMBO	Clase: Cliente	Fecha de nacimiento: 20/08/1985
Código postal:		Subtipo: MYPE	Estado: Activo
		Subclase: B2B Fijo	Cambio de Titularidad: ☐

PASO 1

PASO 2

2. En la sección de Productos Instalados aparecerá el **PLAN NEGOCIOS** según corresponda.

Productos Instalados			
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción
Reset / Refresh			
Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada	Nivel de empaq
Descuento Multi Servicio	o Descuento Multiservicio	Descuentos Multiservicio	
Equipo	o o Caja MTA / CM	Otros Fijos	
Triplepack Negocios Mas 0522F	o Triplepack Negocios Mas	Promociones FTTH	3 Play
Telefonia Fija	►	Producto Customizable	
Television		Producto Customizable	

- Si cliente tiene **SMA**, se debe ofrecer de **forma obligatoria**. Apóyate en el procedimiento [SIGUIENTE MEJOR ACCIÓN \(SMA\)/INTERACT](#)
- **El ajuste no debe ser utilizado proactivamente.** Sólo en casos cuando el cliente acepte descuento de retención y solicite que se aplique en boleta facturada.
- Para cargar promoción ofrecida, el ejecutivo carga el descuento, ajustando boleta actual e ingresando en observación **#Descuento y el motivo** por el que está realizando el ajuste. Así, el área de facturación va a cortar el mes para que se respeten los meses ofrecidos.
- **NO debes ingresar solicitud de servicio para cargar descuentos.** Estos están disponibles en tu catálogo para que los puedas ingresar en la misma atención.
- **SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional), Para revisar montos de ajuste autorizados apóyate con la publicación [AJUSTE](#)
 - Cuando ingreses un ajuste recuerda siempre dejar una observación clara y completa del caso.
 - No debes ofrecer ajuste como herramienta de retención, no debes ofrecer
- Si el cliente tiene pagada su boleta, se debe realizar la devolución de Dinero, para ello puedes revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE DINERO](#)
- En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+ (VOD), etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

- Si el cliente desea **desconectar y posee deuda** (boleta, cuotas de créditos) se debe sugerir pagar la deuda, sin que esto sea un impedimento para ingresar la desconexión del o los servicios, para eso se debe aplicar el procedimiento inhibición de cobranza. Para revisar el procedimiento ingresa a [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#)
- Ante la solicitud de **desconexión que incluye el servicio telefónico**, es importante diagnosticar el motivo. Si cliente manifiesta que se quiere portar a otra compañía se debe mantener el servicio telefónico activo (indicar que no se debe dar de baja el servicio).

FALLECIMIENTO TITULAR

En caso de solicitar **desconexión por fallecimiento de titular**, se puede cursar obteniendo **certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita** online en la página web del Registro Civil.

- En el caso que el cliente **fallecido presente deuda y no sea pagada**, esta debe **ser ajustada si es en el mes en curso**. El respaldo que debe dejar el ejecutivo es la fotocopia del certificado de defunción y el motivo del ajuste será **BAJA ANTICIPADA**
- Si el cliente **posee cuotas de un equipo telefónico en el servicio fijo**, la próxima boleta vendrá con las cuotas restantes a los 12 meses.

- Si el cliente desea **eliminar solo un servicio**, se debe hacer una actualización de promoción. Para revisar el Procedimiento ingresa a [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)
- La desconexión debe **ser ingresada el mismo día que fue solicitada por el cliente**, si el sistema no está operativo, se puede llenar el formulario manual [ADJUNTO AQUÍ](#), el que deberá ser ingresado el

mismo día o a más tardar al día siguiente y en la observación se deberá incluir el número de requerimiento entregado por HelpDesk.

- Se debe recomendar al cliente a que la desconexión sea para el **último día del DOM**.
- Una vez que ingresa la desconexión, en el **CAMPO FECHA DE ENVÍO**, Andes entregará automáticamente el **ÚLTIMO DÍA DEL DOM** del cliente, la cual podrá ser modificada si el cliente así lo desea.



Existen descuentos que se encuentran desasociados de los servicios principales. Ante estos casos, debes ingresar la desconexión y luego eliminar el descuento.

Recuerda que, en el caso de que el cliente solicite una desconexión futura:

- Se le **generará un ajuste automático de los cobros** por los días que no tendrá servicio.
- Si cliente **tuvo ajuste en la última boleta**

emitida, no se generará el ajuste automático por

Descuentos Desasociados

Descuentos Desasociados

Descuento
Retención

Descuento
Promocional

Descuento
Exclusivo
Anulación

Descuento
Problemas
Técnicos Reit

PRECONDICIONES

VERIFICA

- Esta atención puede ser entregada **al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial** que lo autorice para tales efectos
- El **poder notarial** debe indicar voluntad del titular de desconectar servicios y que tercero está autorizado para ello.
- **En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:**
 - Si tercero **presenta certificado original de centro asistencial** que indique que el titular está Hospitalizado (debe indicar diagnóstico y fecha de hospitalización).

- **El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular** presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.
- **Validar en la VISTA 360 de la Cuenta Cliente** que los datos cómo: DIRECCIÓN (si cliente tiene más de un domicilio validar a cuál aplica), EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados.
- **Si el cliente desea desconectar y posee deuda**, se debe sugerir pagar la deuda sin que esto sea un impedimento para ingresar la desconexión del o los servicios, para eso se debe aplicar el procedimiento inhibición de cobranza. Para revisar completo el Procedimiento ingresa a [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#)
- Verificar que el servicio **se encuentre activo**.
- Verificar en Productos instalados si el cliente **posee activo alguno de los descuentos desasociados**, para no olvidar eliminarlos posterior a la desconexión.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TIPIFICACIÓN PARA PLATAFORMA DE RETENCIÓN



RETENCIÓN SSPP

MOTIVO

Registra en sistema según el motivo por el cual solicita la desconexión de servicios, si tienes dudas de cuáles son estos motivos puedes revisar la publicación [TIPIFICACIONES](#)

DESCRIPCIÓN

Para un **mejor análisis** de las atenciones por retención, en el apartado **DESCRIPCIÓN de la tipificación** que dejas en Andes, debes indicar el detalle de los descuentos ofrecidos o cambio de plan durante la atención como también si fueron aceptados o rechazados por el cliente.

COMENTARIOS

En el apartado **COMENTARIOS**, debes dejar cualquier detalle que no esté relacionado con los descuentos ofrecidos durante la atención

Andes

venta:5279979:2 | Portal del cliente:5279979:2 | Trazabilidad de Interacción

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

Lista de actividades

Llamada - Saliente

Id Actividad: 1-2MXP2287 Estado: Finalizada Fecha Inicio: 29/09/2022 17:16 Descripción: **compañía se le brinda / 2 meses gratis 3***

Tipo: Llamada - Salie Creador: HRAMIREZP Fecha Cierre: 29/09/2022 17:16

Nombre Completo Cliente: WILDA ELSA ILLANI Propietario: HRAMIREZP Canal: VR_RET_FUJO

Rut del Cliente: 5979979-7 Razón: Atención Retenida Fecha Comprometida:

RUT Contacto: Detalle Razón: 2 Producto y pro Código Cierre:

Nombre Completo Contacto: Resolución: 1 Productos no Motivo:

Comentarios: cliente se comunica solicitando la baja del

Área a Cerrar:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos **Trazabilidad Interacción** Agendamiento Pasos Finalización

Solicitudes de servicio

Número de solc	Tipo	Área	Subárea	Comentarios	Fecha creación	Código de resolu	Comentario Resolución	Fecha Fin
Sin registros								

IMPORTANTE

- Si la **llamada se corta**, debes dejar registro en sistema **"Se cae llamada"**
- La **DESCRIPCIÓN** de la atención debe tener el siguiente formato:

CLIENTE RETENIDO

RET - Detalle la oferta que aceptó el cliente y su duración

Ejemplo 1:

Caso: Cliente acepta cambio a plan VTR Plus 2 con un descuento de \$11.000 x 6 meses

Registro: RET – VTR Plus 2: \$27.990 + descuento \$11.000 x 6 meses

Ejemplo 2:

Caso: Cliente acepta descuento de \$8000 x 3 meses

Registro: RET – VTR Descuento \$8000 x 3 meses

CLIENTE NO ACEPTA OFERTA DE RETENCIÓN —

NO RET – Mencionar motivo de desconexión del o los servicios

Ejemplo:

Caso: Cliente elimina servicios por que no utiliza servicio de Cable

Registro: NO RET – No uso de Cable

CLIENTE NO PASA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD O PREGUNTAS DE SEGURIDAD —

No pasa validación – Motivo por el cual quiere dar la baja del servicio

Ejemplo:

Caso: Cliente quiere desconectar por motivos económicos

Registro: No pasa validación – Motivos económicos

CLIENTE NO TOMA UNA DECISIÓN (NO SE CURSA LA DESCONEXIÓN) —

Detalle de la oferta entregada y duración – cliente lo pensará

Ejemplo:

Caso: Se ofrece VTR wifi \$13.990 y descuento de \$7000 x 6 meses, pero cliente indica que va a pensar si acepta o no la oferta.

Registro: VTR wifi \$13990 + descuento \$7000 x 6 meses, cliente lo pensará



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para clientes que aparecen con “giro” pero con tarifa residencial se debe retener con ofertas de retención_____

☐

Convenio

☐

Residencial

BAJA NO CURSADA



BAJA NO CURSADA

VERIFICA

Paso 1

Cuenta 24610858-7-S-001 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

24610858-7-S-001

Ir a BEC

Rut: 24610858-7 Dirección: PRIETO 1011 Teléfono principal: Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: Fecha última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS:

Nombre: JUAN Comuna: CONSTITUCION En cobranza: Fallas masivas: Reiterados: Cuenta Migrada:

Apellido paterno: GONZALEZ e-mail: belen.medel@160

Apellido materno: GUAJARDO Edad: Segmento valor:

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

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	Motivo	Fecha Creación	Fec
1-YTP080	Llamada Entrante	El cliente solicita dx de sus servicios	Finalizada	CTAPIA	07/06/2018 12...					07/06/2018 12...	07/06
1-VKTNK8	Email - Saliente	Envio de mail con el agendamiento	Finalizada	SADMIN	30/05/2018 15...					30/05/2018 15...	30/05
1-VKT4F1	Terreno	Alta 2 Play	Finalizada	NROJAS	30/05/2018 15...			FNOK	FNOK	30/05/2018 15...	30/05

1. Desde la pestaña **ACTIVIDADES**, revisar la actividad de tipo **LLAMADA ENTRANTE** que es la que se ingresa por defecto cuando un cliente llama al call center o cuando es atendido en sucursal.

Paso 2

The screenshot displays a customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas. Below this, the 'Lista de clientes' section shows a customer profile for JULIA PATRICIA SOLOGUREN ZULUAGA, with contact information and service status. The main content area is divided into several sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Pedidos' section is highlighted with a red box and contains a table with the following data:

Nº de Pedido	Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modal
1-2049347393	Pendiente	04/06/2018 09...		Desconexión	Fija
1-747021583	Abierto	15/02/2018 13...		Cambio de Pro...	Fija

2. Verifica en la sección **PEDIDOS** si hay algún pedido de desconexión solicitado por el cliente el cual puede estar **PENDIENTE** o **FINALIZADO**, luego hacemos clic en el **Nº DE PEDIDO**.

Paso 3

1-2049347393

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-2049347393 Nombre del Cliente: JULIA PATRICIA SOLOGR

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 10084925-9

Método de Envío: Visita Técnica N° de Serie CI:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado Nº de Serie CI:

Tipo de Pedido: Desconexión Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 10084925-9-5-001

Ingresador: SADMIN Dirección de Servicio: EL VALLE 01401

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 84974372

Vendedor: e-mail: uat3prometeo@gmail.co

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 04/06/2018 09:56:48

Fecha de Modificación: 04/06/2018 09:56:48

Desde cuando: 04/06/2018 09:56:48

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Comentarios:

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio:

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil:

Deuda Rut: 50

Deuda Domicilio: 50

Pago Up Front: 50

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: 50

Cargo Única Vez: 50

Rut Deuda Domicilio:

3. Dentro del N° de pedido podremos ver la **FECHA DE CREACION** 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**, veremos el **PRODUCTO a eliminar**.

GESTIÓN

GESTIONA

INFORMA

REGISTRA

No existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja

Atiende al cliente de la misma forma que un cliente que solicita la desconexión por primera vez

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja

1. Realiza la baja inmediata de los servicios. Si cliente **insiste en realizar la desconexión realizar el procedimiento desconexión.** Para revisar el correcto ingreso, dirígete a la sección DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES de la publicación en Clave.
2. **Ajusta el valor cobrado (si aplica)** desde el día de la baja hasta el día de la atención.

Para revisar el procedimiento ingresa a ["AJUSTE"](#)

GESTIONA	INFORMA	REGISTRA
<i>"Sr. XXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XXXXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta"</i>		

GESTIONA	INFORMA	REGISTRA
Atención comercial -> Baja servicio -> Baja no cursada En observación Indicar • Nombre cliente. • Motivo llamada/visita. • Gestión realizada. • Información entregada.		

- N° de solicitud de servicio.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
NOVIEMBRE!**

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

FINALIZAR