

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 25 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 02 AL 15 DE DICIEMBRE

CONTENIDO CALL CENTER



REPARACIONES TÉCNICAS



AJUSTE



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES INTERNET HFC



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

CONTENIDO SUCURSAL



CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



ACTIVIDAD



INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

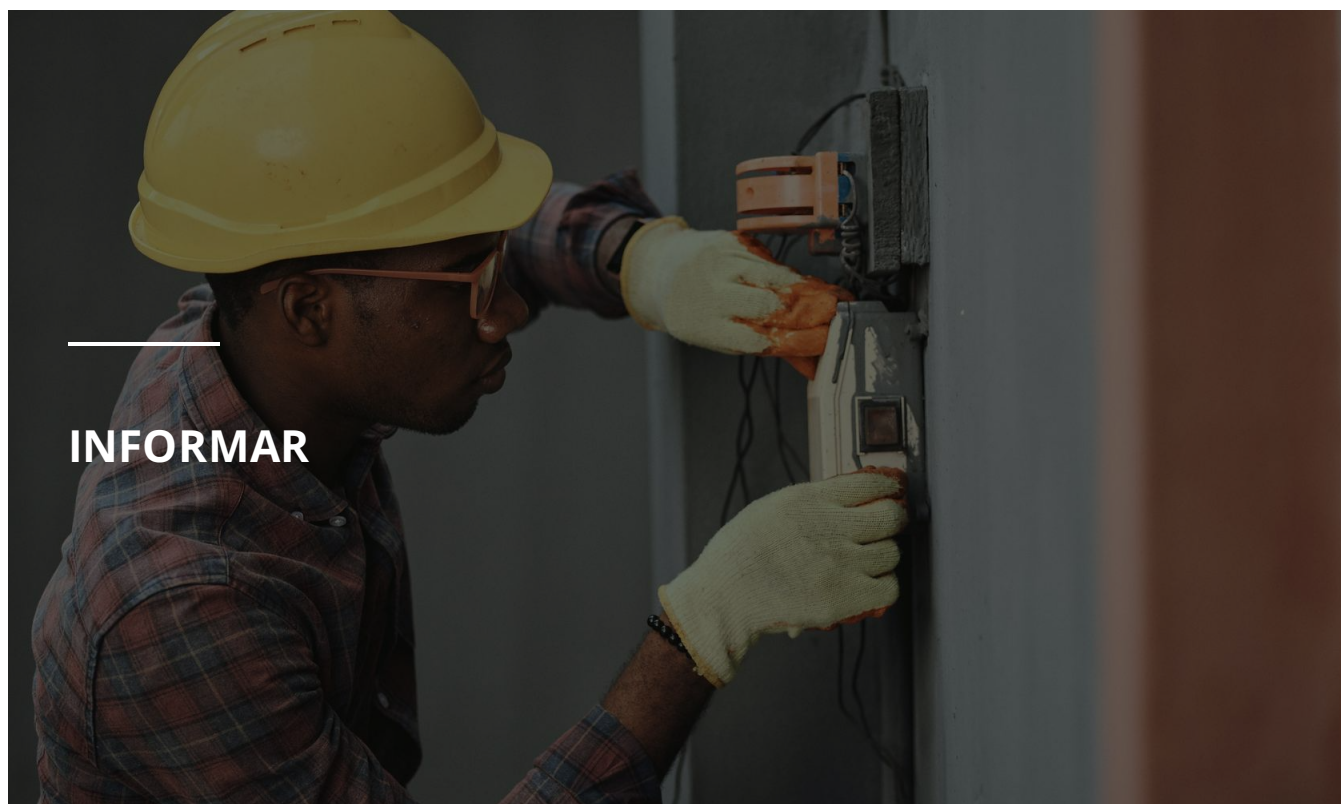


VISADO DE CONTRATOS



DESAFÍO TERMINADO

REPARACIONES TÉCNICAS



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.

- **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 como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones 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

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INFORMA

Call Center —

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

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."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR: —

Sin Asistencia VTR:

"Le 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"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."

Si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana

Call Center

"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".

REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO

DEBES SABER

INFORMA

- El Reagendar **se debe gestionar sobre una reparación técnica en estado Abierta** antes de realizarse la visita técnica, también se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando su estado sea Abierta y hasta una hora antes del comienzo del bloque horario original.

- El reagendamiento **genera una nueva actividad**, por tanto, no registra historial de las veces en que se ha reagendado.
- Una vez Reagendada la **solicitud de servicio no puede volver al agendamiento anterior** si este ya se encuentra sin capacidad técnica en el bloque.
- El procedimiento de **"CONVIVENCIA DE ÓRDENES"** indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- **Los clientes no tienen disponible la funcionalidad de reagendar visita técnica a través de la Sucursal Virtual**

INDAGA

- ¿Cuál es el motivo por que desea reagendar la visita?
- ¿Tiene algún horario o día pensado para la visita?

DEBES SABER

INFORMA

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

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."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

Sin Asistencia VTR:

"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"

Con Asistencia VTR:

"Te informo que su visita técnica no tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

REGISTRA

- Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono
- Atención técnica -> Internet -> Sin internet
- Atención técnica -> TV Dbox -> Sin señal TV
- Registrar en la atención:
 - Nombre 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

AJUSTE



INTRODUCCIÓN

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE

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

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

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado			

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido”, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	15.000
Ejecutivos Retención N1	15.000
Ejecutivos Retención N2	20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	10.000
Reclamos	50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	120.000
Jefe VTR	200.000
Subgerente	1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

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

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA

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

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **Nº DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
- Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
- 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**
- 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**

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

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará ha EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

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

- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.
- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

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

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

INFORMA

Call Center Voz y Sucursales:

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

Call Center No Voz:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Según lo indicado en el procedimiento de reparaciones técnicas: Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET HFC



CASOS REITERADOS

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

ANALIZA

- Aplica para Call Center. Cliente residencial y B2BPlataforma interna CAV y Atento Colombia B2B).
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio
- Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

--

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	ANALIZA
• 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. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 3. FALLA MASIVA/SIX. • Clientes con módem Sagemcom fast 3890, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica. • Clientes B2B no tienen costo de visita técnica, si preguntan por costo, informa: ◦ <i>Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y cableado interno.</i>		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	ANALIZA
Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días: 1. Revisa las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”		

2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet"** desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.
3. Si el cliente **registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días**, debe ser atendido como un **caso reiterado**. Revisa el apartado de "Reiterados" en iSAC para su atención.

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

Explicar cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos su servicio de internet completo a través de distintos pasos que nos permiten identificar dónde está el inconveniente que le afecta. Dependiendo de la causa encontrada, la solución que aplicaremos será en línea, y en otros casos deberemos comprometer una visita técnica. Este procedimiento va desde lo más general a lo más particular y le iré comentando cada una de las revisiones que haré.

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

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

CASOS REITERADOS

1- Revisar **cuántas veces** el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días

UNA VEZ —

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente para saber cómo abordar la atención:

- **Falla Masiva:** Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Incumplimiento de visita técnica – La Solicitud de servicio aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.

Acción:

1- Reagendar visita técnica

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Si el cliente no acepta el reagendamiento, se debe escalar caso de acuerdo al procedimiento:

- Visita Incumplida [AQUÍ](#)

Visita Técnica anulada – Ya sea por el técnico o por el mismo cliente

Acción:

1- Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Visita técnica finalizada en terreno pero continúa con inconvenientes de internet

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

En el contacto anterior se le entregó una solución on line o remota pero continúa con inconvenientes internet

Acción:

Atender con procedimiento 7 pasos de manera regular

La visita técnica aún está en curso (no está atrasada)

Acción:

1- Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar

REGISTRA

Atención técnica-> Internet -> Sin internet

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

MÁS DE UNA VEZ —

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Reiteración por motivos de internet:

1. Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como finalizada en Andes).

a) Reiteración con solución remota anterior:

1- Debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

- Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica](#).
- Si no tiene el botón habilitado, [ingresa una reparación técnica](#):
 - Tipo: Internet
 - Área: Reparación técnica
 - Subárea: 7 Pasos No Realizado
 - Incluir en el comentario: @Reiterado

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

- Gestión realizada



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



Complete the content above before moving on.

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
-

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
 - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
 - [CLIENTES](#)
 - [EX CLIENTES](#)

IMPORTANTE

VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC)
 - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

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

GESTIÓN

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i>	<i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i>

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

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

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

PASO 2 —

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

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

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

PASO 3 —

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

VOZ	NO VOZ
"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"	"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"

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

GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE EQUIPO - POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



IMPORTANTE – SUCURSALES

Siempre que realices cambios en el contrato del cliente, en este caso por cambio de equipos, debes generar un nuevo contrato con el detalle y debes dejarlo cargado en el almacenamiento virtual (KWCC). Si tienes dudas con éste paso, puedes apoyarte con la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

OBJETIVO —

Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente). El equipo puede quedar en modalidad de venta o arriendo.

POLITICA RECAMBIOS —

- Se deben cumplir las siguientes políticas para la realización del cambio de equipo en sucursales.
 - **No** se puede **superar** el **límite de crédito** al momento de realizar el recambio o venta. El límite de crédito que califica el cliente es en base a la sumatoria de Plan + Equipo. En caso de llevar **más de 2 equipos por cliente** (tanto en pedido como modificación) debe ir **autorizado** por el **jefe o supervisor** de sucursal.
 - Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta, no puede cargar más. Ofrecer opción de pago al contado.
 - Se debe cumplir con una **antigüedad mínima de 6 meses** siendo cliente móvil pospago en la línea que realiza el recambio (ya se encuentra actualizado en política reflejada en plan comercial).
 - Validación de identidad debe ser a través de **verificación biométrica** (dactilar o facial).

POLÍTICA CAMBIO DE EQUIPO – Sujeta a Tipo de portabilidad y Segmento/score de cliente

Cliente de origen portado pueden acceder a descuentos en cuota inicial de arriendo (según lo indicado en [Plan Comercial](#)) siempre y cuando su segmento de score lo permita.

Tipo cliente	Permanencia	Pago cuotas remanentes equipo actual	Cambio de plan	Cambio de equipo
--------------	-------------	--------------------------------------	----------------	------------------

Cliente stock plan no vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Para realizar cambio equipo en modalidad arriendo debe a cualquier plan de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	
Cliente plan vigente	A partir del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	Mantiene planes de parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)
	Antes del 12vo ciclo de facturación emitido del arriendo actual	Debe pagar la totalidad de cuotas remanentes del equipo en arriendo actual	
Cliente Sim only	Antigüedad mínima de 6 meses en el rut que se realiza el recambio. Ya sea antigüedad móvil postpago o fija. Se debe revisar el origen de la línea para realizar el recambio. En caso de que sea <u>no portado</u> , NO accede a equipo en arriendo	N/A	Arriendo disponible en todos los planes de la parrilla actual (multimedia, solo datos y solo voz)

Renovación equipo

Opción 1

Pagando cuota inicial + 18 cuotas mensuales del nuevo equipo

Opción 2

Pagando totalidad del nuevo equipo

"Clientes podrán realizar el pago en modalidad de arriendo pagando un pie inicial más el monto restante en cuotas iguales cargadas en la boleta (hasta 18). O modalidad de venta en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito de Banco BCI, 18 cuotas sin interés con tarjeta de crédito de Banco de Chile y hasta 12 cuotas sin interés con Transbank"

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada **por titular de la cuenta**, un **tercero con poder notarial o representante legal en el caso de empresa**, en todos los casos, mayor de 18 años y con cédula de identidad vigente.
- Siempre **revisar oferta** en el [PLAN COMERCIAL](#), sección "PLAN MÓVIL"
- Para **iPhone No aplica el descuento en la cuota inicial del arriendo del equipo.**
- El **descuento automático en la cuota inicial del nuevo equipo, sólo se aplicará para Android** cuando el equipo sea adquirido en modalidad de **ARRIENDO** y cumpla con las condiciones comerciales en términos de segmentos/score y tipo portabilidad, sin importar la modalidad de compra del equipo antiguo. Por lo tanto, no se generará descuento si el nuevo equipo se adquiere en modalidad de COMPRA, sólo rige plan comercial vigente
- **No se realiza ningún tipo de Ajuste en el procedimiento**, ANDES realiza los descuentos pertinentes en forma automática.
- Si cliente **tiene un plan NO vigente, se debe actualizar** a oferta comercial vigente. Para venta de equipos se deben considerar los precios de los equipos que están publicados en el EXCEL DE TERMINALES. Para mayor información, revisar el archivo "EXCEL DE TERMINALES" en el siguiente link [PLAN COMERCIAL MOVIL](#), sección "Plan Móvil".
- El pedido **una vez enviado no se podrá cancelar** si es de atención inmediata.
- Si el **pedido está programado sólo puede cancelarse hasta un día antes de la fecha ingresada** en el campo "Desde cuándo".
- El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES", pinchar [AQUÍ](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

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

- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica" sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal**.
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart**. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#).

Despacho de equipos:

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

- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)

VERIFICA PRECONDICIONES —

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

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

EN CASO DE DBOX – SD – HD

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

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

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

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

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

GESTIÓN —

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el **Dbox se cargó correctamente**
8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**
9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.
10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.
 - En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**
11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica **"NUEVO"**

DATOS DE ENVÍO

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

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!
- Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta
- Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta

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

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

14. Generar el contrato

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

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

INFORMA —

Recuerda informar al cliente:

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar según Excel de entrega] para que instale el Dbox en su domicilio. Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

EXTENSOR WIFI

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre **valida que el correo electrónico** sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El **servicio adicional** del cliente **mantiene el DOM de sus servicios principales**.

DEBES SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#), informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- Se debe revisar el tipo de red instalada en casa del cliente, si esta es:
 - **HFC:** Se debe hacer el flujo normal de auto-instalación
 - **FTTH:** Se debe enviar una visita técnica a través de un [pedido de modificación](#)
- Para la autoinstalación, guíate con la publicación [AUTOINSTALACIÓN EXTENSOR DESK](#)
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#).
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz

IMPORTANTE:

- Al ingresar pedido, debes seleccionar la fecha de agenda más lejana que arroje el sistema para que el equipo de delivery pueda gestionar los casos.
- Validar que la comuna del cliente tenga factibilidad para el envío de delivery. Apóyate con la publicación de [DELIVERY AQUÍ](#). Si no aparece, realiza el procedimiento que aparece en la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS](#)

GESTIÓN

1. En la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **MODIFICAR**.
2. En el detalle del pedido, seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pinchar el botón **PERSONALIZAR** para desplegar la vista de selección de SVA.
3. Pinchar botón **EQUIPOS**.
4. En la sección **EXTENSOR WIFI**, seleccionar en el menú desplegable la opción Extensor Wifi y en cantidad escribir el número "1" y luego presionar el botón **AGREGAR ÍTEM**.
5. Pinchar sobre el nombre del ítem agregado **EXTENSOR WIFI**.
6. En la sección **EXTENSORES**, seleccionar el equipo **Extensor NextGen Smart Desk**.
7. En la sección **CARGOS**, seleccionar Cargo Extensor NextGen Smart Desk, este cargo genera la actividad necesaria para realizar la instalación del producto.
8. Pinchar el botón **TERMINADO**
9. Como el producto es con autoinstalación, se debe aplicar descuento de instalación (ya que no habrá visita técnica).
 - Seleccionar el producto **BANDA ANCHA** y pincha el botón **PERSONALIZAR**.
10. Pinchar botón **EQUIPOS**.
11. En el ítem **DSCTO CARGO EXTENSOR NEXTGEN SMART DESK**, seleccionar la opción del menú desplegable y en cantidad escribir el número "1" y luego pinchar **AGREGAR ÍTEM**.
12. Pinchar botón **TERMINADO**.
13. Revisar **DETALLE** del pedido.
 - a) Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el extensor en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error

¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!

Si la información no está completa, aparecerá un mensaje de alerta ([Revisa AQUÍ](#))

b) Completar el método de envío

- **Método de envío** → AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** → No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

14. Generar el contrato

15. Selecciona ENVIAR

- **El PEDIDO quedará en estado ABIERTO hasta que se realice la entrega del equipo, luego de eso cambiará a estado COMPLETADA.**

INFORMA

" Sr. XXX. Como hemos acordado, su kit llegará [indicar plazo de la columna Tiempo aproximado de la planilla de Plazos entrega Delivery] para que llegue el extensor a su domicilio. En la caja del KIT encontrará un código QR que lo dirigirá a la página <https://vtr.com/manuales-autoinstalacion> para hacer la activación del equipo"

Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

ESCALA —

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO de la publicación en Clave
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si cliente ya tiene asignado 2 o más equipos activos con pago en la boleta y no puede cargar más, debemos ofrecer opción de pago al contado. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



ALCANCE

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

DEBES SABER

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

VERIFICAR PRECONDICIONES

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

GESTION

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

6. Haz clic en **GUARDAR**

IMPORTANTE

LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES

Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón GUARDAR luego del ingreso de la solicitud.

La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu is a search bar and a navigation bar with tabs: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio (selected), Actividades, Pedidos, Pedido de ventas, Contactos, and Fallas masivas.

The main section is titled 'Lista de solicitudes de servicio'. It contains a form with various fields for client and service information. A red box highlights a section of the form containing the following fields:

- Cuenta de facturación: [input field]
- Numero de boleta: [input field]
- Monto cancelado: [input field]
- Lugar de pago: [input field]
- Lugar de pago (otros): [input field]

Below the form is a table titled 'Actividades'. The table has columns: Id Actividad, Tipo, Estado, Código Cliente, Área a Derivar, Descripción, Motivo, Fecha Inicio, Propietario, Código Resolución, and Vencimiento. A red box highlights the first row of the table:

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

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

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documento

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428

Rut de Cliente: 2500167-3

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS

RUT Solicitante: 2500167-3

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS

Número serie CI solicitante:

Telefonos labora solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada:

Tipo: Cuenta

Area: Recaudación

Cuenta: Cargo PNC

Activo:

Dirección: APOQUINDO AV

Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefono residencial solicitante:

Telefono celular solicitante:

Solicitud derivada?

Estado: Abierta

Propiedad: Bepi

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Solicitud derivada?

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta_Area

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

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

Cuenta de facturación: 22697215677

Número de boleta: 1469803

Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT

Lugar de pago (otros):

La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Nº de SS: 1-22995439428

Convertir en N° Reclamo

General documento

Información SS

Nº de SS: 1-22995439428

Rut de Cliente: 2500167-3

Nombre Completo Cliente: LMARIN PRUEBAS

RUT Solicitante: 2500167-3

Nombre Completo Solicitante: LMARIN PRUEBAS

Número serie CI solicitante:

Telefonos labora solicitante:

Id Alarma Falla Masiva:

Reparación reiterada:

Tipo: Cuenta

Area: Recaudación

Cuenta: Cargo PNC

Activo:

Dirección: APOQUINDO AV

Correo electrónico: pruebas@vtr.cl

Telefono residencial solicitante:

Telefono celular solicitante:

Solicitud derivada?

Estado: Abierta

Propiedad: Bepi

Propietario: AELIXALDE

Tipo requerimiento: Requerimiento

Número reclamo:

Canal de ingreso: Sucursal

Solicitud derivada?

Resumen

Descripción: Solicitud de Servicio a nivel cuenta Facturación - Tipo Cuenta_Area

Comentarios:

Fecha de creación: 04/01/2021 10:26:4

Fecha de solución:

Fecha de cierre:

Usuario creador: AELIXALDE

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

Cuenta de facturación: 22697215677

Número de boleta: 1469803

Monto cancelado: 39.990

Lugar de pago: PAT

Lugar de pago (otros):

Actividades

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

REGISTRA

Tipifica correctamente:

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/Coord

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

VISADO DE CONTRATOS



FLUJO VISADO Y CONSIDERACIONES

DEBES SABER

- El visado es el **proceso en el que se revisan y auditan los contratos y documentos** necesarios para realizar una venta para todos los canales de ventas.
- Este procedimiento tiene como fin **velar por el fiel cumplimiento de las políticas y filtros de ventas de la compañía**, sancionando las faltas a la política y las malas prácticas para así lograr una venta de calidad.

- Las **tipificaciones de rechazo y sus respectivas regularizaciones** se encuentran en la sección “En regulación” del punto n° 3, en la misma publicación en Clave.

FLUJO VISADO



FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- El ejecutivo tendrá **2 días hábiles para realizar la rendición de contratos** desde el ingreso de la venta o fecha creación del pedido fijo o móvil.
- Si no se efectúa la rendición de contratos, pasará a un **estado de Rechazo** por no Rendición o Rendición Fuera de Plazo, se realizará cambio de código inmediato.
- Entre los días **1° y 3° hábiles, la Empresa Visadora, procederá a recepcionar los contratos** respaldados en el Gestor Documental.
- El **día siguiente de la recepción** (día 4° hábil), la Empresa Visadora realizará el proceso de visado de aquellas ventas afectas.
- En el **proceso de Apelación**, para los contratos afectos, cuyo estado de Visado sea En Regularización (tiene rechazos apelables), los ejecutivos tendrán 2 días hábiles para realizar gestión de aclaración.

- La **Re-Visación de las ventas regularizadas se hará el día 7° hábil**, las ventas que quedan en estado Rechazado (No aclaradas en plazo o Rechazados), se les Cambiará Código el día 8° hábil.
- **Las Ventas no afectas**, que no ingresan a Flujo de Visado, deberán estar Rendidas en plazo, el incumplimiento generará un cambio de código por No Rendición o Rendición Fuera de Plazo (sin apelación).
- Dado que el **cierre de mes ocurre los días 21 del mes siguiente de haber completado la venta**, es responsabilidad del ejecutivo regularizarlas dentro del plazo correspondiente (48 horas hábiles) para que éstas no queden fuera del cierre.
- **Todos los canales presenciales deben dar cumplimiento con el respaldo digital de sus ventas (contratos y anexos), en forma, calidad y plazo, adjuntando al Contrato copias de acreditación de identidad, acreditación rentas, acreditación deuda de domicilio, acreditación Empresas, entre otros, definidos en política y plan comercial.**
- Revisa la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

FLUJO VISADO

CONSIDERACIONES

- **Revisión diaria:** es responsabilidad del ejecutivo ver diariamente el estado de sus ventas en la web de visado (módulo gestión de contratos):
- Cuando hayan rechazos y regularizaciones, generalmente los ejecutivos son notificados vía correo electrónico, con copia a su supervisor para que se realicen las gestiones correspondientes (en caso de que queden en regularización). Sin embargo, esto no sucede en todos los casos, ya que cada canal es responsable de la creación, administración, y actualización de los mails de los ejecutivos en portal de visado. Por lo tanto, se recalca la responsabilidad del ejecutivo de chequear diariamente el estado de sus ventas en la web de visado **“GESTIÓN DE CONTRATOS VTR”**, al cual puede acceder desde la web o desde su dispositivo móvil en el nuevo portal AGDC : <https://agdc.bst.cl/inicio>
- **Las dudas respecto a los motivos de rechazo deben hacerlo a través de los Coordinadores por Canal de Ventas**, para sucursales : jefesucursales@bst.cl; Canales Remoto o Terreno es Coordinador coordinador.visado@bst.cl
- **Retiro de Contratos Físicos** (respaldados digitalmente en el Gestor Documental KWCC) , se realizará mensualmente, según agendamiento al mail rendiciondigital@bst.cl . Aplica sólo para Canal Terreno y Terreno Negocios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 25 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 25!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR