



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - HFC

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 período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 3: ANDES - PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

≡ UNIDAD 4: ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

DEBES SABER:

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

- Al momento de realizar un escalamiento vía correo debes colocar en el asunto el CRM origen. Para Andes Claro es **CRM ANCLR**.

PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO

o Pagos en Sucursal Claro / [Claro.cl](https://claro.cl) (Pago express y Sucursal Virtual):

Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles

o Pagos en recaudadores externos:

Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles

IMPORTANTE: Solo se debe ingresar una solicitud por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.

	Recaudador	Plazo Solución (horas hábiles)
Presencial	Caja Presencial Claro	48
	Sencillito	48
	Lider	48
	Servipag	48
	Caja Vecina	48
	Servi Estado	48
	Unired	72

On Line	Servipag.com	48
	Claro Chile.cl → Web Play	72
	Claro Chile.cl → Sucursal Virtual	72
	App Mi Claro	72
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Servipag	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Banco Estado	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Khipu	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Match	48
	Pago electrónico Banco Estado	48

NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN"**.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse.

GESTIÓN:

1. Servicio suspendido -> Ingresa una inhibición de cobranza.

- Servicio próximo a suspenderse -> Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Apóyate en la publicación Inhibición de Cobranza

IMPORTANTE:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

2.1. Indaga cuál fue el medio de pago del cliente.

2.2. Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:

VOZ:

“Sr. XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes”

NO VOZ:

“XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes”

3.3 Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado:

3.4 Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail.

CUENTA: Facturación

TIPO: Cuenta

ÁREA: Recaudación

SUBÁREA: Pago no aplicado

DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (no confundir con el medio de pago, aquí se debe indicar cualquiera de los siguientes Recaudadores: Sucursal Virtual, Pago Express, Santander, Multicaja, Lider, Unired, Sencillito, Servipag, Caja vecina o Banco Estado).

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada; apóyate en la publicación **[CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS.](#)**

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud (la solicitud de servicio debe quedar en estado derivado, en otro estado no podrá ser atendido por el equipo especialista): cuenta de facturación, lugar de pago, número de boleta, lugar de pago, monto cancelado.

IMPORTANTE: Es de suma importancia que completes todos los datos indicados en la imagen anterior, debido que si no se ingresan correctamente,

la Solicitud de Servicio no será derivada al equipo especialista y por ende el cliente no tendrá solución.

Solo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- **DESTINATARIO:** bpovtr@everttecinc.com y escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- **ASUNTO:** ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada.

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

VOZ Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO VOZ Con Inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

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

ESCALA:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- Solicitud no fue ingresada -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- Solicitud finalizada -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

IMPORTANTE: Recuerda que este escalamiento es solo si el SLA de la solicitud esta fuera de plazo.

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días)ingresa una **Inhibición de cobranza**, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarovtr.cl; claudio.palma@clarovtr.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@clarovtr.cl

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada **Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:**

VOZ Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO VOZ Con Inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado."

"Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada. CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAGO NO ASIGNADO:

IMPORTANTE

OBJETIVO: Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad.

GESTIÓN:

1. En caso que el caso no haya sido escalado previamente, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE

TICKETS A MESA DE AYUDA.

Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección “Traslado de pagos”.

RECUERDA: Ante pagos no asignados, no se debe ingresar una Solicitud de Servicio, la gestión es por medio de un ticket a mesa de ayuda.

2. Si ya fue escalado con anterioridad, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado.

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios.

INFORMA: Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución Apóyate con el siguiente script:

VOZ:

“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

NO VOZ:

“XXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. Hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

REGISTRA:

Atención comercial Pago pago no aplicado

Registrar en la atención:

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



CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- 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 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.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile.

DESCARGA DE LA BOLETA:

IMPORTANTE

Para descargar la boleta debes realizar lo siguiente:

1. En la cuenta de **CLIENTE** revisa la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN** e ingresa en el número de cuenta que deseas revisar.
2. En la sección **FACTURAS** busca la boleta que deseas revisar. Para abrir la boleta haz clic en el link que se encuentra en la columna URL FACTURAS y podrás visualizarla en formato PDF donde lo puedes descargar desde ahí.

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha ultimo pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado de el
23082138	07/06/2022 - 07/06/2022	0.00	27/06/2022	99 480.00	-696.00	2 799.00		Boleta Electrónica	http://condor.vti.co	Emite	Emite
22826443	07/07/2022 - 07/06/2022	0.00	27/06/2022	58 240.00	-41 240.00	11 980.00		Boleta Electrónica	http://condor.vti.co	Emite	Emite
225216625	06/06/2022 - 07/06/2022	0.00	27/06/2022	0.00	-15 990.00	-40 990.00	03/07/2022	Boleta Electrónica	http://condor.vti.co	Emite	Emite
225751222	06/06/2022 - 07/07/2022	0.00	27/07/2022	0.00	-43 240.00	-38 960.00		Boleta Electrónica	http://condor.vti.co	Emite	Emite
9008928	06/06/2022 - 07/07/2022	0.00	27/07/2022	0.00	0.00	0.00		Nota de Crédito	http://condor.vti.co	Emite	Emite

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

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

**ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES
)**

**DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO**

**TERMINO DE
PROMOCIÓN**

**COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS**

**COBR
Y RE
S**

1. En la boleta se verá reflejado el nombre del plan anterior y el actual contratado por el cliente.
2. Para entender los cobros de cambio de plan, analiza el detalle de los días facturados por cada plan (anterior y actual). Revisa cuál fue la fecha en que se realizó el cambio.
3. Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el período en que tuvo cada plan.

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.531	Días Facturados 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5995 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$9.000 x 12 Meses (Crossselling)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 12990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional Televisión	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

**ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)**

**DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO**

**TERMINO DE
PROMOCIÓN**

**COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS**

**COBR
Y RE
S**

Para revisar los descuentos por días sin servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Descuentos Subtel" con el monto acorde al tiempo que el cliente estuvo sin servicio. Ejemplo: Cliente estuvo un día sin servicio, se le genera descuento de \$850 correspondiente al cobro proporcional de un día respecto al cargo que paga mensual por sus servicios.

Para los casos donde el cliente indica que no se ha realizado descuento por el tiempo que estuvo sin servicio, apóyate con el procedimiento DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO HOGAR

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
Total Play				\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel	Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168			-850
Total otros cargos				\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RECLAMOS
Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior. 1. Identificar si el descuento corresponde a servicios principales o SVA/Canales Premium. SERVICIO PRINCIPAL: Si cliente ya no cuenta con el descuento que tenía el mes anterior, se debe indicar que el descuento ya venció, que su vigencia era sólo por X meses. <i>"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento".</i> SVA/CANALES PREMIUM: Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento <u>NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.</u>				

BOLETA ANTERIOR

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef

Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405
Descuento Televisión				-1.598

Play **\$52.008**

Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Vta)				-5.600
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)				-24.000

Total Play **\$22.408**

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 10890 - Días Facturados 26/28	12.059
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 8000 - (2) Días Facturados 26/28	6.144

Total Adicional Televisión **\$18.203**

Resumen de Otros Cobros Adicionales

TV FULL	0
Claro Video Mensual	0

Total otros cargos **\$0**

Descuento promoción
Deco HD + Descuento
de crosselling

BOLETA ACTUAL

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef

Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Televisión				-1.598

Play **\$53.671**

Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)				-24.000
--	--	--	--	---------

Total Play **\$29.671**

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 12907 - Días Facturados 30/30	12.286
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 8000 - (2) Días Facturados 30/30	6.260

Total Adicional Televisión **\$18.546**

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual	0
TV FULL	0

Total otros cargos **\$0**

Descuento de
crosselling

Descuento promoción
Deco HD + Descuento
de crossselling

Descuento de
crossselling

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RESERVAS
---	---------------------------------	-------------------------	--	-------------------

Para revisar cobros de instalación o visitas técnicas, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Cargo Instalación \$20.000". En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

Aparecerá ítem llamado "Cargo Instalación \$20.000". En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento \$6000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports \$895 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$8.000 x 12 Meses (Crosselling			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 -(3) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 -(3) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional TelevisiÃ³n	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
			Total otros cargos	\$20.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS DE CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS
Para revisar cobros de corte y reposición de servicios, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Corte y Reposición”. Este cobro se aplica cuando el cliente se atrasa con el pago generando corte de servicios desde el 7mo día posterior a la fecha de vencimiento de su ciclo de facturación. Informar al cliente que, debido al atraso con el pago de su boleta, se generó corte de sus servicios en la fecha XX/XX lo cual ocasionó que se generara un cargo adicional en la boleta revisada.				

Si cliente reclama por el monto cobrado en su boleta, apóyate con la publicación [PROCEDIMIENTOS ANDES](#)

Aparecerán ítem con el nombre de pack de canales contratados. En el ejemplo indica “Pack TNT Sports Premium”.

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 -(2) Días Facturados 30/30	7.272
Total Adicional Televisión		\$7.272
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
TV FULL		0
Cargo Corte y Reposicion		1.000
Total otros cargos		\$1.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBR Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	-------------------

Para revisar cobros por extensor contratado, debes dirigirte a la sección “Resumen de Consumos y Servicios Adicionales” > “Internet” de la boleta. Aparecerán ítem con el nombre “Wifi 360” o “Wifi”.

3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus GIGA Telef Min				
Plan Actual 3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus G desde el 19/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	36.787	Días Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.398
			Play	\$64.929
Descuento 20000 x 12 Meses (FID)				-20.000
			Total Play	\$44.929
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Días Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Días Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Días Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Días Facturados 30/30			1.000
			Total Adicional Internet	\$1.000
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TERMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RE S
---	---------------------------------	-------------------------	--	---------------------

Se visualiza de la siguiente forma:

LARGA DISTANCIA				
	Llamadas (\$)	Cargos (\$)	Total del Mes	Saldo Anterior
169 - NETLINE	0	4.579	4.579	0
TOTAL			\$ 4.579	0

Llamadas Larga Distancia teléfono 512625117

Fecha	Hora	País Destino	Número Destino	Duración Min:Seg	Horario	Total (\$)
Cargo facturación CARRIER 169						\$ 589
PL1-Plan 169 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CANALES PREMIUM:



IMPORTANTE:

La baja de **CANALES PREMIUM POR NINGÚN MOTIVO DEBE SER REALIZADA POR CALL CENTER FRONT**. Ante esta solicitud de nuestros clientes, el ejecutivo debe transferir de forma asistida a la **Plataforma de Retención Premium**, tal cual lo indica este procedimiento, para que esta plataforma retenga al cliente o desconecte el Canal.

Esto también aplica en las situaciones donde el **cliente reclama por el alto precio de su cuenta y tiene contratado Canales Premium (se transfiere siempre y cuando el cliente solicite la baja del canal premium, si no, el ejecutivo Front debe atender el reclamo del cliente)**, y en los casos donde el **cliente no reconoce el cobro de Canales Premium**. Solo en los casos donde el **cliente quiera desconectar servicios principales y tiene contratado Canales Premium** debe ser transferido a la **Plataforma de Retención (SSPP)**.

En resumen, la transferencia que debe realizar Call Center Front cuando el cliente tiene contratado Canales Premium, es la siguiente:

Casuística	Transferencia
Cliente solicita la desconexión del canal (por no uso, valor distinto a lo ofrecido, término de promoción o baja no cursada)	Plataforma de Retención Premium
Cliente reclama por alto precio de su cuenta y cuenta con Canales Premium (solo cuando el cliente solicite la baja del canal)	
Cliente no reconoce cobro de un Canal Premium	

Cliente quiera desconectar servicios principales y tiene contratado Canales Premium

Plataforma de Retención (SSPP)

Si eres ejecutivo de primera línea **VOZ** (excluye plataforma B2B y 105) y cliente manifiesta que quiere desconectar canales Premium **debes transferir de manera asistida a la plataforma de retención Premium.**

IMPORTANTE

REGISTRA

REGISTRA:

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área.

Registrar en la atención:

DEFINICIÓN:

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la retención y/o baja de Canales Premium.

ALCANCE:

Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, indaga: Con la información entregada por parte del cliente, retiene con los siguientes argumentos de forma escalonada:

FOX SPORT PREMIUM.

1° Acción: Retención por contenido o atributo

- Los mejores partidos de la UEFA Champions League
- Las últimas fechas de la Formula 1
- WWE TLC: Tables, Ladders & Chairs, evento anual de lucha libre

2° Acción: Retención con descuento

- Ofrece descuento especial de 2 meses al 50%. Si no acepta, ofrece 4 meses al 50%
- En el catálogo sigue la ruta: Plan de retención/Call center. /Call Center→ RETENCIÓN SVA

3° Acción: Retención por DOM

Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.

Cliente no acepta: desconecta el canal

PACK ADULTO.

1° Acción: Retención por contenido o atributo

El pack incluye:

- Playboy (canal 501), Venus (canal 502), Sextreme (canal 503) y Playboy HD (canal 869).
- HotGo - Acceso a 700+ títulos gratis de las marcas líderes de entretenimiento para adultos en www.hotgo.tv
- Playboy OD - El mejor contenido adulto disponible en la carpeta Adulto de la sección Premium de Claro.

2° Acción: Retención con descuento

- Ofrece descuento especial de 3 meses al 50% Si no acepta, ofrece 1 mes gratis del canal.

3° Acción: Retención por DOM

Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.

Cliente no acepta: desconecta el canal

TNT SPORTS.

1º Acción: Retención por contenido o atributo

- Todos los partidos de los campeonatos de Primera A y B.
- Partidos amistosos internacionales de nuestra selección de fútbol, y todos los partidos de las clasificatorias sudamericanas.
- Programación especializada de fútbol, noticias, resumen de goles, entrevistas y documentales.

2º Acción: Retención con descuento

- Ofrece descuento especial de 2 meses gratis.

3º Acción: Retención por DOM

Coméntale al cliente que dado a que ya lo tiene cancelado hasta X día del mes (revisar ciclo o DOM del cliente), sugiérele que nos contacte el último día según su período facturado.

Cliente no acepta: desconecta el canal

En los casos que retengas el canal por promoción u oferta, carga en sistema el descuento. Revisa [aquí](#) el paso a paso

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - REPARACIONES TÉCNICAS



INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA:

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DE REPARACIÓN
TÉCNICA

✓ 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:

✓ "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".

✓ 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 "Re agendada" a solicitud expresa del cliente.

✓ Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

✓ Si ya existe una **SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede re agendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad.

X No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente **posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria.**

X 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**.



DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

1. Validar los datos del cliente: RUT, Dirección, número de contacto.

!Para CANALES DIGITALES, si el cliente tiene sólo una dirección con servicios contratados, no es necesario realizar paso 1.

2. Revisar que los servicios se encuentren **ACTIVOS** o **SUSPENDIDOS**.

! 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”.

Cuenta [Cuenta de usuario] | Perfil del cliente

[Página inicial] [Clientes] [Solicitudes de servicio] [Actividades] [Validaciones venta] [Pedido] [Pedido de ventas] [Contactos] [Fallar masivos]

Lista de clientes | Lista de clientes

Más información | **Resumen del cliente** | Gestión total | Jerarquía de cuentas | Faltas masivas | Contactos | Perfiles | Actividades | Solicitudes de servicios | Pedidos | Acciones instaladas | Alertas de crédito

Siguiente mejor Acción

[Filtro] [Icono] 1 de 1

Categoría	Recomendación	Acción
TWA_PLD	TWA_TWT_SPORTS - OPUSCULOS TWT SPORTS PREMIUM CON 9 MESES AL 50% PRECIO NORMAL \$12.490	

Perfil de facturación

[Filtro] [Icono] Sin registros

Nombre	Método de pago	Método de facturación	Día de facturación
--------	----------------	-----------------------	--------------------

Productos Instalados

[Filtro] [Icono] 1 de 6

[Modificar] [Desinstalar] [Reinstalar] [Actualizar producto] **Hacer / Refrescar**

Producto	Descripción del Producto	Categoría otorgada Nivel de
Dispositivo Multi Servicio	Dispositivo Multiservicio	Dispositivo Multiservicio

Actividades

[Filtro] [Icono] 1 de 23 items de 23

ID Actividad	Descripción	Tipo	Status	Procedente	Fecha Ag
5-DMAC000	La actividad ID "5-DMAC04N" se agendó		Finalizado	GSEPCVEDA	25/06/2023
5-2BCHFMW	Integración ID "5-2CMFTBL" Desactivado / Seleccionado		Finalizado	PRAZ	
5-2H4G290	Integración ID "5-2CMCT9M" Desactivado / Seleccionado		Finalizado	PRAZ	
5-2SLAZRDI	Confirmación Vot	Llamada - Selecciones	Finalizado	SWRELLDG	
5-2STPRLU	@Regenerando Vot	Llamada - Selecciones	Finalizado	JVALACIOS	
5-2S244ZE	CHAT	Llamada - Selecciones	Finalizado	MIAMPEZA	
5-2K2BMNS	Reparación 2 Play Sin Servicio	Refrescado	Aguardado	GETLORES	18/07/2023
5-2K25FBI	Reparación 2 Play Sin Servicio	Refrescado	Denegado	OJIZANAM	14/06/2023
5-2KAWBC2	Reparación 2 Play Sin Servicio	Refrescado	Denegado	BURGT	13/06/2023
5-2K03PLH	Reparación 2 Play Sin Servicio	Refrescado	Denegado	CCORREAY	07/06/2023
5-2KOTGEIX	#SC-WHO-AL-FONO-RICARDOPRI A LA Llamada - Selecciones	Finalizado		OBLANDON	
5-2KCPWIL7	#SC-WHO-#RUCOINDEVOZ Llamada - Selecciones	Finalizada		OBLANDON	
5-2KH061W	(RICARDOPRI) SMS [YTR Informa Hoy QMS - Selecciones	Finalizado		DAVARR	

DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES	INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA
1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos. - Corroborar que aparezcan los servicios en “Productos instalados”. 2. En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado. 3. Luego presionar pestaña “SOLICITUDES DE SERVICIO”. 1.3. Una vez dentro del panel solicitudes se servicio presionar el botón 1.4. En el casillero “Activo” seleccionar el servicio afectado		

1.5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

1.6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

1.7. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado.

1.8. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio.

1.8. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

1.9. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

IMPORTANTE: En esta pantalla se podrá visualizar el flag (✓) "Reiterado", si es que el cliente ha tenido 3 reparaciones dentro de 30 días. Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

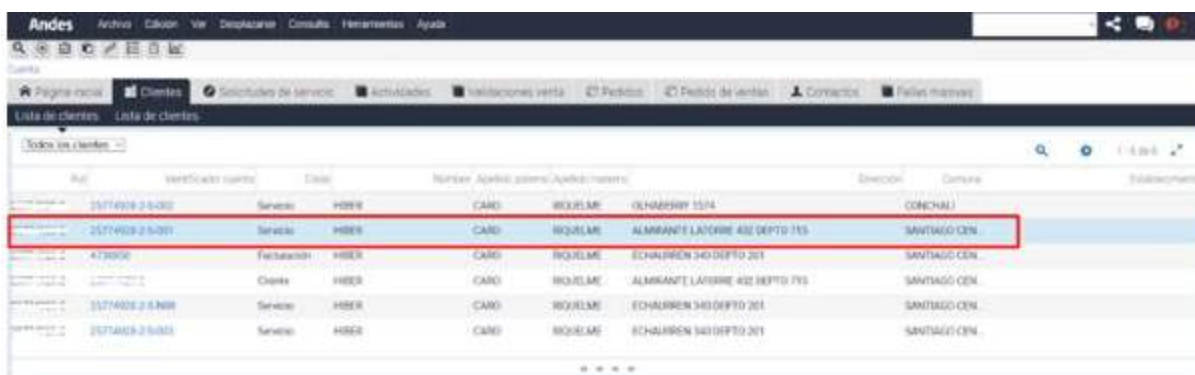
Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá:

-Aceptar el mensaje de alerta.- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.

- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la **Consulta Agendamiento** muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**.

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

Para revisar más detalles del ingreso de solicitud de servicio con reparación técnica revisa [aquí](#)



The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Archivo', 'Cálculo', 'Vta', 'Desplazarse', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a 'Clientes' tab. The main area displays a table of clients with columns: 'Id', 'Identificador cliente', 'Clase', 'Nombre', 'Apellido', 'Apellido materno', 'Especialidad', 'Comuna', and 'Estado'. The second row is highlighted with a red box. The data in this row is: Id: 25774028-2-54001, Identificador cliente: 25774028-2-54001, Clase: Servicio, Nombre: CARO, Apellido: RIQUELME, Apellido materno: OLIVARRIA, Especialidad: ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 115, Comuna: SANTIAGO CEN, Estado: [empty].

ID	Identificador cliente	Clase	Nombre	Apellido	Apellido materno	Especialidad	Comuna	Estado
25774028-2-54000	25774028-2-54000	Servicio	CARO	RIQUELME	OLIVARRIA	OLIVARRIA 1574	CONCHALI	
25774028-2-54001	25774028-2-54001	Servicio	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 115	SANTIAGO CEN	
473000	473000	Facturación	CARO	RIQUELME	ECHARRREN	ECHARRREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	
25774028-2-54001	25774028-2-54001	Cliente	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 115	SANTIAGO CEN	
25774028-2-54001	25774028-2-54001	Servicio	CARO	RIQUELME	ECHARRREN	ECHARRREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	
25774028-2-54001	25774028-2-54001	Servicio	CARO	RIQUELME	ECHARRREN	ECHARRREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	

VISITA INCUMPLIDA:



- Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio).
- Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún.
- Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

INDAGA:

¿Para cuándo fue agendada su visita?

¿La visita era para instalar servicios u otro tipo de visita?

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. En la vista 360 del cliente, en la sección Solicitudes de Servicios, revisar e ingresar a la solicitud en estado **ABIERTA**.

2. Dentro de la solicitud de servicio, en la pestaña **ACTIVIDADES**, ingresa a la cual tiene como estado NO AGENDADA, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

3. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Puedes apoyarte con el siguiente Script:

CANALES DIGITALES:

"XXXX, tu solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

! Estos casos no deben ser escalados por mail para pedir agenda, ya que se debe respetar las fechas que el sistema tiene disponible.

REGISTRA:

Atención Comercial → Cons. estado pedido cliente → Visita Técnica reag/desi/incum

En la observación: "... incumplimiento de visita..."

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

Estado	Nº de SS	Fecha de creación	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea
Abierta	1-210127044491	20/12/2022 10:59:30	AASANCHEZR	Internet	Reparación Téc...	Cable Modem
Cerrada	1-199912137317	25/05/2022 10:10:23	CLSANCHEZ_INAC	Internet	Reparación Téc...	Niveles Fuera
Cerrada	1-195243829925	28/02/2022 12:21:00	KLLANOS	Internet	Reparación Téc...	Niveles Fuera
Cerrada	1-167118364346	12/05/2021 13:56:15	MCASTIBLANCO	Problemas en Atenc...	Falta de Espiritu...	Callocenter
Cerrada	1-167117559252	12/05/2021 13:49:43	MCASTIBLANCO	Facturación	Inconsistencia F...	No reconoce C

PARA GESTIONAR CORRECTAMENTE, DEBES GUIARTE POR EL ESTADO DE LA ACTIVIDAD:



TOMA EN CUENTA

1. ORDEN SIN TECNICO ASIGNADO:

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron, debes revisar que la visita tenga un técnico asignado:

a. Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**.

b. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

c. Si no tiene técnico asignado la orden, debes escalar el caso al correo escalamientosoprotea@vtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

d. Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar.

2. ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA:

a. Debes ingresar una nueva visita a terreno.

b. Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud. Revisa el botón RE AGENDAMIENTO.

Cliente acepta:

INFORMA:

XXX lamentamos las molestias ocasionadas.

XXX lamentamos las molestias ocasionadas. "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."

"Te 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."

3. ACTIVIDAD NO AGENDADA:

Esto puede suceder si una actividad fue creada y nunca se agendó o bien la actividad se creó automáticamente luego de derivar una actividad, por esto se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o reagendar.

- a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita.
- b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación. Revisa el botón RE AGENDAMIENTO.

Cliente acepta:

INFORMA:

XXX lamentamos las molestias ocasionadas.

"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."

Te 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."

4. ACTIVIDAD DERIVADA A REDES O NIVELES:

Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES.

5. ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL:

a) Revisa la hora de la derivación de la actividad.

Dentro 48 hrs. corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo.

Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según la publicación **MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES**

6. ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL:

a) Revisa la hora de la derivación de la actividad.

- Dentro de las primeras 24 hrs Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar.

- Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación **MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES**

7. ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN:

Explicar que el técnico va en camino.

INFORMA:

"XXX tu técnico está en camino y próximo a llegar"

The screenshot shows a web application interface for managing activities. The top navigation bar includes links like 'Página inicial', 'Clientes', 'Consultas de servicio', 'Actividades', 'Verificaciones venta', 'Pedidos', 'Pedidos de venta', 'Contactos', and 'Faltas masivas'. The main section is titled 'Lista de actividades' and contains a form for 'Terreno'. The form has several tabs: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Tecnología Interacción', 'Agendamiento', 'Reserva', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' tab is selected. The form fields are organized into sections: 'Terreno' (with fields like 'IT ACTIVO', 'Tipo', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Cliente', 'RUT Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estado', 'Credito', 'Propietario', 'Bacon', 'Detalle Razón', 'Resolución', 'Fecha inicio', 'Fecha Cierre', 'Cero', 'Fecha Comprobación', 'Codigo Cero', 'Descripción', 'Comentarios', 'Área a Servir'), 'Detalles de programación' (with fields like 'Tiempo de trabajo', 'Fecha agendamiento', 'Hora desde', 'Hora hasta', 'Ubicación del servicio de cuenta', 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', 'Región', 'Codigo postal', 'Fecha certificado'), and 'Datos de Trabajo' (with fields like 'RUT Técnico', 'IT Técnico', 'Nombre Técnico', 'Rol', 'Tipo vivienda', 'Caso vivienda', 'Zona', 'Zona Pop'). Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight specific fields: 1 points to 'IT ACTIVO', 2 points to 'Agendamiento', and 3 points to 'Nombre Técnico'.

CANCELACIÓN DE VISITA:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

- En caso de que el cliente solicite un nuevo agendamiento y no la eliminación del proceso se debe reagendar la solicitud. Revisar el botón "REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO".
- También puede ser **cancelada** hasta el Punto de No Retorno, es decir, cuando el técnico esté en el domicilio del cliente, pero no haya realizado el Flag de aprovisionamiento.
- No debes ingresar un ticket a Mesa de ayuda para solicitar la **cancelación** de CUALQUIER OTRA Solicitud de Servicio. Este requerimiento debes solicitarlo a través de tu Jefe o supervisor.
- El **cancelar** se debe gestionar sólo sobre una reparación técnica **ABIERTA**, antes de realizar la respectiva **visita** técnica.
- Una vez **cancelada** la solicitud de servicio no puede volver a activarse.
- Si cliente comenta que desea cancelar la visita técnica porque su problema ya se solucionó: Verifica que los niveles de BEC se muestren en verde. Es importante porque si se encuentran afectados, es importante explicarle al cliente la necesidad de mantener la visita. De encontrar los niveles afectados informa:

"Sr. XXX le recomendamos mantener su visita, ya que, detectamos un inconveniente que necesita ser revisado por nuestros técnicos. Así podrá tener una mejor experiencia de servicio."

Si el cliente insiste en suspender su visita, proceder con la cancelación de la visita.

GESTIONA:

1. En la vista 360 de la cuenta de servicio afectada, se debe seleccionar el **NÚMERO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO (N° de SS) a cancelar.**
2. Llenar el campo **MOTIVO** de la actividad del tipo **TERRENO**, indicando **CANCELADA.**
3. Seleccionar un **CÓDIGO DE CIERRE CA01.**
4. Cambiar el estado a **CANCELADO.**
5. Finalizar presionando **GUARDAR**

INFORMA:

SOLICITUD CANCELADA:

Sucursal, Call Center CALL CENTER - SUCURSALES y CANALES DIGITALES:• Infórmale al cliente que cancelaste la solicitud.

SOLICITUD NO CANCELADA:

Sucursal, Call Center CALL CENTER - SUCURSALES y CANALES DIGITALES:

• *Infórmale al cliente que no se pudo cancelar la visita por tener técnico asignado.*

REGISTRA:

Tipificar correctamente:

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.*



Para conocer más detalles de Reparaciones Técnicas revisa [aquí](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
HFC**

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

FINALIZAR