

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 22 - Soporte Comercial

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

DESDE EL 01 AL 14 DE DICIEMBRE



CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA



PROCEDIMIENTO

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

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica

- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN —

- Esta solicitud puede ser realizada por el titular de la cuenta, Representante Legal, Contacto Autorizado o un tercero con poder notarial. Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)
- **Sólo en atención por No Voz**, si el cliente no puede descargar su boleta por sucursal virtual (no tiene acceso a internet o es de tercera edad y se le dificulta acceder a Sucursal Virtual) podrá ser enviada a través del aplicativo de atención WhatsApp sin necesidad de ingresar la Solicitud de Servicio de envío en Andes.
- **El correo electrónico no se puede modificar salvo que sea el titular de la cuenta.**
- La boleta llega al cliente registrado en la **cuenta de FACTURACIÓN**. Para revisar cómo hacer el cambio, revisa la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)
- Si un tercero se contacta para informar que la boleta no llega, se debe informar que puede obtener el duplicado en [vtr.com](#)
- **Es mala práctica el ingreso de la siguiente solicitud de servicio:**
 - Tipo: Factura o Boleta.
 - Área: Distribución.
 - Subárea: ENVÍO A DOMICILIO.
 - Descripción: Solicitado por cliente.

DEBES SABER —

- **No hay distribución de boletas al domicilio; los métodos de distribución son: método electrónico y SMS**
- El cambio de medio de distribución se puede hacer aún si el cliente tiene saldos pendientes

- En caso de que el cliente indique que la boleta no llega a su mail, recordar indicar que revise su bandeja de Spam, ya que, en un principio, pueden estar siendo recibidos ahí

INDAGAR

- ¿Desde cuándo no le llega la boleta?
- ¿Qué método de distribución tiene?
- ¿Verificó que en su carpeta de SPAM no se encuentre la boleta?

VERIFICAR PRECONDICIONES

Confirmar desde la vista 360 de la cuenta de cliente el RUT, DOMICILIO, FONO Y MAIL correctos

- 1.1. Cliente Negocio: Confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer click en la pestaña CONTACTOS.

2. Verifica cuál es el método de distribución.

- 2.1. Ingresa a la cuenta de facturación de la cuenta afectada, seleccionar el método de pago
- 2.2 Hacer clic en la pestaña PERFILES para revisar el método contratado

CLIENTE NO LE LLEGA BOLETA

GESTIÓN

1. Descarta que el cliente tiene una boleta alfanumérica. Para mayor información, revisa la publicación [CLIENTE SIN BOLETA](#)

2. Si el método de envío que mantenía el cliente (o creía mantener) es el tradicional (envío por carta al domicilio) informar al cliente que este método de envío de boleta ya no está vigente porque no es un método confiable de entrega. Informar que los únicos métodos vigentes de envío son: electrónico (a través de mail) y envío por SMS.

En caso que el cliente insista en que la boleta llegue a su domicilio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX. El envío a domicilio de la boleta ya no es posible, dado que no era un método de envío seguro. Por ello le puedo ofrecer obtener la boleta a través del envío a su correo electrónico o enviarle un mensaje de texto a su teléfono, donde podrá revisar la boleta emitida. Recuerde además que la boleta tanto actual como las boletas anteriores están disponibles en su sucursal virtual de vtr.com a las que puede acceder fácilmente"

3. Modifica el método de envío según la opción que escoja el cliente. Revisa el paso a paso en esta misma publicación.

4. Invita al cliente a obtener la boleta desde su sucursal virtual

5. Si el método de envío es electrónico o por SMS, verifica con el cliente si el mail de la pestaña PERFILES está vigente

- Recuerda que no puedes informar a un tercero el mail del cliente ni menos modificarlo

6. Si el mail no está vigente, actualízalo. Guíate con la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

7. Si el mail está vigente, Ingresar a la Cuenta de Facturación e ingresa al Perfil de facturación

8. En la pestaña FACTURAS pinchar URL de la boleta a enviar. ([Ver Imagen](#))

9. Se desplegará la boleta, la cual debes descargarla y guardar en el PC para luego enviar.

10. Volver a la Vista 360 de facturación pinchando la BARRA DE RUTA en la parte superior. ([Ver Imagen](#))

11. Ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de FACTURACIÓN con los siguientes datos:

- Tipo: Factura o Boleta
- Área: Distribución
- Subárea: Envío por correo electrónico

- Puedes revisar la publicación [INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO](#)

12. En la pestaña ACTIVIDADES ubicarse en la Solicitud y seleccionar en el campo Código de Cierre “CONTACTA – ENVÍO BOLETA” y luego presionar F9. ([Ver Imagen](#))

13. Se desplegará el cuadro para ingresar el mail al cual el cliente desea recibir la boleta, ingresarlo y Aceptar ([Ver Imagen](#))

14. Llenar los campos requeridos en el envío.

- De: Servicio al Cliente VTR
- Para: (mail del cliente)
- Asunto: Boleta VTR
- Cuerpo: Seleccionar la opción ENVÍO BOLETA SOLICITUD DE SERVICIO ([Ver Imagen](#))

15. Adjuntar el archivo de la boleta guardado anteriormente y ACEPTAR ([Ver Imagen](#))

16. Hacer clic en ENVIAR. ([Ver Imagen](#))

17. Finalizar y Guardar la Solicitud de Servicio ([Ver Imagen](#))

INFORMA

VOZ

“Sr(a) XXX, ya fue generado la solicitud de envío de boleta del mes XXX, vía correo electrónico de entrega inmediata. Igualmente le recuerdo que puede revisar el detalle de esta boleta y las demás en la Sucursal Virtual de [VTR.COM](#)”

NO VOZ

“XXX, ya fue generado la solicitud de envío de boleta del mes XXX, vía correo electrónico de entrega inmediata. Igualmente le recuerdo que puede revisar el detalle de esta boleta y las demás en la Sucursal Virtual de [VTR.COM](#)”

REGISTRA

Atención Comercial→ Explicación cobros y boleta→ Envío -Recep Boleta-distriibuc

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

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	

¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN		
GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual

Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR 4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a). le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"</i> 4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención

Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a). le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"</i>	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR