

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - BBOO Reclamos



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 JULIO



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



REAJUSTE IPC HOGAR



ACTIVIDAD

≡ TIPIFICACIONES

≡ INGRESO Y FACTURACIÓN DEL DESCUENTO

≡ DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- La atención se puede brindar a titular o tercero

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales** que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

GESTIONA

INFORMA

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000.-

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000.-

INFORMA

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste registra el #PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Debes transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de ENERO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo es de 2.1% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202596829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157560397909	Televisión	Reparación Técnica	Door No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152752876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540253	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:



Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

IMPORTANTE

Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)

Clientes con contrato ARMADA- ARMADA RETIRO

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX —

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

OTROS SERVICIOS PRINCIPALES —

Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

¿QUÉ ES EL IPC?

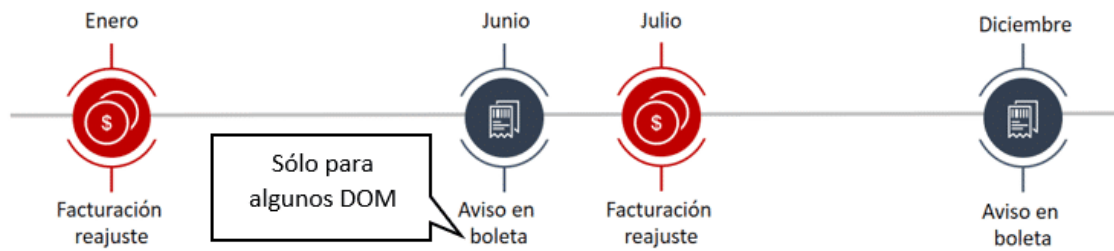
IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los proporcionales **nunca** se generan por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

☐

Falso

☐

Verdadero

TIPIFICACIONES



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Estas nuevas tipificaciones servirán para tener un mejor registro, enfocándose en el ¿por qué nos contacta un cliente? Y no necesariamente en la gestión de los ejecutivos.
- Puedes revisar las nuevas tipificaciones en el siguiente [ARCHIVO](#).



IMPORTANTE: Las tipificaciones se deben realizar en la cuenta de CLIENTE.

RAZÓN ▼	SERVICIO ▼	MOTIVO ▼
General	Transferencias	Transferencia a Comercial
General	Transferencias	Transferencia a Técnica
General	Transferencias	Transferencia Retención SSPP
General	Transferencias	Transf. a Retención Premiun
General	Transferencias	Transfiere a Botón Rojo
General	Transferencias	Transfiere a B2B
General	Transferencias	Transfiere a otra plataforma
General	Fallas sistémicas	Masiva Técnica (NNOC Ticket)
General	Fallas sistémicas	Falla Masiva Comercial
General	Fallas sistémicas	Falla sist./procesos ISAC-CRM
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Cambio/Config./capacitación
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	SVA funcionamiento acti/desac
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Autoinstalacion Inst/act/conf
Atención técnica	Correo electrónico	Correo Electrónico VTR
Atención técnica	Internet	Sin Internet
Atención técnica	Internet	Intermitencia Internet
Atención técnica	Internet	Velocidad Internet
Atención técnica	Internet	Clave Wifi
Atención técnica	Internet	Problema Extensor

ARCHIVO

NUEVAS TIPIFICACIONES DISPONIBLES EN CLAVE

GESTIÓN

1. En Andes se generará de manera automática una actividad de llamada entrante
2. Cuando el ejecutivo da por resuelta la atención, debe finalizar la actividad **LLAMADA ENTRANTE** con la resolución entregada al cliente para esto, deberá:
 1. Volver a la vista 360 de la cuenta cliente. Ingresar a la actividad generada al comienzo en la última actividad asignada que se encuentra en estado **PENDIENTE**
 2. Se debe hacer clic en la fecha para desplegar el menú de los campos

- **Razón**
- **Detalle razón**
- **Resolución**
- Completar el campo **COMENTARIOS**, con todos los aspectos relevantes de la atención.

3. Para terminar, cambiar el campo estado a **FINALIZADA**.

The image displays two screenshots of the 'Andes' software interface, specifically the 'Actividades' form. The top screenshot shows the 'Razón' and 'Detalle razón' fields highlighted with red boxes. The bottom screenshot shows the 'Estado' dropdown menu open, with 'Finalizada' highlighted by a red arrow.

Top Screenshot (Initial State):

- Form Fields:**
 - id Actividad:** 148950
 - Estado:** Abierta
 - Fecha Inicio:** 26/03/2018 17:34
 - Fecha Compromiso:** 02/04/2018 10:34
 - Comentarios:** (Empty text box)
 - Razón:** (Empty text box)
 - Detalle Razon:** (Empty text box)
 - Resolución:** (Empty text box)
- Buttons:** Cerrar, Disputa, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Pasos, Finalización.

Bottom Screenshot (Final State):

- Form Fields:**
 - id Actividad:** 148950
 - Estado:** Abierta
 - Fecha Inicio:** 26/12/2017 09:51
 - Fecha Compromiso:** (Empty)
 - Comentarios:** (Empty text box)
 - Razón:** (Empty text box)
 - Detalle Razon:** (Empty text box)
 - Resolución:** (Empty text box)
- Buttons:** Cerrar, Disputa, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Pasos, Finalización.



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

INGRESO Y FACTURACIÓN DEL DESCUENTO



FACTURACIÓN E INGRESO DE DESCUENTO

FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO

Introducción

A la hora de ingresar un descuento en sistema, debes tener en consideración:

PASO 1

DOM

Es el día del mes donde se realiza el cobro mensual de los servicios periódicos. El Dom se asigna según la fecha de instalación y determina la fecha de pago.

TASACIÓN DE LA BOLETA

Es la acción de calcular los cobros de un período, antes de generar la emisión de la boleta. La tasación ocurre el mismo día calendario de inicio del DOM

EMISIÓN DE LA BOLETA

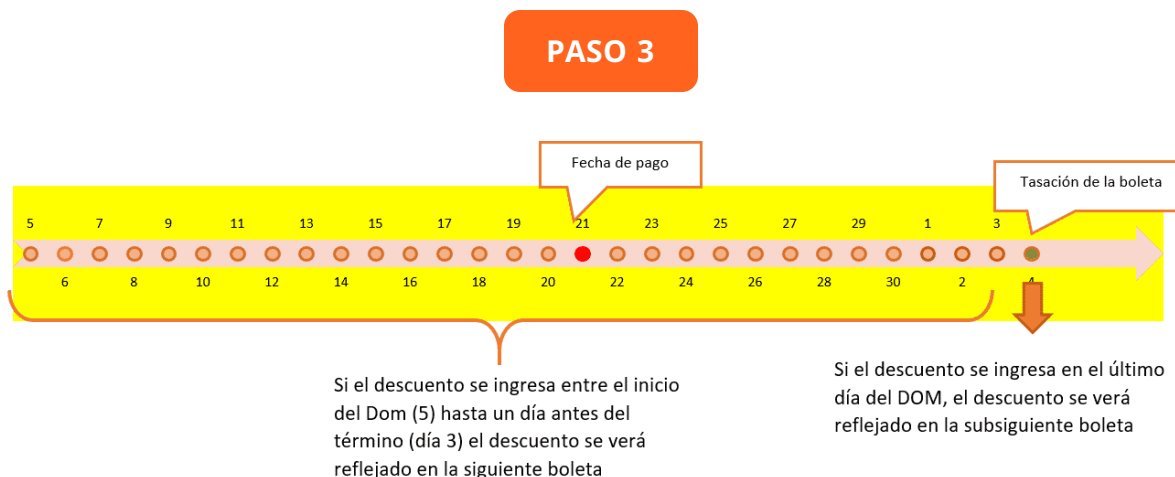
Boleta ya disponible para pagos

1. DOM, TASACIÓN DE LA BOLETA Y EMISIÓN DE LA BOLETA

PASO 2

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
159284	Medio Pago no Contratado	Electrónico	18

2. Verifica el DOM del cliente.



3. Verifica en sistema si el cliente ya tiene una boleta emitida en este periodo o si está en proceso de emisión, si este fuera el caso se debe explicar al cliente que el descuento será reflejado en la boleta del siguiente mes.

Recuerda: Para que el descuento sea reflejado en la boleta en curso, puedes ingresarlo hasta el día anterior al término del DOM, de lo contrario se verá reflejado en la boleta del siguiente periodo.

Guíate con el ejemplo del DOM 1 en la imagen superior

INGRESO DE DESCUENTO PARA UN SERVICIO PRINCIPAL

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

1. En la vista 360° de cliente, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** hacer clic en la promoción en la cual aplicaremos descuento y pincha **MODIFICAR**.

En estos casos se puede insertar el descuento y se verá reflejado en la próxima facturación.

ID de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Etapa	Motivo de cancelación	Modalidad de venta	Vínculo de envío
156550975	Modificación	Cancelado	02-08-2017 14:30:30	Orden	Sin motivo	Móvil	Venta Técnica
179374706	Modificación	Cancelado	19-07-2017 16:04:00	Orden	Sin motivo	Móvil	Autonivelado
179338768	Modificación	Cancelado	19-07-2017 19:55:54	Orden	Sin motivo	Móvil	Autonivelado
145554891	Desconexión	Cancelado	07-07-2017 19:50:29	Orden	Sin motivo	Fija	Venta Técnica
152556599	Pedido de ventas	Cancelado	28-06-2017 17:18:11	Cotización	Sin motivo	Móvil	Autonivelado

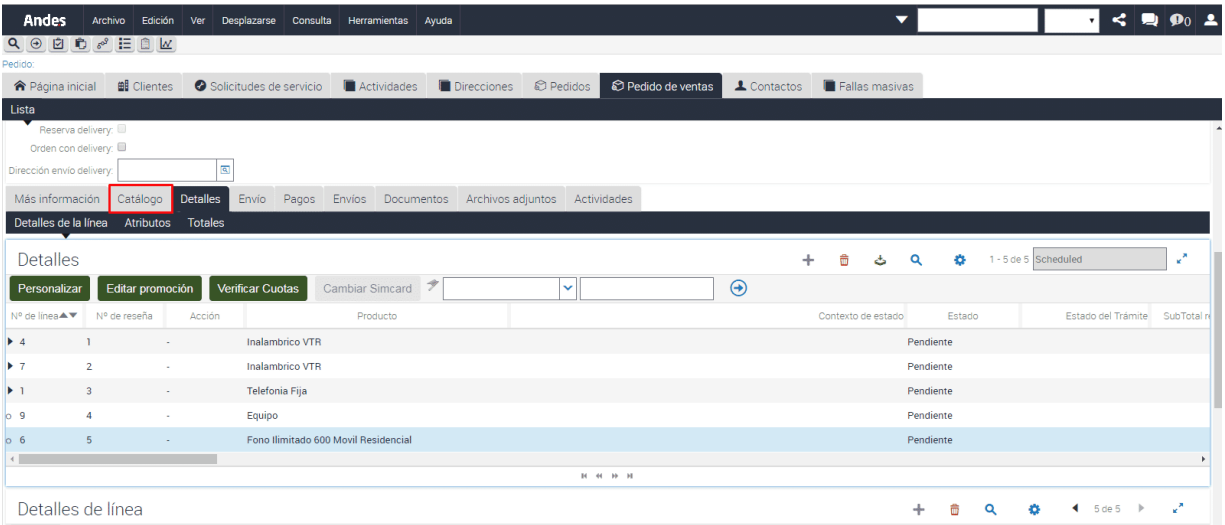
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Seleccionar el **PRODUCTO** y hacer clic en la pestaña **CATÁLOGO**.



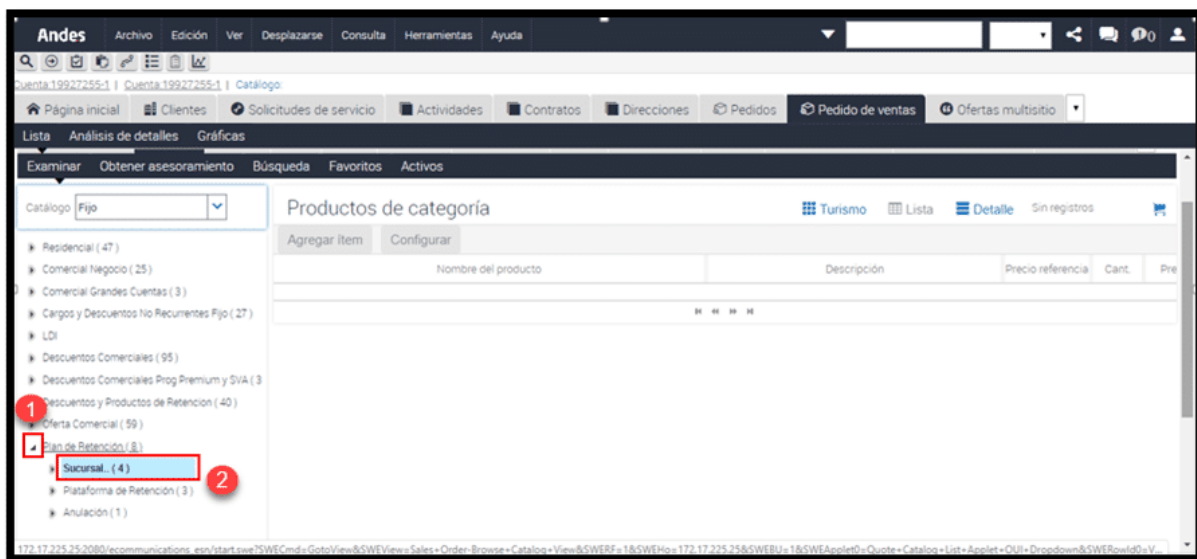
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

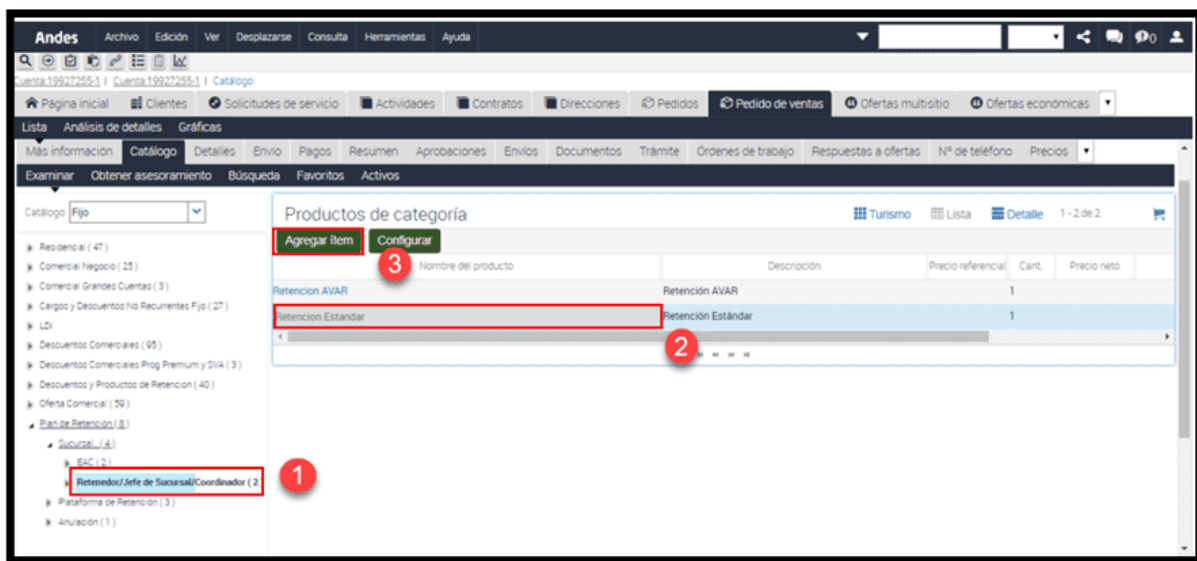
3. Seleccionar en la flecha del ítem **PLAN DE RETENCIÓN** (1), luego elegir el canal correspondiente según tu perfil de ejecutivo (2).



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

4. Una vez seleccionado el canal, **se desplegarán los sub-canales**; como ejemplo, seleccionar el subcanal (1) Call Center; luego se **aperturarán las ofertas relacionadas al subcanal** que perteneces.

A continuación, seleccionar el agrupador **Retención Especial** (2) el descuento ofrecido a cliente y finalmente hacer clic en **AGREGAR ITEM** (3).



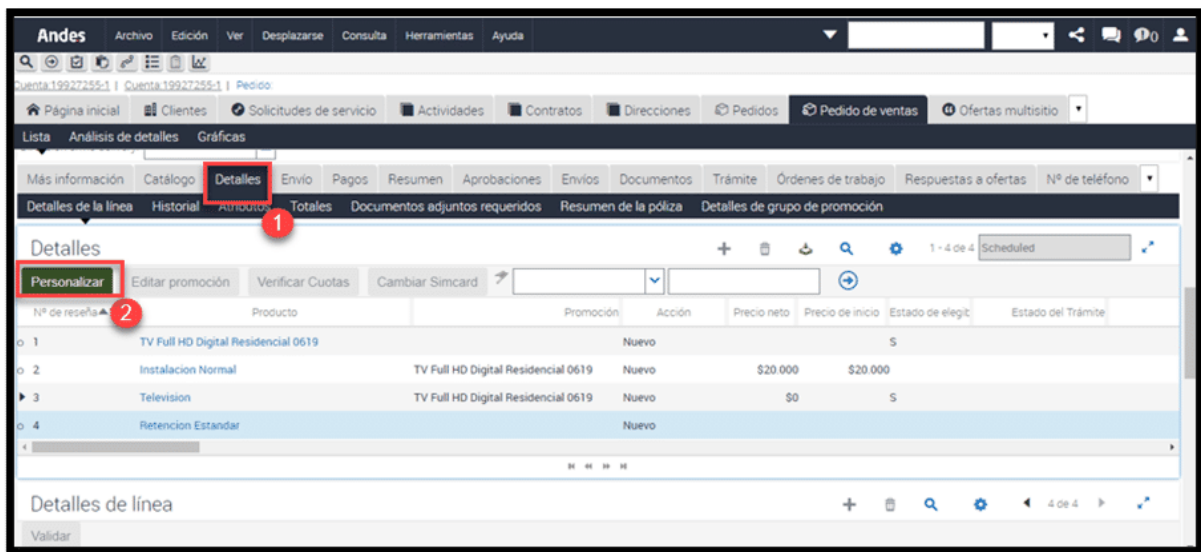
PASO 1

PASO 2

PASO 3

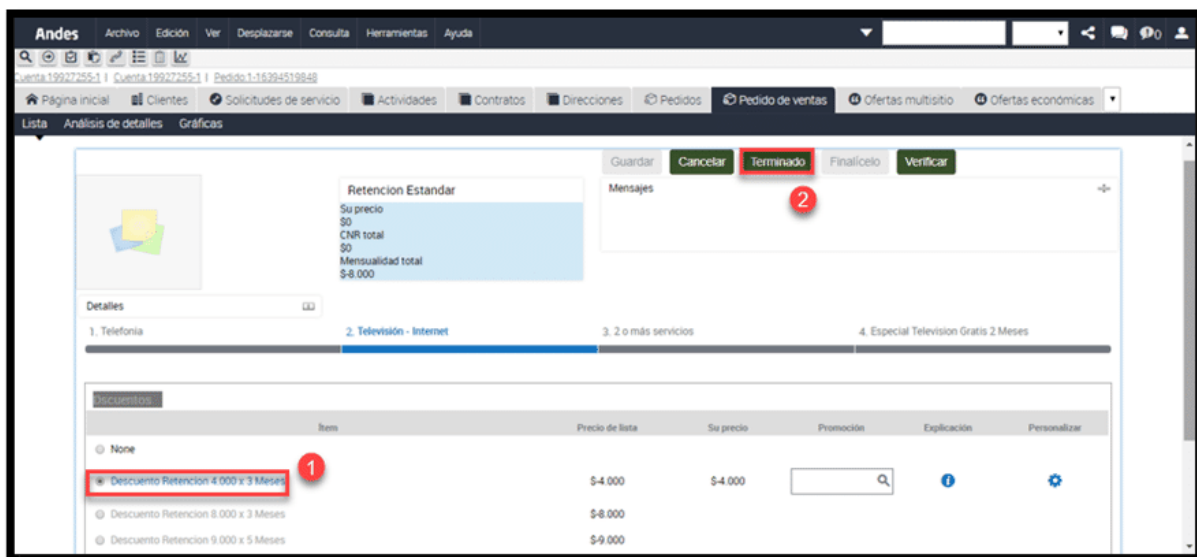
PASO 4

5. Seleccionar pestaña **DETALLES** (1), luego **PERSONALIZAR** (2) el agrupador cargado.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

6. **Seleccionar el descuento** que corresponda y luego el botón **TERMINADO**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

7. Pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y completar el contrato que se desplegará.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 6190353-4 | Portal del cliente: 6190353-4 | Pedido

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

Lista

1-487086862

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

Nº de Pedido: 1-487086862 Nombre del Cliente: LUIS ALICIA LUISA
 Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 6190353-4
 Método de Envío: Visita Técnica Nº de Serie Cl:
 Tipo Portado: No Portado - Venta Fija Estado Nº de Serie Cl:
 Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:
 Etapa: Orden Cuenta de Servicio: 6190353-4-5-001
 Vendedor: CABARCAG Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4800
 Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 455441272
 Propietario: e-mail: uat3prometeo@gmail.co
 Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante:
 Comentarios: Motivo Desconexión:
 Reserva delivery: Convenio Aprobado:
 Orden con delivery:
 Dirección envío delivery:

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 24/10/2017 09:24:43
 Fecha de Modificación: 24/10/2017 09:24:43
 Desde cuando: 24/10/2017 00:00:00
 Motivo:
 Vigencia de Cotización:
 Estado del Trámite:
 Contexto de Estado:

Clasificación Fijo: Conectado
 Clasificación Móvil:
 Saldo Límite Crédito Fijo: \$36.020
 Saldo Límite Crédito Móvil:
 Deuda Rut: \$0
 Deuda Domicilio: \$0
 Pago Up Front: \$0
 Pago Up Front recibido:
 Renta Mensual: \$33.980
 Cargo Única Vez: \$0
 Rut Deuda Domicilio:

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción **Verificar Cuotas** Cambiar Simcard

Nº de línea	Nº de refesa	Producto	SubTotal renta mensual	Precio de inicio	Estado del Trámite	Acción	Estado
1							

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

8. Pinchar el botón **ENVIAR**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8016204-9 | Portal del cliente 8016204-9 | Pedido

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

Lista

1-486999048

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

Nº de Pedido: 1-486999048	Nombre del Cliente: PEDRO PABLO GUAJARDO	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Conectado
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 8016204-9	Fecha de creación: 23/10/2017 18:14:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	Nº de Serie Cl:	Fecha de Modificación: 23/10/2017 18:14:34	Saldo Límite Crédito Fijo: \$22.040
Tipo Portado: No Portado - Venta Fija	Estado Nº de Serie Cl:	Desde cuando: 23/10/2017 00:00:00	Saldo Límite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$40.970
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 8016204-9-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV. 4800	Estado del Trámite:	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 451953859	Contexto de Estado:	Pago Up Front recibido:
Propietario:	e-mail: leonardo.marin@vtr.cl		Renta Mensual: \$42.960
Accelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Cargo Única Vez: \$0
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Rut Deuda Domicilio:
Reserva delivery:	Convenio Aprobado:		
Orden con delivery:			
Dirección envío delivery:			

INGRESO DE DESCUENTO SVA

PASO 1

The screenshot shows the 'Andes' portal interface. At the top, there's a navigation bar with icons and a search bar. Below it, a breadcrumb trail reads 'Cuenta: 4450884-2 | Portal del cliente:'. The main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', and 'Pedidos'. A sub-menu for 'Clientes' is open, showing 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled 'Productos Instalados' and displays a table of installed products. The table has columns for 'Producto', 'Descripción del Pi', 'Categoría detallac', and 'Nivel de emp'. The products listed are 'Descuento Multi Servicio', 'Television', 'Asistencia VTR', 'Banda Ancha', and 'Equipo'. The 'Banda Ancha' product is highlighted with a blue row. To the right of the table, there's a sidebar titled 'Solicitudes de ser' with a table showing 'Estado' and 'Nº de SS'. A red circle highlights the 'Modificar' button in the 'Productos Instalados' section.

Andes

Cuenta: 4450884-2 | Portal del cliente:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedidos

Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes

27/198851 PAC Electrónico 20

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Descripción del Pi Categoría detallac Nivel de emp

Descuento Multi Servicio Descuento Multi... Descuentos Mul...

Television Television Producto Custo...

Asistencia VTR Asistencia VTR SVA

Banda Ancha Banda Ancha Producto Custo...

Equipo Caja MTA / CM Otros Fijos

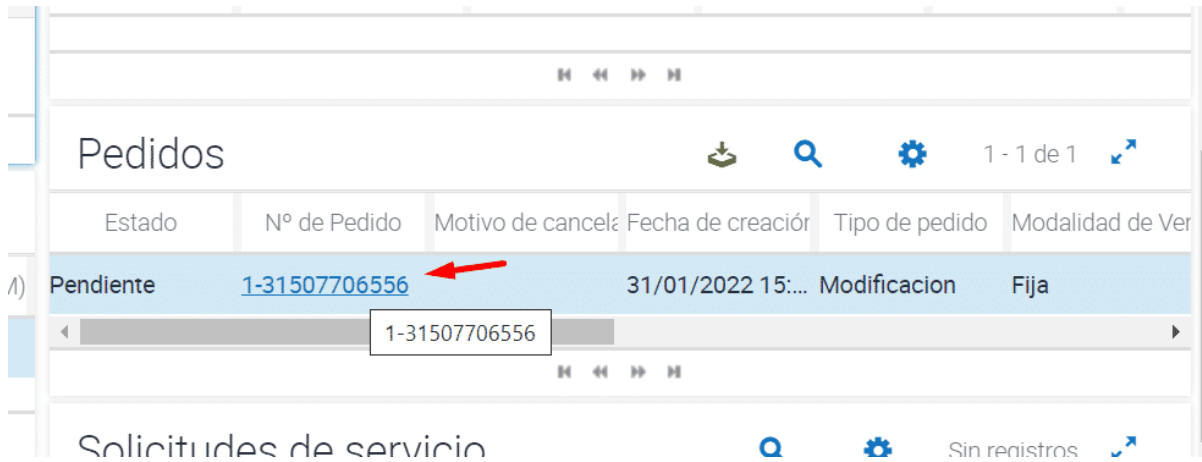
Television Banda Ancha Stock Doble Pack Promociones Fijo 2 Play

Solicitudes de ser

Estado Nº de SS

1. Desde la sección **productos instalados**, posíciónate en la promoción y haz clic en el botón **Modificar**, para crear un nuevo pedido de modificación.

PASO 2



Estado	Nº de Pedido	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Pendiente	1-31507706556		31/01/2022 15:...	Modificación	Fija

1-31507706556

Solicitudes de servicio

2. En la sección **Pedidos** selecciona el **número del pedido** que se acaba de crear para ingresar.

PASO 3

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' section shows 'Mas información', 'Catalogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad', 'Auditoria', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' section has 'Atributos' and 'Totales' tabs. The 'Detalles' tab is active, showing a table of items. The 'Personalizar' button is highlighted with a red arrow, and the 'i-BOX PRO' product is highlighted with a red box.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	i-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	i-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	i-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

3. En la pestaña **DETALLES**, selecciona el Dbox previamente agregado y luego en el botón **"Personalizar"**.

PASO 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' screen is displayed, with the 'Detalles' tab active. The product details section shows 'CPE Type', 'CPE Technology', 'Definition', and 'DVR'. A dropdown menu under 'Descuentos Decodificadores PRO' is open, showing the option 'Dcto Retencion d BOX PRO Adicional 2M Gratis' highlighted with a red box. The right sidebar contains buttons for 'Cancelar', 'Verificar', and 'Terminado', along with a section for 'd-BOX PRO' and a 'Su precio' field.

4. Se levanta el configurador de producto y luego **selecciona el descuento disponible** para el equipo Dbox

- Si ingresas un descuento que **no corresponda al Dbox ya ingresado**, al enviar el pedido, se **mostrará un mensaje de alerta**

PASO 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido: 1-28703850720

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television

Detalles

CPE Type D-Box
CPE Technology HD PRO
Definition HD
DVR Y

Descuentos Decodificadores PRO

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Discto Retencion d-BOX PRO Adicional 2M Gratis	\$-5.990	\$-5.990			

d-BOX PRO
Additional detail description line

Su precio

Cancelar
Verificar
Terminado

5. Ingresado al descuento, selecciona el botón **TERMINADO**.

PASO 6

Cuenta:4450884-2 | Portal del cliente:4450884-2 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas

Lista

Motivo de cambio: **Baja Voluntaria** Orden con retiro en Sucursal: ☐

Nº Solicitud Relacionada:

Estado del contrato: **No enviado**

Código de reserva:

Reserva delivery: ☐

Orden con delivery: ☐

Contiene actividades: ☒

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de se
1	Descuento Retencion d-BOX HD 12 Meses Gratis		1	\$-3.990	1	\$-3.990			4450884-2-S
2	Television Banda Ancha Stock		1		1				4450884-2-S

6. En el **detalle del pedido** podremos apreciar el decodificar y el descuento NUEVO

PASO 7

Andes

Cuenta:4450884-2 | Portal del cliente:4450884-2 | Pedido:

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Contratos | Pedidos | Pedido de ventas | Ofertas económicas

Lista

1-31507706556

Editar | Verificar | Enviar | Cancelar pedido | Generar documento | Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-31507706556 | Nombre del Cliente: JULIO ARISTIDES VICT P/ | Estado: Pendiente | Clasificación Fijo: |

Modalidad de Venta: Fija | Cuenta del Cliente: 4450884-2 | Fecha de creación: 31/01/2022 15:30:01 | Clasificación Móvil: |

Método de Envío: Visita Técnica | N° de Serie Ct: | Pedido de ventas Applet de formulario: 15:30:01 | Saldo Límite Crédito Fijo: \$ |

Tipo Portado: No Portado - Venta Fija | Estado N° de Serie Ct: | Desde cuando: 31/01/2022 00:00:00 | Saldo Límite Crédito Móvil: \$ |

Ingresador: CARANCIBIAM |

Canal de Ventas: Sucursal |

Vendedor: CARANCIBIAM |

Renta Mensual: |

7. Para finalizar deberás hacer clic en **Generar Documento** y luego en **Enviar**.

INFORMA

Script descuento en boleta siguiente: —

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; desde la próxima boleta y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX”.

Script descuento en boleta ya emitida: —

"Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; como ya tiene emitida la boleta del próximo mes, el descuento se verá reflejado a contar de la boleta del mes XXX y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX".

Script descuento en boleta aún no emitida, pero ya tasada: —

"Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; de acuerdo al ciclo de su facturación, su descuento se verá reflejado a contar de la boleta del mes XXX y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX".

CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

1. Revisa los servicios contratados y la fecha de contratación del servicio en **PRODUCTOS INSTALADOS** en la vista 360 de la cuenta Cliente (aplica para clientes nuevos).

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:18198966-1 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distrib. Día de Tarificación del Mes (DOM)

127942587027	Medio Pago no Contratado	Electrónico	30
--------------	--------------------------	-------------	----

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción **Reset / Refresh**

Producto	Estado	Identificador	Fecha de instalación	
▶ Telefonía Fija	Activo	582473135	30/09/2020	1-1281010
▶ Banda Ancha	Activo		30/09/2020	1-1281011
○ Pack Vive Residencial 0320	Activo		30/09/2020	1-1281011
○ Equipo	Activo		30/09/2020	1-1281011
○ Asistencia VTR	Activo		30/09/2020	1-1281011

Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Modalidad de \	Estado	Fecha de creación	Canal c
1-127902676066	Pedido de ventas	Fija	Completada	30/09/2020 12:38:43	Dealer T

Solicitudes de servicio

Estado	Nº de SS	Usuario cread	Tipo	Área	Subá
Sin registros					

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. En la **vista 360 de la cuenta Cliente**, revisa en **Productos Instalados** si aparece aún el descuento y de qué tipo es (retención o promocional).

- Pincha **la flecha en el servicio principal** para identificar el descuento.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 23 - 16 de 16			
Producto▲▼	Estado	Fecha de instalación	Fecha final del servicio
o Descuento Multi Servicio	Activo	15/09/2020	
o Equipo	Activo	08/05/2017	
▼ Retencion Estandar	Activo	25/03/2021	
o Descuento Retencion 7.000 x 3 Meses	Activo	25/03/2021	25/06/2021
o Descuento Retencion 9.000 Permanente	Activo	25/03/2021	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

3. En la cuenta de facturación, pinchar el **Nº de FACTURA**, para ingresar al detalle de la boleta.

[illegible]

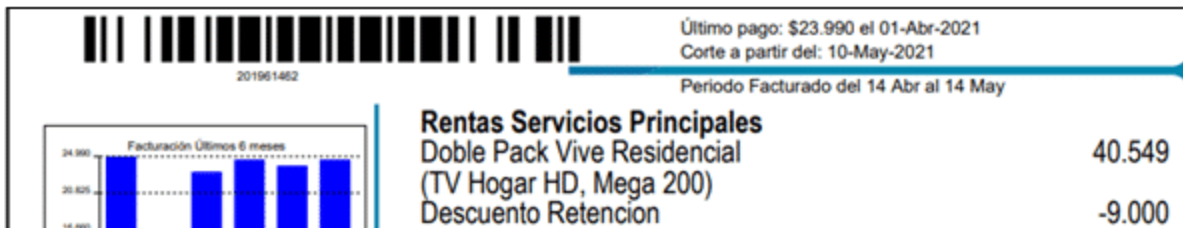
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

5. Confirma **en la boleta si el descuento aparece** facturado en la boleta.



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



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 14!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR