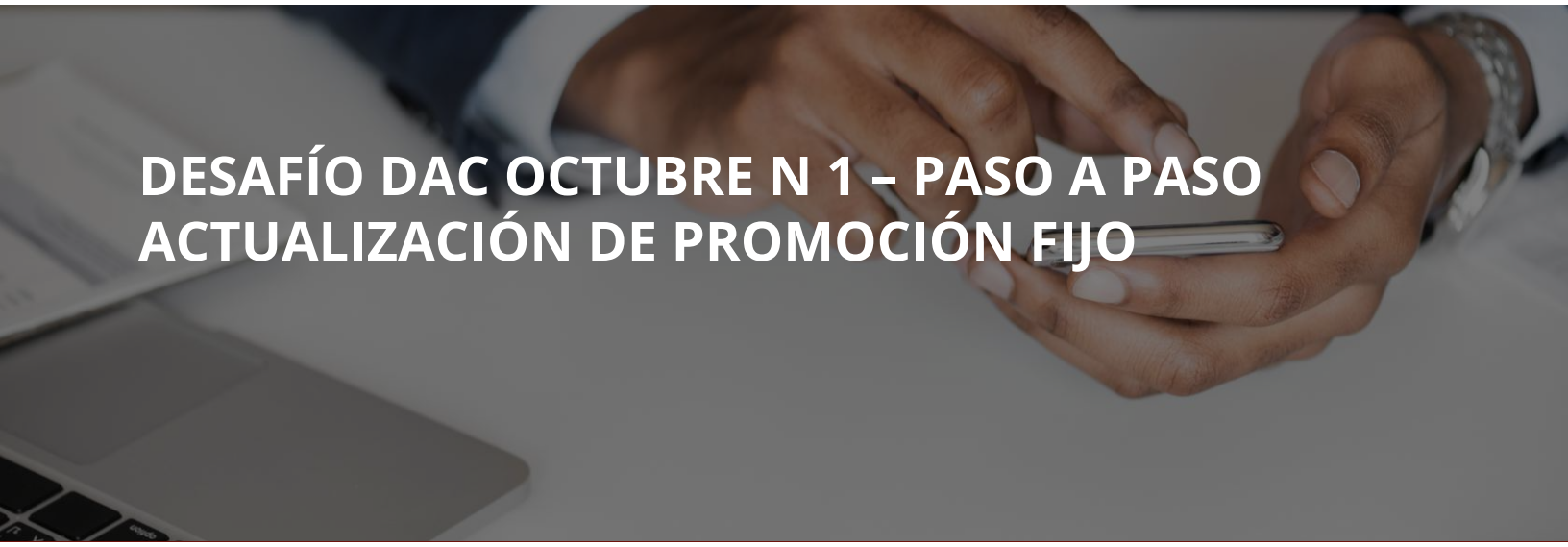


DESAFÍO DAC OCTUBRE N 1 – PASO A PASO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

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.

PASO A PASO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 2

PASO A PASO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar el paso a paso en Andes para el procedimiento Actualización de Promoción.

GESTIÓN:



El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN	CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS	CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día). En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que vuelva a llamar cuando su boleta esté regularizada.

1. Consultar al cliente el motivo por el que necesita actualizar su plan:

a. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes ofrecer:

i) Primero eliminar el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, si el cliente acepta, puedes apoyarte con las publicaciones:

VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJO

VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM

Si el cliente no quiere eliminar o no tiene Activos Sva y/o Canales Premium, ir al punto 2.

2. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**

Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**

a. Si Botón Rojo tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de SUCURSAL VIRTUAL. Puedes apoyar al cliente a realizarlo apoyándote con la siguiente publicación **SUCURSAL VIRTUAL**

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN	CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS	CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y **NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.**

1. Revisar si el cliente tiene Canales Premium y/o SVA para eliminar. Ingresa a la cuenta de servicios del cliente y revisar en la sección de **PRODUCTOS**

INSTALADOS.

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.

a. Si cliente acepta eliminar SVA y/o canales premium, puedes apoyarte con las publicaciones:

VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJO

VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM

b. Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, ir al punto 3.

c. Si el cliente indica conocer planes más convenientes e insiste en bajar aún más el valor de su boleta, debes continuar con el punto 3.

3. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

a. Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)

b. Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**

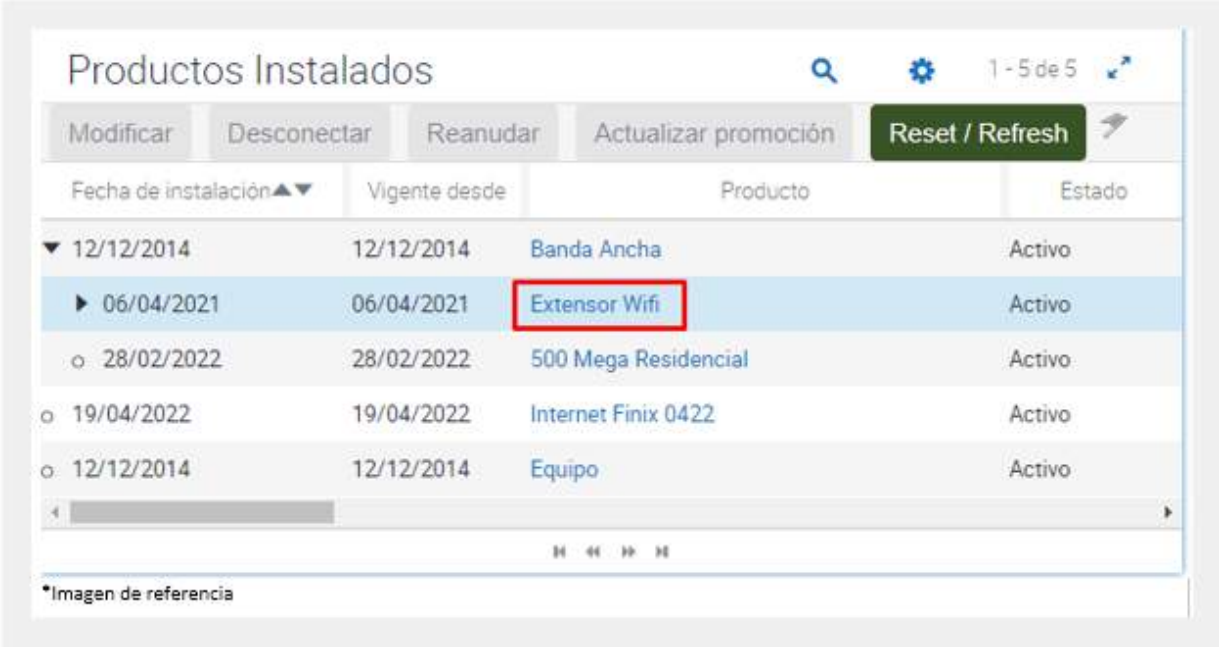
Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXXX las únicas opciones para rebajar valores es eliminar SVA y/o canales Premium, sin embargo, lo voy a transferir con un equipo especialista para revisar su caso."

REGISTRA:

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> SVA canal premium

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



CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN	CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS	CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios.

CAMBIO A PLAN SPORT:

Cliente sólo internet desea cambiarse a uno de los planes SPORT -> Debes realizar una actualización de promoción.

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.

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día), para ayudar al cliente a regularizar su cuenta puedes apoyarte con la publicación **LUGARES DE PAGO**

1. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual que tiene activo.
2. Asesorar al cliente de los planes que tiene disponibles según lo que desee mejorar, puedes revisar el PLAN COMERCIAL.

3. Una vez que el cliente haya quedado claro del plan que va a tomar, debes transferir de forma asistida a Botón Rojo, puedes revisar la publicación PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:

IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posiciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en “F” es FTTH, si no termina en “F” corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente. Procura elegir el plan correcto.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una **promoción HFC**, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene **promoción FTTH**, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en **SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN** para revisar la publicación.

Si al realizar la actualización, eliges la misma promoción, se mostrará un mensaje de Alerta:

2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

2.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

2.3. Ingreso de Petición varia

Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:
- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	Aplica petición varia?	Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

En caso de no generar la petición varia, se finalizará el pedido automáticamente.
Revisa el ingreso en PETICIÓN VARIA

3.1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

3.2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.

3.3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar TERMINADO.

Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.

4. Verificar TSQ:

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

5. GENERAR DOCUMENTO:

5.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento GENERAR CONTRATO

6. ENVIAR PEDIDO:

6.1. Presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.

6.2. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

6.3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección “Actividades” del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado ABIERTA hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a COMPLETADA.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON CARGO DE $50.000

IMPORTANTE

Si la Actualización de Promoción implica **mantener unicamente el servicio de Televisión** o realizar un **cambio entre planes de televisión**, el sistema generará un cargo de $50.000 el cual debe ser eliminado antes de finalizar el pedido.

1. IDENTIFICA EL CARGO DE $50.000
Luego de seleccionar el plan desde el catálogo, en la pestaña "**Detalles**" figurará el cargo de $50.000.-

2. ELIMINAR CARGO

2.1 Seleccionar el servicio de **Televisión** y luego pincha "**Personalizar**"

2.2 Selecciona el botón "**Eliminar**" para eliminar el cargo

2.3 Presiona "**Validar**" y "**Terminado**"

2.4 Al volver a la pestaña "**Detalles**" el cargo ya no figurará activo

2.5 Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

2.6 Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del DOM, y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO**.

! Es muy **IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo**.

2.7. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

3. **Verificar TSQ**

Revisar la publicación **VERIFICAR TSQ**

4. **GENERAR CONTRATO**
Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, **GENERAR CONTRATO**

5. **ENVIAR PEDIDO**

5.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

5.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección “Actividades” del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:

IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posiciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una promoción HFC, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene promoción FTTH, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en **SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN** para revisar la publicación. NO se debe ingresar ticket por este motivo.

1.4. Modificar el **TIPO PORTADO** según el origen del número.

2. PORTABILIDAD:

Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA

3. PERSONALIZAR PEDIDO:

3.1. Ingresa al botón EDITAR PROMOCIÓN

3.2. Presionar el botón “Verificar” (1) y luego el botón “Terminado” (2).

4. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	¿Aplica petición varia?	¿Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	**NO**	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	**SI**	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

Revisa PETICIÓN VARIA

4.1. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

4.2. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO.**

Es muy **IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.**

4.3. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

5. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

6. GENERAR CONTRATO

6.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

7. ENVIAR PEDIDO

7.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

7.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON FONO VENCIDO

IMPORTANTE

1. Verificar teléfono vencido, Desde la Cuenta de Servicios en la sección de PRODUCTOS INSTALADOS, seleccionar Telefonía Fija, al desplegar, en descripción del producto aparecerá **Fono Ilimitado Vencido**

2. Informa que al hacer el cambio la facturación pasará a cobrarse por adelantado y generará proporcionales en la siguiente boleta. Puedes informar a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, su pack contiene servicio telefónico fijo, el que hasta ahora se ha cobrado mes vencido, sin embargo, con este cambio, pasará a cobrarse igual que el resto de sus servicios. Esto ayudará a un mejor entendimiento de su facturación, sin embargo, y por única vez, generará un cobro de proporcionales en su próxima boleta. Esta modificación es requerida por el sistema, por lo que no podemos intervenir esta forma de cobro."

CONTINUAR

Lección 2 de 2

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO DAC – OCTUBRE N 1 – PASO A PASO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

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

FINALIZAR