

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - Cornerstone



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 22 DE SEPTIEMBRE AL 05 DE OCTUBRE



VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO TV



ACTIVIDAD

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

 CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

 DESAFÍO TERMINADO

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
Asistencia	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron

VTR	sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha	Informa lo siguiente: <i>“Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es</i>

**de visita más
cercana**

precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

**Cliente
consulta por
visita
pendiente**

1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES

2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

Paso 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2

[Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Validaciones venta](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes Lista de clientes

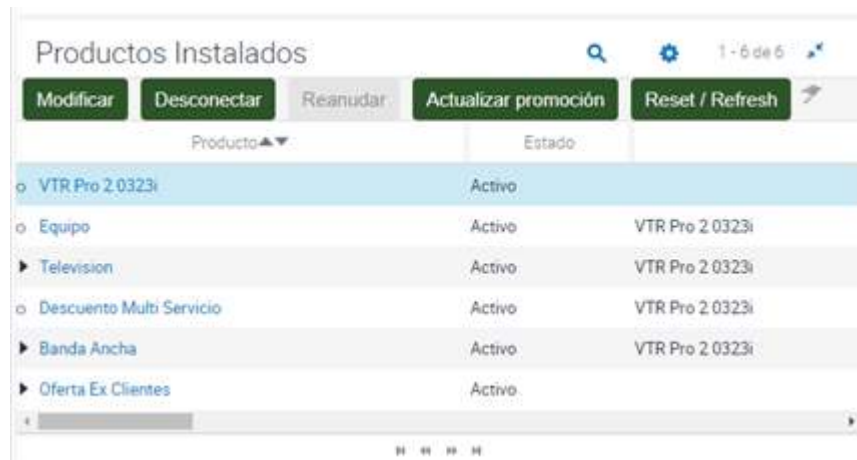
Todos los clientes 1 - 6 de 6

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-S-002	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI		
25774928-2-S-001	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
4738850	Facturación	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-NBB	Cliente	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-003	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		

1 2 3 4 5 6

Seleccionar **cuenta de servicio** donde cliente tiene instalado los productos.

Paso 2



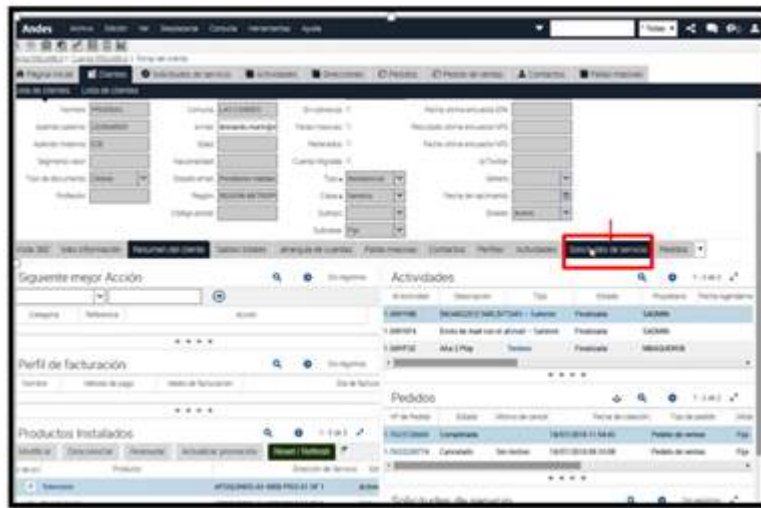
The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". At the top, there are several action buttons: "Modificar", "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh". Below these buttons is a table with two main columns: "Producto" and "Estado". The table lists several items, all with the status "Activo". The first row is "VTR Pro 2.0323i". The subsequent rows are grouped under expandable headers: "Equipo", "Television", "Descuento Multi Servicio", "Banda Ancha", and "Oferta Ex Clientes". Each of these groups also shows "Activo" status and a reference to "VTR Pro 2.0323i". At the bottom of the table, there is a pagination bar showing "1-6 de 6".

Producto	Estado
VTR Pro 2.0323i	Activo
Equipo	Activo
Television	Activo
Descuento Multi Servicio	Activo
Banda Ancha	Activo
Oferta Ex Clientes	Activo

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”**

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

Paso 3



Luego presionar pestaña “**SOLICITUDES DE SERVICIO**”

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Configuración', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area displays the 'Lista de clientes' for customer 24693587-4-S-001. The form includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Retardados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. Below this, there are tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form with fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie OI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', and 'Número de interacción'. A dropdown menu for 'Tipo' is open, showing options: 'Telefonía fija', 'Internet', 'Cable', 'Telefonía móvil', 'Subtel', 'Reposición Por Robo', 'Televisión', 'Constancia', and 'Todos'.

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+"

En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

Paso 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Nombre: NICOLAS
Apellidos paterno: SAN CRISTOBAL
Apellidos materno: SCHNEIDER
Segmento: otro

Dirección: APOQUINDO A
Comuna: LAS CONDES
Email: nicolas@schneider.cl
Escal: OT

Teléfono principal: 912345678
En cobranza: ☐
Fallas mayores: ☐
Perforados: ☐

Resultado última encuesta EDC:
Fecha última encuesta EDC:
Resultado última encuesta EDC:
Fecha última encuesta EDC:

UMA información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas mayores Contactos Perfiles Actividades **Solicitudes de servicio** Pedidos Activos instalados Alertas de créditos

Tip: Televisión
Subtipo: Reparación Técnica
Descripción: Inconveniente en servicio

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

Paso 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a toolbar with various icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Clientes' tab is selected, showing a 'Lista de clientes' screen. The client ID is 24693587-4-S-001. The form displays client information: Rut (24693587-4), Dirección (APOQUINDO A), Teléfono principal (912345678), Nombre (NICOLAS), Comuna (LAS CONDES), En cobranza (checkbox), Fecha última encuesta EPA, Apellido paterno (SAN CRISTOBAL), e-mail (car2promeneo@gmail.com), Fallas masivas (checkbox), Resultado última encuesta NPS, Apellido materno (ECHEVERRIA), Edad (63), Retenidos (checkbox), Fecha última encuesta NPS, and Segmento valor. Below this, there's a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab shows a form for a service request. It includes fields for 'Rut del Cliente' (24693587-4), 'Rut Solicitante' (24693587-4), 'Nombre solicitante' (NICOLAS), 'Apellido paterno solicitante' (SAN CRISTOBAL), 'Apellido materno solicitante' (ECHEVERRIA), 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante' (912345678), 'Teléfono celular solicitante' (912345678), 'Email solicitante' (car2promeneo@gmail.com), 'Número serie O solicitante', 'Dirección' (APOQUINDO A), 'Comuna' (LAS CONDES), 'Región' (REGION METROPOLITANA), 'Activo' (1-744054873), 'Número de interacción', 'Tipo' (Televisión), 'Área' (Reparación Técnica), and 'Descripción'. The 'Subarea' dropdown menu is open, showing options: 'Corte Acometida', 'Dbox No enciende', 'Señal deficiente', and 'Sin señal'. The 'Subarea' field is highlighted with a red box.

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

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

Una vez completados los campos presionar el **botón de GUARDAR**

Paso 7

The screenshot displays the 'Andes' software interface, specifically the 'Agendamiento' (Scheduling) step for a service request. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Andes' logo and navigation menu (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda).
- Activity List:** 'Lista de actividades' with tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'.
- Form Fields:**
 - Id Actividad:** 1-A40R5C
 - Estado:** Agendada
 - Fecha Inicio:** 26/11/2020 13
 - Descripción:** Reparación 3 Play Servicio Degradado
 - Tipo:** Reiterado
 - Propietario:** AELUXALDE
 - Fecha Cliente:**
 - Nombre Completo Cliente:** ALEJO OROPEZA
 - Rut del Cliente:** 20323503-8
 - Razón:**
 - Canal:** Sucursal
 - Comentarios:**
 - Rut Contacto:** 20323503-8
 - Detalle Razón:**
 - Fecha Comprometida:** 26/11/2020 04:00:00
 - Código Cliente:**
 - Nombre Completo Contacto:** ALEJO OROPEZA
 - Resolución:**
 - Motivo:**
 - Área a Derivar:**
- Navigation Tabs:** Más información, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, **Agendamiento**, Pasos, Finalización.
- Details Section:**
 - Detalles de programación:**
 - Tiempo de trabajo:** 104
 - Inicio más temprano:** 26/11/2020 00:00:00
 - Inicio más tarde:** 15/01/2021 00:00:00
 - Ubicación del servicio de cuenta:**
 - Dirección de la cuenta:** APOQUINDO AV 4800 PISO 3
 - Datos de Trabajo:**
 - Rut Técnico:**
 - Id Técnico:**
 - Nombre Técnico:**
 - Notas:** Solicitud de Servicio a Nivel
- Footer:** Bucket: 00025, Tipo vivienda: RESIDENCIA

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

Paso 8

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area is titled 'Lista de clientes' and shows a customer profile for '24693587-4-S-001'. The profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Estado', and 'Referidos'. Below the profile is a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a service request. The form includes fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Descripción'. A red box highlights the 'VOLVER' button in the top right corner of the form.

Datos del Cliente		Datos del Solicitante		Datos de Ubicación		Datos de Contacto		Datos de Encuesta	
Rut	24693587-4	Teléfono residencial solicitante		Dirección	APOQUINDO AV	Tipo	Televisión	Resultado última encuesta EPA	
RUT Solicitante	24693587-4	Teléfono laboral solicitante		Comuna	LAS CONDES	Área	Reparación Técnica	Fecha última encuesta EPA	
Nombre solicitante	NICOLAS	Teléfono celular solicitante	912345678	Región	REGION METROPOL	Subárea	Señal deficiente	Resultado última encuesta NPS	
Apellido paterno solicitante	SAN CRISTOBAL	Email solicitante	usr2prometeo@gm	Activo	1-744054873	Descripción	Problema Detectado/Pruebas Realizadas	Fecha última encuesta NPS	
Apellido materno solicitante	ECHVERRIA	Número serie CI solicitante		Número de interacción					

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

Paso 9

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Actividades' section is highlighted with a red box, showing a list of activities. The activities are:

ID	Actividad	Estado	Procedimiento	Fecha	Usuario
1012401	LA actividad de 3.00 horas	Pendiente	ABR/2018	18/04/2017	1-0100140101
1012402	Genera reportes de resolución	Pendiente	ABR/2018	18/04/2017	1-0100140102
1012403	Genera reportes de resolución	Pendiente	ABR/2018	18/04/2017	1-0100140103

The interface also includes sections for 'Siguiente mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

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"**.

Paso 10

The screenshot shows a web application interface with a red-bordered alert box in the center. The alert box contains the text: "siebelprd.vtr.ct:2080 dice No se ha podido obtener la capacidad de agendamento, favor de reintentar(38L-EXL-00181)". Below the alert box, there is a form with various fields and tabs. The tabs include: "Más información", "Seguimiento", "Materiales Requeridos", "Trazabilidad Interacción", "Agendamento" (which is highlighted), "Pasos", and "Finalización". The "Agendamento" tab is active, showing a "Detalles de programación" section with fields for "Tiempo de trabajo", "Inicio más temprano", "Inicio más tarde", "Ubicación del servicio de cuenta", "Dirección de la cuenta", "Ciudad", "Región", "Código postal", and "Fecha certificada". There is also a "Datos de Trabajo" section with fields for "RUT Técnico", "Id Técnico", "Nombre Técnico", "Bucket", "Territorio", "Zona", "Regal", "Tipo evento", and "Clase evento".

Alerta: siebelprd.vtr.ct:2080 dice
No se ha podido obtener la capacidad de agendamento, favor de reintentar(38L-EXL-00181)

Aceptar

Lista de actividades

id Actividad: 1-6WVR00E Estado: No agendada Fecha Inicio: 18/12/2018 16:00 Descripción: Reparación 1 Play Servicio Degradado

Tipo: Técnico Creador: SACMtn Fecha Cierre: Canal: UAC Comentarios: Área a Demar:

Nombre Completo Cliente: SERGIO ROLANDO Propietario: EAUZER Fecha Comprometida: Código Cierre: Motivo:

Rut del Cliente: 8000965-5 Detalle Radon: Razonamiento:

Rut Contacto: 8000965-5 Nombre Completo Contacto: SERGIO ROLANDO

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 6 Fecha agendamento: Inicio más temprano: 18/12/2018 00:00:00 Inicio más tarde: 25/12/2018 00:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: ANIBAL PRATO 220 OCTIO 33 Ciudad: LOS ANGELES Código postal: Fecha certificada: 03/01/1900 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico: Bucket: D0018 Tipo evento: RESIDENCIA Clase evento: Territorio: SUR CENTRAL Zona: ZONA SUR Regal: N

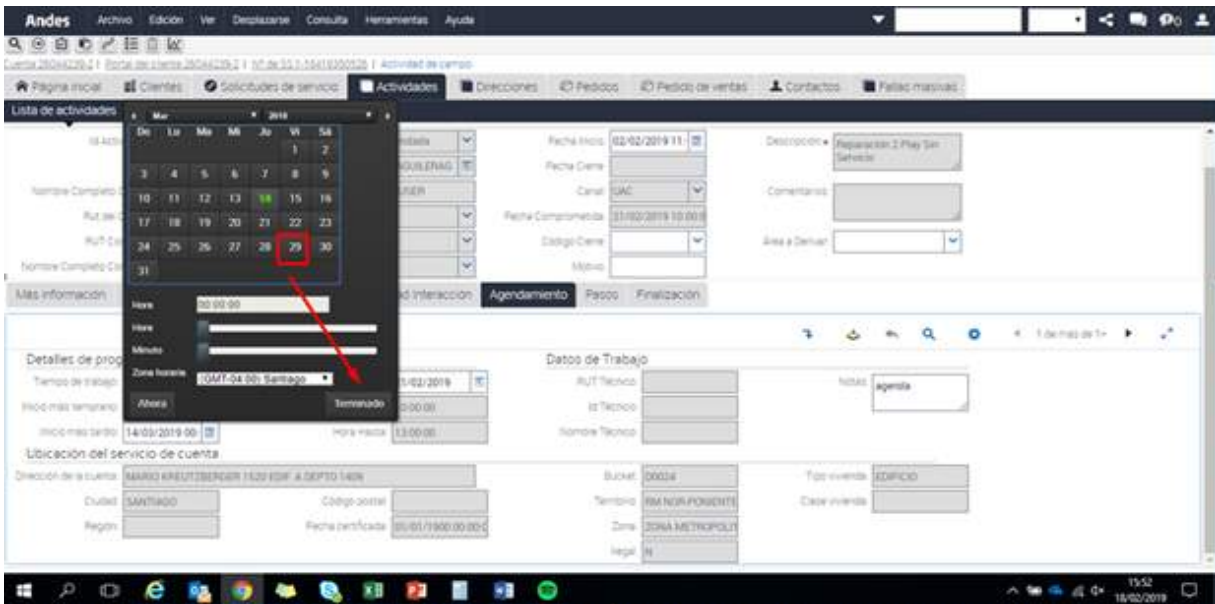
Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje

Paso 11

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Actividades' tab selected. The 'Lista de actividades' section contains a form for scheduling an activity. The 'Inicio más tardío' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the calendar icon next to it. The form also includes fields for 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Descripción', 'Comentarios', and 'Área a Derivar'. The 'Detalles de programación' section shows the 'Tiempo de trabajo' as 0, and the 'Fecha Agendamiento' as 18/12/2018 00:00. The 'Datos de Trabajo' section includes fields for 'RUT Técnico', 'Nombre Técnico', 'Buclet', 'Tipo vivienda', 'Código postal', 'Fecha certificada', 'Zona', and 'Región'.

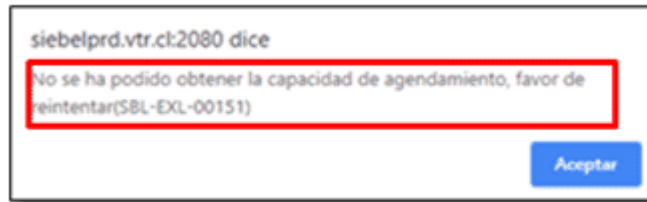
En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario

Paso 12



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.

Paso 13



Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita. *"Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica."*

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. *"XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica"*

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

INFORMA

! IMPORTANTE: NO DEBES INFORMAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE IRÁ AL DOMICILIO

Sucursal y Call Center VOZ

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]"

"Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo Whatsapp puede confirmar su visita, cancelar o reagendar"

Call Center NO VOZ

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]"

"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.

Adicionalmente Te informo que antes de tu visita técnica recibirás un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a tu domicilio. A través del mismo Whatsapp puedes confirmar tu visita, cancelar o reagendar"

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA FECHA MÁS CERCANA:

Sucursal y Call Center VOZ

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Call Center NO VOZ

XXX, la fecha de la visita que te estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, te agradeceremos que se mantenga atento a tu teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA HORA ESPECÍFICA:

Sucursal y Call Center VOZ y NO VOZ

"Sr(a). XXX, no podemos especificar una hora específica dado que los requerimientos de nuestros clientes en cada visita pueden variar".

REGISTRA —

Atención técnica	Fono	Sin fono o sin tono
------------------	------	---------------------

Atención técnica	Internet	Sin internet
Atención técnica	TV Dbox	Sin señal TV

En la observación:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO TV



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente indique tener inconvenientes con su servicio de TV, ya sea digital o análogo, por ej: Sin señal, Pantalla en negro, control remoto, d-box no enciende, pixeleo, sin audio, subtítulos, VTR+, Replay, etc.

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE VSIGHT EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
• Esta atención se puede dar a Titular o usuario. En caso que debas modificar el PIN de compras, debes validar la titularidad AQUÍ • Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio. • Si el cliente ingresó su Rut en IVR no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ej: entregar PIN. • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, debes volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada (falla masiva). • En caso de reagendar, no elimines el comentario previo. Debes mantener toda la información para la información de operaciones. • En casos de visitas técnicas, indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC • Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE. ◦ <u>Si es así</u>, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica. ◦ <u>Si no tiene el botón habilitado</u>, ingresa una reparación técnica según lo que indique el procedimiento		

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	VERIFICA PRECONDICIONES	INDAGA
1.Cuál es la dirección donde está instalado el servicio.		

2. Que el servicio esté activo y no suspendido.
3. Se encuentra en su domicilio para realizar pruebas.
- 4.Cuál es el plan contratado por el cliente.
5. Confirma Números de contacto y mail del titular.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

INDAGA

Realiza preguntas para entender el inconveniente del cliente:

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados con Dbox?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Lo que le ocurre es en todos los canales o sólo algunos en particular?
- ¿Cuáles son los canales afectados?
- ¿Qué aparece en la pantalla del televisor?

Mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar. Hazlo a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones.

REALIZA REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

A continuación reforzaremos algunas revisiones básicas que se deben realizar:

1 - REvisa EL ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Tanto del servicio principal de TV como de los D-box si el cliente los tiene contratados. Para entregar soporte, debe estar activo (con o sin deuda)

1. Ingresar Rut del cliente
2. Desde la vista 360 de cliente ingresar a "Jerarquía de cuentas" y seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
3. En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio.
4. Si el servicio está Suspendido quiere decir que está cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de \$XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente. Si gusta, puede adelantar la activación del servicio.

Para más información sobre el procedimiento de Suspensión Voluntaria

5. **Si está activo, continuar con la revisión.**

2 - REVISAR SI HAY FEN ALERTANDO FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR EN BEC SI HAY ALGUNA FEN ALERTANDO ALGUNA FALLA MASIVA/TRABAJOS EN EL SECTOR

1- Ingresar **BEC**

2- Revisar en **BEC el Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada"**. Si está en color rojo, hacer doble click sobre él para obtener más información.

TIP: Si el semáforo se muestra gris, o no muestra horario de solución, ingresa a vtr.com/seguimiento y haz la consulta con el rut del cliente. Aparecerá un plazo que podrás entregar.

3- Si hay una **FEN** informa al cliente:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV 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".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento del servicio de TV en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

4. Escalado a red

En caso que bajo la columna problema, indique **"ESCALADO RED"**, para el cliente se traducirá en que percibirá algún corte o intermitencia en su servicio

a) Revisa la hora de inicio y término de los trabajos

b) Informa al cliente que en su sector se están realizando trabajos de mejora. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, estamos realizando mantenciones en tu sector, lo que podría provocar intermitencia en tus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Te pedimos disculpas por las molestias que esta situación te podría ocasionar"

- **IMPORTANTE:** En esta situación, **NO corresponde ingresar una visita técnica** puesto que ya hay trabajos programados en el sector.
- En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO.

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

a) Revisa nuevamente el botón Dificultad de servicio detectada

b) Si aún se muestra como "ESCALADO RED" y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: coordinadorescallcenter@vtr.cl

- FORMATO DE CORREO:
- ASUNTO: Cliente lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas
- CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN
- PROBLEMA : Incorporar el problema
- FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"XXX, tu caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

3 - REVISAR TV DIGITAL O ANÁLOGA —

1. Preguntar al cliente si el inconveniente es en un TV conectado a un D-box o directo al cable (blanco).

a) **Cable directo** > Continuar atención en la casuística correspondiente dentro de "TV Análoga"

b) **D-box**

2. Revisar cuántos d-box tiene el cliente dentro de la sección de Productos Instalados.

3. Si tiene **más de 1 d-box** preguntar en cuál presenta el inconveniente. Para descartar que el inconveniente se presente sólo en el o los D-box que el cliente indica, pedir revisar el resto de los d-box / TV y confirmar.

4- IDENTIFICAR EL D-BOX CON INCONVENIENTE —

1- **Con la cantidad de d-box afectados ya confirmados**, para identificar, pedir al cliente mirar el número de serie que está por debajo del equipo y **comparar con los registrados en el sistema y en BEC.**

2- Si el cliente **no puede revisar el número de serie directamente**, preguntar: ¿Su d-box está encendido? > Sí está encendido

3- **Mirar el número de serie en pantalla** pidiendo al cliente seguir el siguiente comando en su control remoto:

- a) Botón dBOX o CBL
- b) Botón power
- c) Antes de 6 segundos presionar OK o Select

4- Identificar en la pantalla el concepto **Unit Address**.

5- Y **comparar** con el mismo concepto **en BEC + el N° de serie**

6- Luego **verificar mismo número de serie** en la sección de **Productos Instalados**

7- Si el **cliente no lo ejecuta o no resulta**, otra opción de identificación es a través de VOD:

- a) Presionar el botón VOD del control remoto.
- b) Seleccionar cualquier carpeta
- c) Presionar "Pausa" en el control remoto
- d) Luego presionar Adelantar + 3 en el control remoto.
- e) Extraer el CPE ID.
- f) Indicar al cliente que puede volver a la TV presionando el botón "Last" de su control remoto.
- g) Identificar el número extraído de pantalla con el concepto "cpeUnitAddress" de BEC + el N° de serie para luego con este último identificar el d-box
- h) Verificar mismo número de serie en la sección de Productos Instalados:

8- **Aplica sólo para D-box HD:**

La última opción de identificación, **es hacer un Reset Caja STB, d-box por d-box**, lo que generará que se vayan apagando y encendiendo uno por uno, hasta encontrar el que presenta inconvenientes.

- Para revisar el procedimiento de Reset / Refresh pincha [AQUÍ](#)

5- COMPROBAR QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

COMPROBAR CON EL CLIENTE QUE EL D-BOX ESTÉ CORRECTAMENTE CONECTADO

Para esto, se deben realizar las siguientes verificaciones:

- a) El **cable coaxial** (cable blanco) **esté bien conectado al d-BOX**. Solicitar al cliente que revise que el cable no se mueva de la posición en donde está atornillado.
- b) Verificar que el **Dbox tenga una luz led encendida** y hacer el check que el enchufe a la electricidad esté bien conectado
- c) Revisar que los **otros cables se encuentren conectados correctamente** y sin evidencia de daño, desde y hacia el dbox:
- d) Si el inconveniente persiste, continúa la revisión



6- REVISAR SI D-BOX HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA

REVISAR SI EL O LOS D-BOX IDENTIFICADOS HAN PASADO POR UN PROCESO DE COBRANZA DENTRO DE LAS ULTIMAS 72 HRS.

1- Ir a la pestaña **"Jerarquía de Cuentas"** y seleccionar la **Cuenta de Facturación** correspondiente a la dirección validada al inicio de la atención.

2- Ir a **"Alertas de Crédito"**

3- Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

- **a) SI pasó por un proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas >** Ir nuevamente a Jerarquía de Cuentas y seleccionar la Cuenta de Servicio que corresponde a la dirección validada con el cliente al inicio de la atención.
 - 1) Dejar seleccionado el equipo D-box dentro de "Productos Instalados" y presionar el botón **"Reset / Refresh"**.
 - 2) Seleccionar "Refresh Programación Todas las plataformas" y "Aceptar" que tendrá respuesta dentro de algunos segundos.

- 3) Esta acción tendrá respuesta en 3 minutos mínimo, y se reflejará en la sección ACTIVIDADES, que mostrará el Reset / Refresh en estado ABIERTA. Pinchar RESET/REFRESH para ingresar a dicha ACTIVIDAD
- 4) Al ingresar a la actividad Reset/Refresh muestra la descripción
- 5) Pinchar el botón "Consulta Estado"
- 6) Se entregará la respuesta de la plataforma en el campo COMENTARIOS, siendo esta Proceso Exitoso / Proceso Fallido
- 7) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA
- 8) Si el proceso es "Fallido" o bien- no pasó por el proceso de cobranza, realiza un Refresh DAC en el Dbox afectado
- 9) **Si el resultado del Refresh Dac es NOK**, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

4- Tipifica Atención técnica → TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señal Incluir en la observación: "...sin servicio..."

- 10) **Si el resultado del Refresh Dac es OK**, revisa si el cliente tiene retorno o no (PASO 1 Gestiona de la publicación en Clave.)

CLIENTE SIN RETORNO > Ir a TV LINEAL SIN RETORNO de este mismo procedimiento

CLIENTE CON RETORNO > Revisa si el semáforo domiciliario

- Si está en **VERDE**, revisa TV LINEAL CON RETORNO de ese mismo procedimiento
- Si está en **ROJO**, valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.
 - Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación [Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.](#)
 - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una [reparación técnica](#) del tipo SIN SEÑAL.
 - Recuerda incluir en la observación "...@TV..."

5- Tipifica Atención técnica→ TV - dBox HD, Pro y SD → Sin señalIncluir en la observación: "...sin servicio..."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Antes de ingresar una solicitud de servicio de reparación técnica, se debe volver a chequear que el cliente no tenga una dificultad de servicio detectada. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.



ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
DESCRIPCIÓN Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; SIMPLE con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente. DEBES: - Utilizar correctamente el término SEÑOR/A y/o DON. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina - Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE. - Tener una correcta MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN de las palabras. - Generar una FLUIDEZ en la conversación. NO DEBES: Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo. - Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted. - Usar muletillas. - Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.		

DESCRIPCIÓN

Utilizar un **vocabulario: RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

DEBES:

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

NO DEBES:

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.**

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. <u>DEBES:</u> • Parafrasear cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. <u>NO DEBES:</u> • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y		

ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.**

DEBES:

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice impropiedades (malas palabras)** dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
 - *"Estimado Sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."*
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

NO DEBES:

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

CONTEXTO

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del 21 de julio de 2025, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente. Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.

2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio. Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.

3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta. Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.

4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
- En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?

Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarlo necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comuniquen directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarlo de la mejor manera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en CLAVE.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en CLAVE.**
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *"Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente".*
- Pago no aplicado:
 - *"Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles".*

4. OFRECER CAMPAÑA —

IMPORTANTE: Ofrece al cliente la posibilidad de portar su servicio móvil a CLARO, explicando que ahora somos una sola compañía, al amparo de América Móvil.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Recuerde que ahora, puede tener lo mejor de VTR y Claro en el mismo servicio, ya que ahora somos una sola compañía. Al cambiar su chip móvil por el de Claro, además de tener tarifas preferenciales para el costo mensual de su plan, también podrá disfrutar de beneficios CLARO CLUB, como descuentos en entretenimiento, servicios y gastronomía. Le parece que revisemos qué plan le acomoda?"

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción

- **Si tiene campaña comercial cargada:**

- No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**

- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:

- Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.

- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"

- Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.

"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"

- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

Ejemplos de despedida:

- *Sr(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?*

- *Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un tutorial vía WhatsApp relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

Ejemplo:

Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.

Para hacer envío del vídeo debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

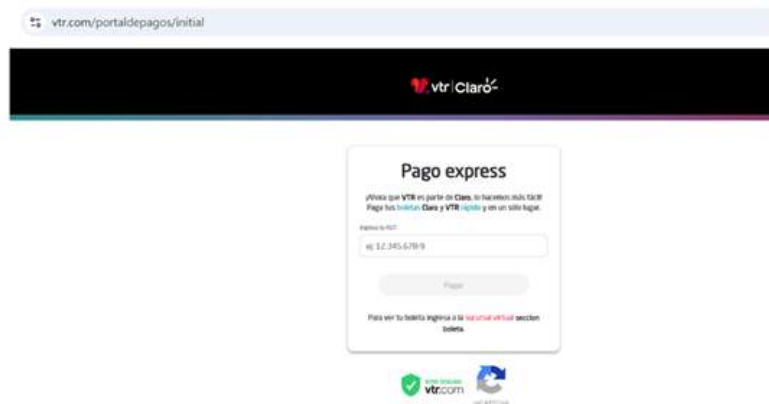
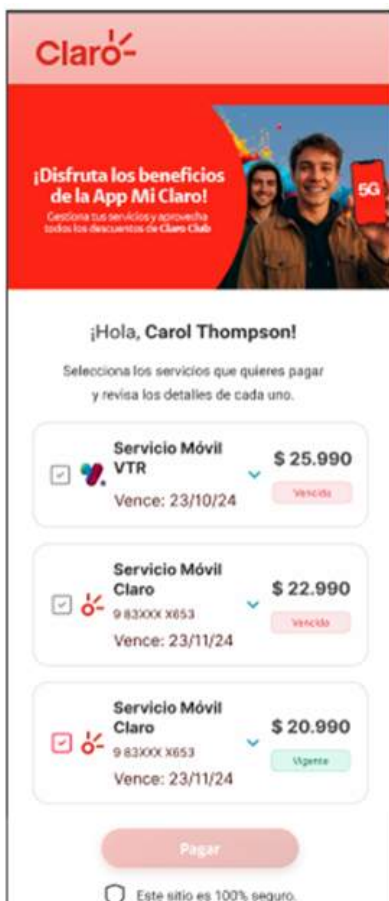
CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR



CONTEXTO

En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- Desde el 5 de septiembre **se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.**
- Desde el 11 de septiembre **se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro.** Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



Imágenes de referencia

CAMBIOS BOLETA

- Junto con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con el logo DE CLARO Y VTR (Ver [AQUÍ](#))
- Adicionalmente, contamos con un sitio en el Centro Ayuda VTR para apoyar a consultas de nuestros clientes sobre sus boletas.
- Informa al cliente que la ruta a seguir es: Centro Ayuda online -> Boletas y pagos -> Todo sobre mi boleto VTR

Esta actualización refleja de manera clara la **integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa.** Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.

< Ir a vtr.com

vtr | Claro

A+ A- [Icono]

¡Hola! Bienvenido al Centro de Ayuda VTR

¿En qué podemos ayudarte?

Inicio Internet Boletas y Pagos Televisión Telefonía Móvil y Fija Sucursal Virtual y App Empresas

Inicio > Boletas y Pagos > Todo sobre mi boleto VTR

Todo sobre mi boleto VTR

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleto para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.

Total a pagar
Es el monto total que debes pagar este mes, incluyendo cualquier deuda pendiente de meses anteriores.

Días Facturados
Es el periodo al cual corresponde el cobro de este mes.

Fecha de vencimiento
Último día para pagar antes de que tu cuenta caiga en mora.

Fecha límite de pago
A partir de esta fecha, si aún no has pagado, se suspenderá tu servicio. Esto generará un cobro adicional por corte y reposición de \$1.000 en la próxima boleto.

Botón de pago

Resumen de tus cobros

ESTOS DATOS SON APENAS UN EJEMPLO. LOS DATOS REALES DEPENDERÁN DE TU PLAN Y DE TU HISTORIAL DE PAGOS.

Detalle	Valor
Total a pagar	\$ 97.756
Días Facturados	Desde: 24/05/2023 Hasta: 24/06/2023
Fecha de vencimiento	14/05/2023
Fecha de corte	20/06/2023

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleto -> Explic. Otros Cobros/boleto
Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR