



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS NOVIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: POLÍTICA DE AJUSTES



UNIDAD 2: INGRESOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO



UNIDAD 3: ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: POLÍTICA DE AJUSTES



POLÍTICA DE ATENCIÓN

1

NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [Validación De Identidad Para Titular Y/O Terceros](#)

2

Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

DEBES SABER

- ✓ En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado.
- ✓ Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una **observación clara y completa del caso.**
- ✓ Las BOLETAS PAGADAS nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos **SÍ** aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las BOLETAS NO PAGADAS, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos **SÍ** aplica generar Nota de Crédito. Para los montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.

✓ SIEMPRE informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ Recuerda que siempre debes indagar el motivo por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.

✓ El Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ En caso de generar un saldo a favor con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

✓ Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor, pero insiste en un reclamo, se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de primera línea, tiene permitido ajustar hasta el monto indicado a

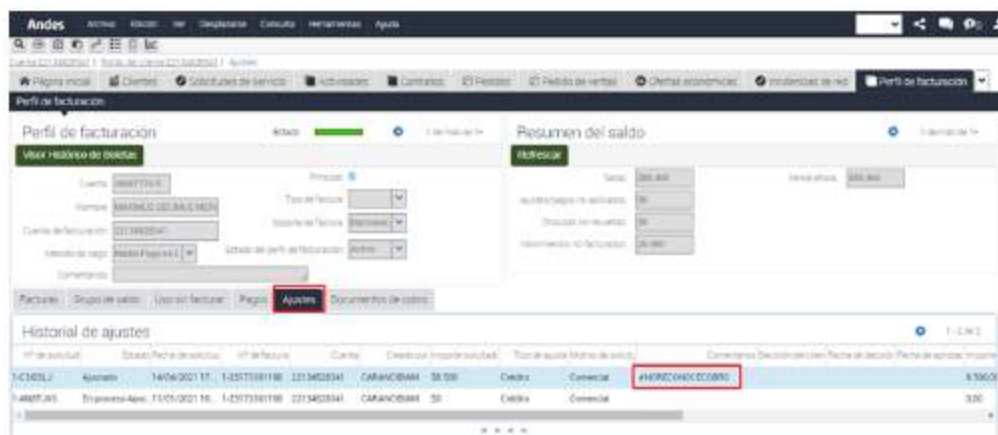
continuación. Si excede el monto, retornará el siguiente mensaje: “Monto máximo a ajustar excedido”, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

¿CÓMO REVISAR AJUSTES DEL CLIENTE?

En el siguiente procedimiento se muestra como revisar si un cliente ha tenido ajustes anteriormente.

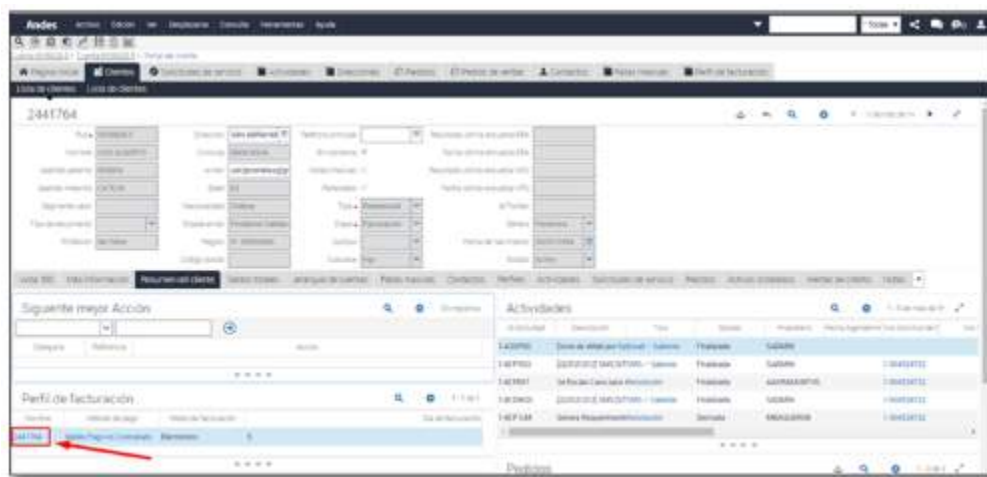
1

Desde la vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y elegir la cuenta de FACTURACIÓN.



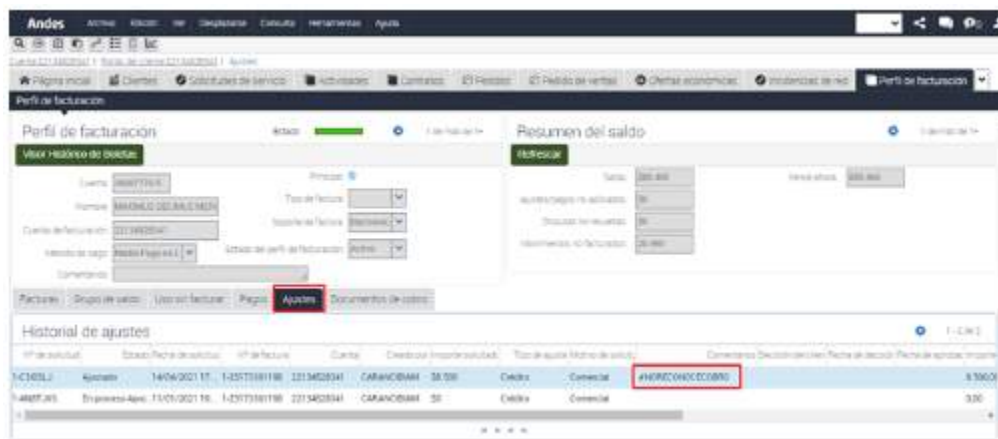
2

Hacer clic sobre el N° de PERFIL, de la sección PERFIL DE FACTURACIÓN.



3

Elegir la pestaña AJUSTES. Acá se desplegarán los ajustes previamente realizados. En el campo comentario se puede observar alguna observación relevante del ajuste.



¡Repasemos lo aprendido!

Es correcto afirmar que siempre se debe informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 2: INGRESOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO



DEBES SABER:

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser: Para resolver los requerimientos comerciales y/o técnicos del cliente.

- Las Solicitudes de Servicio tienen tiempos de respuesta diferentes.
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de **CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN**.
- Cada solicitud de Servicio tiene un tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles.
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un **"RECLAMO"**. Solo si el cliente lo solicita.
- Revisar que los **"Datos de Contacto"** y los **"Datos Obligatorios (*)"** Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos.
- Ante 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.

- Algunas solicitudes de Servicio conllevan a campos adicionales, luego de guardar el proceso automáticamente te deriva para este llenado de campos.

GESTIÓN:

GESTIÓN

1. Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio. En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS**.
2. Elegir la cuenta donde se deba ingresar la **Solicitud**.
3. Seleccionar la pestaña **"Solicitudes de servicio"**.
4. Seleccionar el botón **"Más"**.
5. Completa **TIPO, ÁREA y SUBÁREA**. En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar.
6. Haz clic en **GUARDAR**.

IMPORTANTE:

- **LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES:** Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón **GUARDAR** luego del ingreso de la solicitud. La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.
- Luego de llenar los campos adicionales seleccionar Guardar en la parte superior de la pantalla.
- La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

1-22995439428

El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser: Para resolver los requerimientos comerciales y/o técnicos del cliente.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 3: ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN



CASO 1

! 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 \(ATENCIÓN REMOTA\)](#).

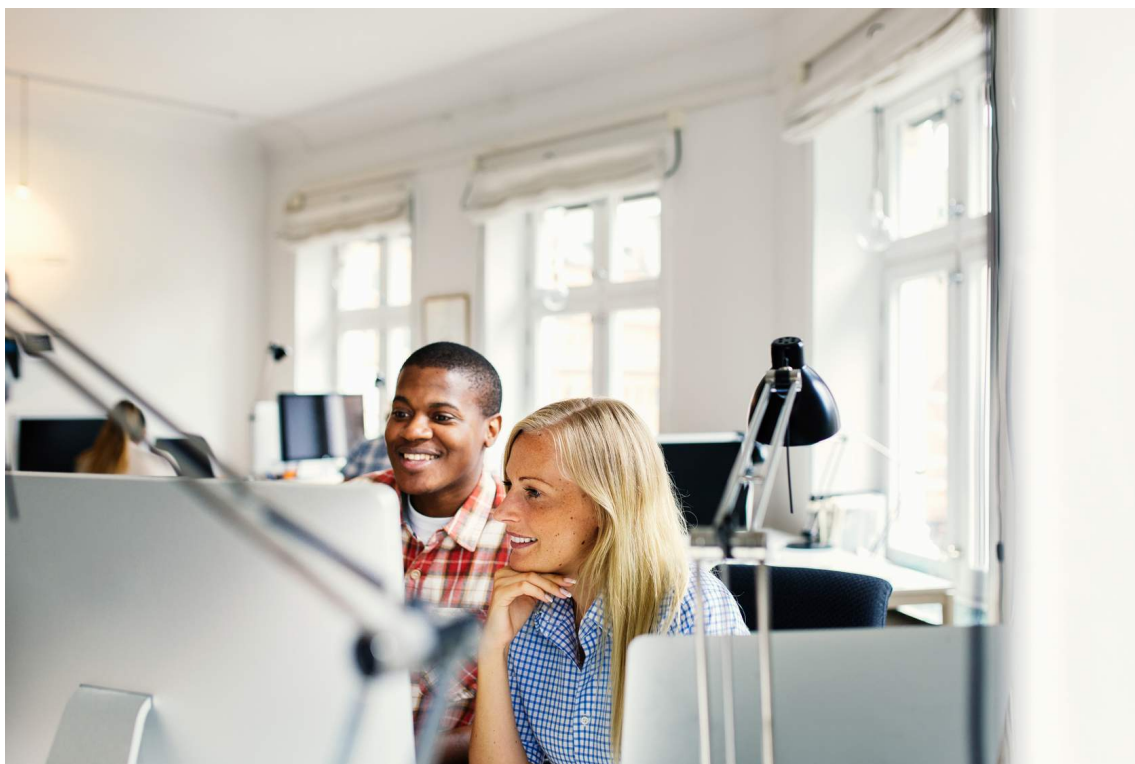
a. Si Botón Rojo tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de **SUCURSAL VIRTUAL**.

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 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS



CASO 2

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:

SUCURSALES:

"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."

CALL CENTER - CANALES DIGITALES:

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

Productos Instalados

Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado		
▼ 12/12/2014	12/12/2014	Banda Ancha	Activo		
▶ 06/04/2021	06/04/2021	Extensor Wifi	Activo		
○ 28/02/2022	28/02/2022	500 Mega Residencial	Activo		
○ 19/04/2022	19/04/2022	Internet Finix 0422	Activo		
○ 12/12/2014	12/12/2014	Equipo	Activo		
					
11 12 13 14					

CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN/UPGRADE DE SERVICIOS



CASO 3

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.

- 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.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
○ 13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
○ 09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
▶ 13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
▶ 09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
○ 17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO NOVIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
NOVIEMBRE 2024 - RETENCIÓN FIJO CLARO**

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

FINALIZAR