

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°2 - SUCURSAL 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 Claro Más.

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD

≡ FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL

≡ RETENCIÓN

≡ VISITA TÉCNICA

☐ ACTIVIDAD

≡ DESAFÍO TERMINADO



REGULARIZACIÓN DE PYD



ASPECTOS IMPORTANTE:

REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DI DIS R
-----------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	----------------

Regularización PYD de uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta y denominado como **PYD_A CAP X PORCIENTO POR X MESES** y los descuentos otorgados como medida de fidelización y retención, los conoceremos como **PYD_A FIDE X Porciento por X meses. Si no están en boleta o en One, debemos proceder a regularizar.**

Para validar que los descuentos se encuentren correctamente cargados en ONE, en contexto de la suscripción:

Verifica:

- Productos asignados.
- Historial de interacciones.
- Casos (según corresponda).
- Boleta emitida
- Contrato

El resultado de las revisiones en sistema determina si procede o no su activación.

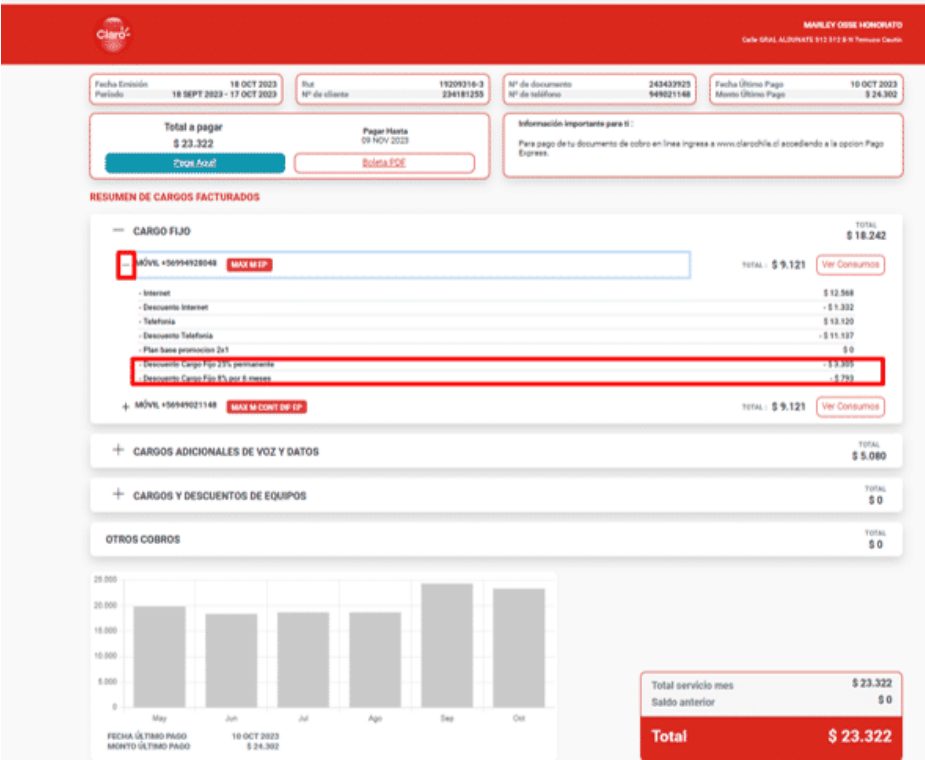


REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DESCUENTO NO ESTÁ ACTIVO EN ONE
Descarga la boleta asociada al móvil reclamado y confirma si está el descuento.				
¿Qué valido?				
•Descuento sea el mismo ofrecido				

- Si es menor, validar ciclos para revisar si corresponde a proporcional (usa la regla de 3 para calcular)
- Si el descuento esta aplicado en boleta, explica: Según el Script para tu canal de atención.

El descuento de \$XXXX se encuentra aplicado a partir del día XX. Esto significa que el monto informado es el correcto”.

Registra y cierra atención
Revisa en Claro más en el ID cuál es la ruta de ONE y Tipifica.



REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DE DIS R
1. Descarga la boleta asociada al móvil reclamado y confirma si está el descuento. 2. Si el descuento no está en boleta, ingresa a ONE a productos asignados revisa la fila de nombre descuentos automáticos y luego valida los descuentos asociados a PYD CF.				

3. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de **PYD_A CAP** y valida la cantidad de meses que estará activo.
4. Si el descuento **está activo**, informa que se verá reflejado en la boleta siguiente, ya que la actual se facturó antes del ingreso del descuento.
5. Si el cliente está de acuerdo con respuesta: **Registra y cierra la atención.**
6. Cliente no acepta explicación, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida a asiste al cliente en la **derivación a Botón Rojo**. (ellos por perfil internamente harán un cargo de crédito para regularizar).



REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DIS
-----------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	-----

•Verifica si existen ordenes que declaren el descuento, revisa el Submenú de **ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes**.

•Valida las notas de la orden en **“Activar reason”** y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si el descuento no está, revisa las interacciones: valida si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, identifica la fecha de creación.

- **Otra alternativa de revisión en la SSTM del contrato, para esto descarga el contrato del cliente, validando el campo de observaciones.**

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente:

Efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX". (valida el script según tu canal).

Deriva en forma asistida a Botón Rojo para que realicen la carga del descuento o la nota de crédito (cargo de crédito).

Front registra atención. **MOVIL MÁS» BOTÓN ROJO MÓVIL» SOLICITUD «APLICACIÓN DE DESCUENTOS «DERIVADO a Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el % de descuento a cargar.**

Ver Acción de Orden : 1638016693A Activar

Esta orden está siendo manejada por IVR

Identificación de la Orden: 1638016682A Estado: Cerrado Modo de la Orden: DE

Identificación de Perfil de Facturación del Cliente: 238111214 Nombre del Cliente: MACARENA PENA

General Historial [Ninguno] Actividades Notas [Ninguna] Realización

Identificación de la Acción: 1638016693A Tipo: Activar Estado: Terminado Activar Reason: OBS: MIGRADO/VISUSCRIPCION C/VIDEOX 12MESES/6.995 MAX L LIBRE/13.990 FVM TRX 5992485 VENTA 56972238256 CANAL DAC CSR 227413816 SUC 5291:DAC_5291_ERANOVA_PM_XIII_AVESPUCIO_33_SUB_1

Fecha de Solicitud Inicial: 6/10/2022 Fecha de Finalización de Facturación: 6/10/2022 Fecha de Vencimiento: 6/10/2022

Canal de Ventas: IVR Usuario: 227413816 Equipo Propietario: CLARO UP

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la Acción de Orden del Cliente:

Detalles del Equipo:

Situación	De
Cerrado	6/10/2022 12:32:31
Activación completada	6/10/2022 12:32:23

Historial de la Situación

REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	D DIS R
En caso de que el descuento, no este aplicado o bien, el cliente no esté de acuerdo con los descuentos aplicados, debes revisar de acuerdo a los siguientes pasos: 1.Revisa las ordenes asociadas al móvil reclamado. 2.Valida las notas de la orden en "Activar reason" y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido. 3. Si no está el descuento en las ordenes, revisa las interacciones. 4.Recuerda que también puedes encontrar información en la SSTM del cliente, descarga desde archivos adjuntos.				

5. Si al indagar identificaste el descuento, deriva a Botón Rojo de manera asistida para que regularicen el descuento y si corresponda apliquen un cargo de crédito.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes revisar el plan comercial móvil y entregar descuentos (considera que debes cargar ambos descuentos informados en el plan comercial).

<https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/335>

Si el cliente Acepta el descuento ofrecido: Deriva a Botón Rojo para que realice la carga del descuento y realicen cargo de crédito si corresponde.

Si el cliente No Acepta el descuento ofrecido: Ingresar Caso de impugnación de Cobros, se revisarán mayores antecedentes, recuerda que tenemos 5 días hábiles para responder.

EN RESUMEN:



A continuación, revisaremos el resumen de las acciones que se deben realizar en los casos de: **Regularización de PYD**

REGULARIZACIÓN DE PYD

Descuento aparece en boleta

- ✓ Valida en ultima boleta, explica y cierra atención.

Descuento Distinto o Sin Respaldo Monto y/o Duración incorrectos

- ✓ Valida boleta
- ✓ Revisa órdenes, **descuento no activo, sin respaldo ofrece según oferta comercial.**
- ✓ Acepta → deriva a Botón Rojo
- ✓ No Acepta → caso de impugnación



Descuento No Aparece en Boleta

- ✓ Valida boleta
- ✓ Revisa órdenes, **descuento activo** → explica próxima boleta.
- ✓ Descuento no activo → deriva a Botón Rojo

Indaga, resuelve y Registra

- ✓ Revisa boleta emitidas, órdenes, interacciones, SSTM
- ✓ Explica según corresponde
- ✓ Deriva en caso de ser necesario
- ✓ Registra Atención.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL



DEBES SABER:

1

Indaga e identifica por qué desea la oferta. Si es por aumento del valor de su boleta, explica los cobros.

2

Si solo le interesa el valor promocional del plan, informa lo siguiente: *"Sr (a) XXXXXX, le informamos que esta oferta no está disponible, con gusto le ofrecemos actualizar su plan de acuerdo a sus necesidades, al precio de \$xxxxxxx (precio normal)."*

GESTIÓN:

☐

Si cliente acepta el cambio de plan a precio normal, dirígete a la publicación de Cambio de Plan Persona Móvil.

☐

En caso de que el cliente no esté de acuerdo, y solicite la desconexión explícita de sus servicios debes proceder de acuerdo a tu canal de atención.

1. Ofrece alternativas de acuerdo al plan de retención, considerando siempre que estas sean ofrecidas y entregadas de menos a más, para ello, apóyate en el Plan Retención.

2. Aplica la herramienta aceptada por el cliente.

3. En caso de que cliente no acepte acciones de retención y pida explícitamente la desconexión de sus servicios móviles, dirígete a la publicación del Plan Comercial Móvil y luego avanza a la Gestión.

REGISTRA:



REGISTRA

ONE

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales
- **Motivo 2:** Promociones
- **Motivo 3:** Cambio de plan promocional
- **Resultado:** Imposible completar

TEMPLATE

- **PCS**
- **RUT**
- **N° de registro de tipifica**
- **Detalla información entregada**

TIPIFICA

Contingen cia ONE	Consultas Comercial es	Fin Homologa ción Ofertas	Difiere- Escala Resuelve	Solicitud resuelto en línea o Derivado
----------------------	------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	---



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RETENCIÓN



CONSIDERACIONES:



- 1 El plan de retención aplica para la atención de todo cliente que solicite la desconexión total o parcial (Downgrade) en cualquier canal de atención vigente en Claro Chile.
- 2 Si el cliente ya tiene una oferta vigente, se debe ofrecer el descuento que corresponda según matriz.
- 3 El cliente siempre debe terminar con una oferta vigente, por lo tanto, si este no acepta solo la actualización de plan, la acción 2 consiste en actualizar el plan + el descuento que corresponda según matriz.
- 4 Plan de Retención aplica para planes HFC y FTTH (excepto planes Punta Arena, que son HFC).
- 5 Descuento se debe ofrecer de forma escalonada.
- 6 Precio final se calcula en base al cargo fijo del plan del cliente menos el descuento y está sujeto a alzas por IPC.
- 7 La retención se debe aplicar según el siguiente orden de ofrecimiento: ofrecer actualización al plan vigente, ofrecer actualización al plan vigente con la aplicación de descuentos de forma escalonada, ofrecer Downgrade (baja) de RGU (ofrecer descuentos al plan destino según matriz).



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISITA TÉCNICA



INGRESAR VISITA TÉCNICA:

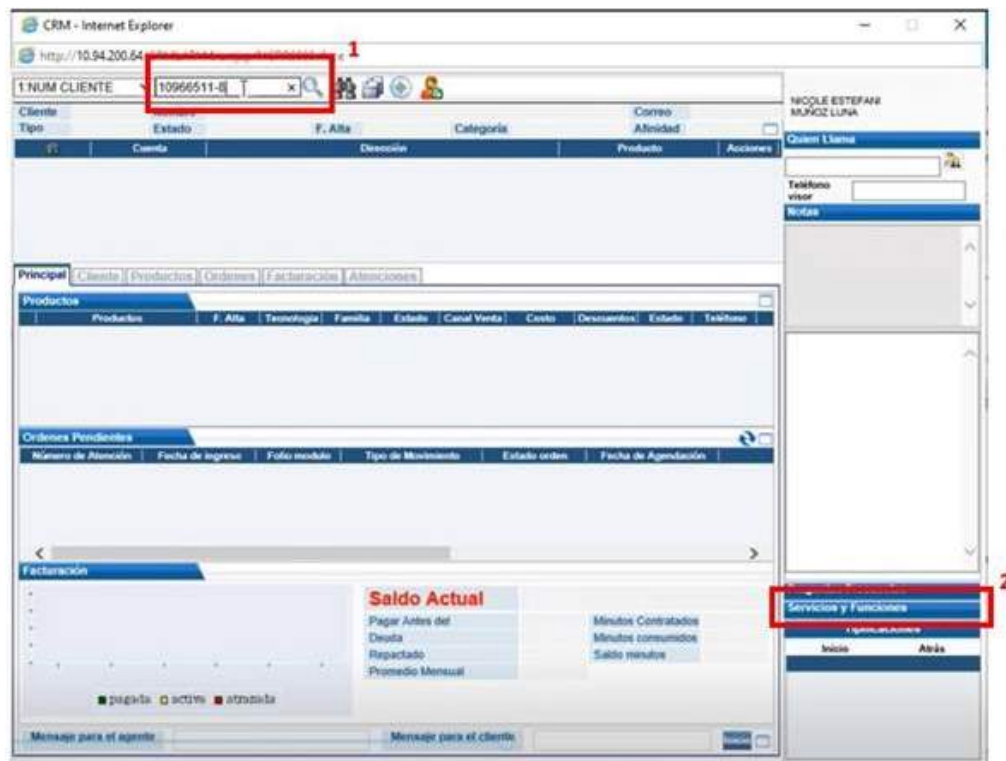
A continuación, revisaremos cómo realizar un correcto ingreso de una Visita Técnica:

Ingreso de Visita Técnica

Paso 1

Se debe ingresar el RUT del cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1).

Posteriormente, seleccionar **"Servicios y Funciones"** (2).



Ingreso de Visita Técnica

Paso 2

Seguidamente, selecciona la opción **"Reclamos"**.

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/entpp/NCRR0000.faces

1 NUM CLIENTE: 8530183-7

Cliente: 8530183-7 Nombre: YOLANDA GEORGINA AMADOR NUNEZ Correo: yolanda.amador@...
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 11-ago-2022 Categoría: Normal

Cuenta: 8530183-7 (TI) CTA PRINCIPA (TI)

CALLE EMILIO CAMPODONICO CASA- CASA NUMERO: 8270 NUMERO INT.: QUINTA NORMAL

Productos:

Producto	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Costo Venta	Costo	Descuentos	Existe	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps	12-ago-2022	HFC				\$81.157	\$2.151	ACTIVO	
Adicionales	12-ago-2022	HFC				\$10.999	\$0		

Ordenes Pendientes:

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Pedido Modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
41548007	10-Ago-2022	26512546	Upgrades/Downgrades	Abierto	RAULALBI

Facturación:

Saldo Actual: \$25.242

Pagar Antes del: 15 May Minutos Contratados: 0

Deuda: \$25.242 Minutos consumidos: 0

Repartido: \$0 Saldo mínimo: 0

Procedido Mensual: \$23.053

Gráfico de barras:

Periodo	Saldo
ago-22	\$20.990
sep-22	\$22.334
oct-22	\$22.336
nov-22	\$22.336
dic-22	\$23.719
ene-23	\$25.010

Legenda: Paid (Verde), Active (Naranja), backward (Rojo), Global (Azul)

Message para el agente: Message para el cliente: [Botón Enviar]

Panel lateral derecho:

Quiero Llamar: JOSE, Teléfono: 981368392

Notas: Fecha: 2023-05-18

Preparar Frases: Ajustes por concepto, Ajustes varios, Cancela portabilidad, Contratos claros, Contacto principal, Contratación, Contratos nuevos, Cuentas nuevas, Direcciones nuevas, RECLAMOS, REPARA_JONES

Tipificaciones: Inicio, Atrás

Lista de tipificaciones: A1: Cambios, A2: Consultas, A3: Modificación, A4: Reclamos, A5: Subsidio, PQR: null

Ingreso de Visita Técnica

Paso 3

Luego, se debe hacer clic sobre el servicio afectado y luego presiona la botonera "Siguiete".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA- CASA NUMERO:279 NUMERO INT:		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	762262917	???nodo???:		Ultimo reclamo:	

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Canal de Reportar	Tecnología	Id Servicio	Contacto
TELEFONIA	HFC		762262917	
TELEFONIA	HFC		B000001192573205	
TELEVISION	HFC		V000001192573202	
Reg: 1 al 3 de 3				
Fallas administrativas				
Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto	
Administrativo				
Reg: 1 al 1 de 1				
		Siguiente	Terminar	Historial reclamos

Ingreso de Visita Técnica

Paso 4

Completa todos los campos de la pestaña TIPIFICACIÓN según el servicio afectado.

- Origen de reclamo:** Canal de ingreso del reclamo: Call Center
- Tipo de falla:** FALLA NORMAL (opción por defecto)
- Tipificación:** elegir según caso que presente el cliente
- Medio de envío:** Siempre seleccionar EMAIL
- Reportado por:** [Nombre de ejecutivo] - SUR
- Teléfono:** Siempre confirmar el número de contacto vigente del cliente
- Anotaciones:** Describir el inconveniente con el o los servicios y pruebas realizadas.

No seguro 10.94.200.64/LATAMREC/zntjsp/main.iface

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE 180 CHONPA CASA - CASA NUMERO 2798		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Selecciona una opción: Selecciona una opción: Temporal No hay señal No ve programación Canales sin audio No cambia Canal No ingresa menú Canales eliminados Sin Señal Imagen Defectuosa Escala para regularizar deco en DAC No puede visualizar contenido Genera Visita Técnica Carga de Channel Map e Interactive Escala para regularizar deco en SUR Escala para regularizar deco en Intraway Asistencia en activación Control parental para VOD No puede descargar contenido adquirido Error al realizar la compra			
Medio de Envío:				
Dato Medio de Envío:				
???reportado.por???:				
Teléfono Contacto:				
Antes		Terminar		

Ingreso de Visita Técnica

Paso 5

Al completar, hacer clic en "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA. CASA NUMERO 2791		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Señal			
Medio de Envio:	Email			
Dato Medio de Envio:	no@no.cl			
???reportado.por???:	Juan			
Teléfono Contacto:	998496838			

Anterior

Siguiente

Terminar

Anotaciones:

Don Juan reclama televisión sin señal hace 4 días, TSH aplicado...

Ingreso de Visita Técnica

Paso 6

Completa todas las interrogantes de la pestaña "Sondeo".

Numero de Atención:	42286834	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	Cta. FONE. 896	Dirección:	CALLE 107 QJARA LATA CABA MUNOZ 7793		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???	CUR006	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Revisar estado de servicio en Intranay: Servicio activo? Respuesta ☐ No ☐ Si		Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos		

Atrás

Inicio

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 7

Haz clic en "**Escalar**" y luego "**Terminar**".

Numero de Atención:	42288634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-6	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CIA PRIME 37%	Dirección:	CALLE 100 CHICHA CAJA GRANERME HG 2778		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha Inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:	CUR038	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
General vista técnica		Respuesta ☐ Escalar	Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos	

Atras

Inicio

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 8

Por último, haz clic en **"Aceptar"**.

LATAMFEC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14721985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAR CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 608		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
BO Servicio:	229879834	Modelo:	BCT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Símbolo	Resolución	Resumen
----------	--------------	---------	------------	---------

Seleccione fecha de expedición

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

☒ Escalación Automática

Seleccione una sesión

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita un técnico en caso de ser necesario.

Ingreso de Visita Técnica

Paso 10

Luego seleccionar "**Terminar**". El sistema entregará el n° de OT (orden técnica).

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14721985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAR CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 608		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
BO Servicio:	229479834	Modelo:	BCT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Seleccione fecha de expedición

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

☒ Escalación Automática

Seleccione una sesión

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita un técnico en caso de ser necesario.

Ingreso de Visita Técnica

Paso 11

Volver a la pantalla de acceso a SUR y seleccionar la opción **"Reclamo Nivel T2"** y seleccionar la opción **"Seguimiento a Reclamos"** y luego **"Seguimiento a ticket de Reclamos"**.



Ingreso de Visita Técnica

Paso 12

Ir a la opción "**Filtros**" en la esquina superior izquierda de la pantalla y luego ingresa el n° de la OT en n° de orden, luego haz clic en "**Ir**" y luego en el n° de la orden. En "**Acciones**" haz clic en "**Asignar**", luego "**Guardar**" y luego "**Retornar**".



Ingreso de Visita Técnica

Paso 13

Al volver a la pantalla con el detalle de la orden, ir nuevamente al desplegable "**Acciones**", pero ahora selecciona "**Escalar**".

Acción: Escalar

Tipo Falla: Seleccione

Área Actual: TDOS

Área Próxima: Seleccione

Fecha: Seleccione

Comentarios:

Guardar Retornar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 14

Completa los datos:

- Tipo falla:
- Área actual: T2
- Área próxima:
- Fecha: De la visita técnica
- Comentarios: Explicar el inconveniente del cliente, pruebas realizadas



The screenshot shows a web-based form for service tickets. The tabs at the top are 'Servicio', 'Tipificación', 'Sondeo', 'Resolución', and 'Resumen'. The 'Tipificación' tab is active. The form contains the following fields: 'Origen de reclamo:' (dropdown menu with 'Selecciona una opción'), 'Tipo de Falla:' (dropdown menu with 'FALLA NORMAL'), 'Tipificación:' (dropdown menu with 'Selecciona una opción'), two empty dropdown menus, 'Medio de Envío:' (dropdown menu with 'SMS'), 'Fecha Medio de Envío:' (text input), 'Reportado por:' (text input), and 'Telefono Contacto:' (text input with '85-1'). A large 'Anotaciones:' text area is on the right. At the bottom are buttons for 'Anterior', 'Siguiente', and 'Terminar'. Red boxes highlight the 'Origen de reclamo:', 'Tipificación:', 'Reportado por:', 'Telefono Contacto:', and the 'Anotaciones:' area.



IMPORTANTE

Indica la fecha y horario acordado con cliente:

*"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.**"*

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."



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 5 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Para validar que los descuentos se encuentren correctamente cargados en ONE, en contexto de la suscripción se debe verificar:

- Productos asignados.
 - Historial de interacciones.
 - Casos (según corresponda).
 - Boleta emitida
 - Contrato
-

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, el plan de retención aplica para la atención de todo cliente que solicite la desconexión total o parcial (Downgrade) en cualquier canal de atención vigente en Claro Chile.

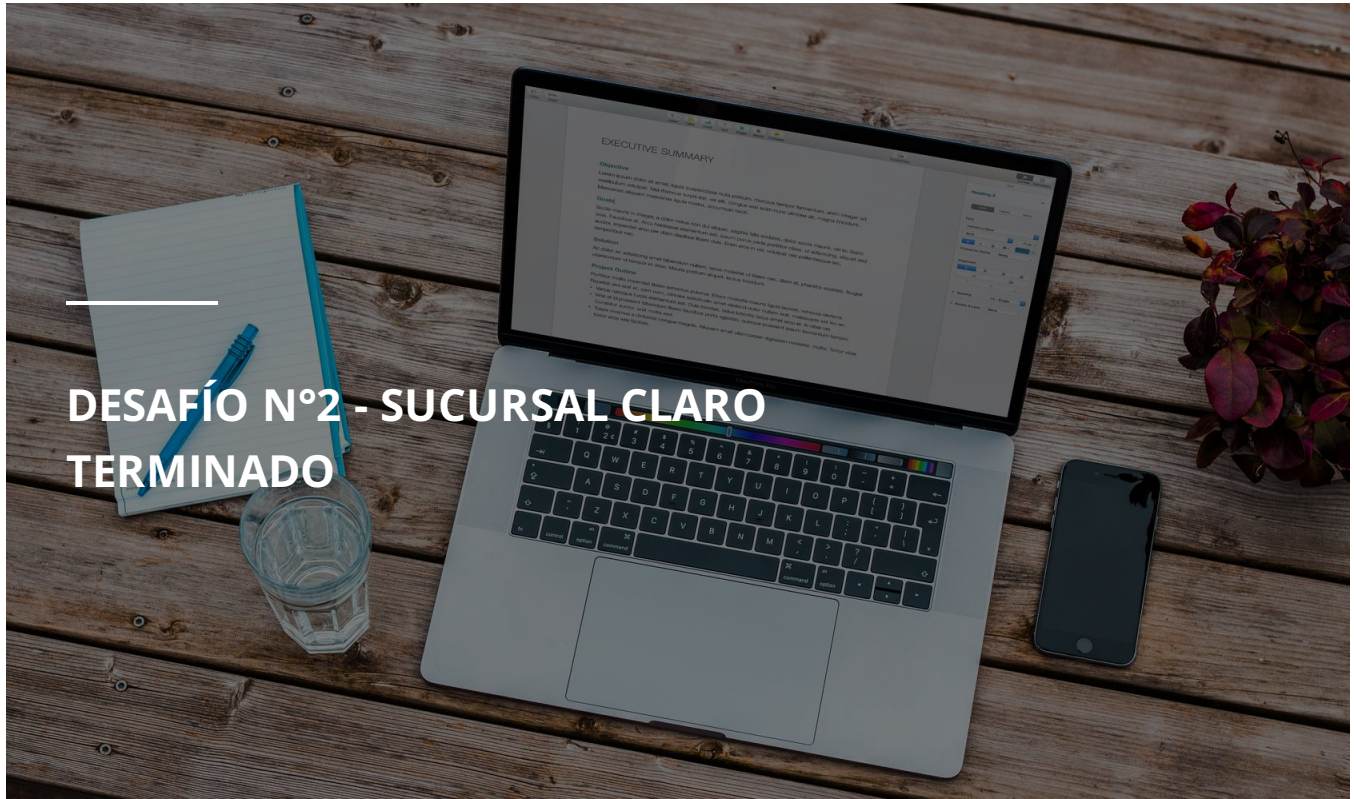
☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°2 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°2 - SUCURSAL CLARO

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

FINALIZAR