



04 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 04 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 16 AL 23 DE FEBRERO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

 COBRANZA

 ACTIVIDAD

 VISITAS TÉCNICAS

 SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

☰ PHONE PROTECT

☰ ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

☰ CLIENTES MIGRADOS DESDE VTR CON SERVICIO SUSPENDIDO EN CLARO - MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir	

deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la	

	publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos

	estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	avanzar con su caso lo antes posible." Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente: "Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado" Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.

	equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

COBRANZA



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que soliciten bloquear o desbloquear el servicio (simcard) y/o el equipo por robo o pérdida.

COBRANZA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.
¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?	- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando. - Puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas. - En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un plazo máximo de 2 horas. - El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corridos (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA

Existen 3 flujos de cobranza en el servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	RGU	CORTE UNIDIRECCIONAL	DIA QUE SE REALIZA DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	Cable	7	35
		Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35
MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleta impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Internet	36	65
		Premium	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleta impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Internet	66	95
		Premium	66	95

IMPORTANTE: El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio.

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: Página inicial **Cientes** Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▾

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	13701835-7-4145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

« » « » « » « »

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 4145089 | Cuenta Todas ▾

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut 13701835-7 Dirección JORGE ROSS Teléfono principal 982961418 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: 95 Fecha última encuesta EPA: 13701835-7

Nombre LISETTE PATRICIA Comuna PUENTE ALTO En cobranza: 95 Fecha última encuesta EPA: 13701835-7

Apellido paterno VERA e-mail lissette@gmail.com Fallas masivas: 0 Resultado última encuesta NPS: 13701835-7

Apellido materno ABARCA Edad 40 Reiterados: 0 Fecha última encuesta NPS: 13701835-7

Segmento valor Cuenta Migrada: 95 Cambio de Titularidad: 0

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos **Perfiles** Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta Dirección Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 57	2	Boleta	DURO-HOGAR	20
---------------------------------	---	--------	------------	----

« » « » « » « »

REGISTRA —

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como fuera de política.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. **IMPORTANTE:** por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que poseen **PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO no finalizado. Puedes revisar la publicación <u>ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>. 3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO no finalizado. Puedes revisar la publicación <u>ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>.
GESTIÓN	1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada. 2. Ingresa a la pestaña de PERFILES desde la vista 360 de la cuenta de facturación. 3. Verifica en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA. 4. Selecciona el botón de CALENDARIO y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corridos. 5. La fecha quedará indicada en la sección FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA, por lo cual solo se debe presionar GUARDAR y luego ENVIAR INHIBICIÓN. 6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación <u>GESTIÓN DE PEDIDOS</u>.
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

Informamos que desde el 26 de enero 2026, en la comuna de Melipilla, los bloques horarios disponibles en Andes serán los siguientes, hasta nuevo aviso:

Lunes a viernes:

- 9:00 a 13:00
- 13:00 a 18:00
- 18:00 a 21:00

Sábados:

- 9:00 a 13:00
- 13:00 a 18:00



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 visitar 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

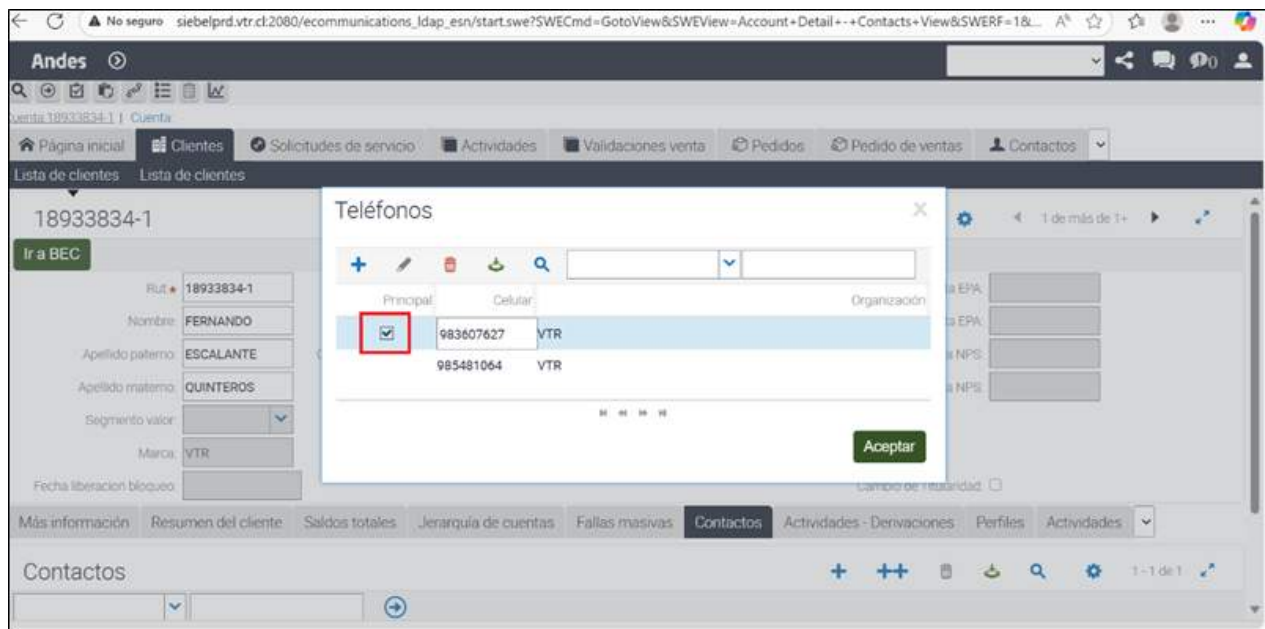
Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la 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
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de servicio	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación <u>REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>
Asistencia VTR	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron 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. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
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 de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"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".</i>
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 <i>"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?"</i> 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

IMPORTANTE:

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre **validar el teléfono de contacto** del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de "principal" en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).



INGRESO VISITAS TÉCNICAS

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 reagendar.

Además, le podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar su atención. Es importante que pueda atender esta llamada."

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.

Además, te podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar tu atención. Es importante que puedas atender esta llamada"

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".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SMA CLIENTES APAGADO NODOS - CLARO/VTR



- Informamos que, a una base de clientes, comenzaremos a enviar una comunicación relacionada con la necesidad de migrar su servicio desde tecnología HFC a Fibra Óptica. Esta comunicación será a través de correos electrónicos o cartas físicas.
- El objetivo de esta comunicación es informar a nuestros clientes sobre la importancia de realizar este cambio, destacando los beneficios de contar con una red más estable, moderna y preparada para sus necesidades actuales y futuras. La red HFC, por ser una tecnología obsoleta, dejará de contar con soporte, por lo que es indispensable avanzar hacia Fibra Óptica para asegurar la continuidad y calidad del servicio.
- **Para su fácil identificación, estos clientes podrían mostrar 2 tipos de marca SMA:**

CLIENTE SIN SERVICIO POR NODO APAGADO

Clientes que pertenecen a un nodo que fue apagado debido a su estado de obsolescencia. Antes del apagado del nodo se generaron diferentes acciones para invitar a la migración, las que no fueron exitosas. Es importante que, para que el servicio se reestablezca, la única solución es migrarlo desde HFC a FIBRA ÓPTICA. Ante inconvenientes con el ingreso de la migración, Puedes apoyarte llenando el [FORMULARIO](#), donde un equipo especialista estará llamando a este cliente.

CLIENTE APAGADO DE NODOS

ARGUMENTOS

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

¿TIENE COSTO?

Respuesta: No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la migración es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

LO PENSARÉ

Respuesta: Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

Respuesta: Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

Respuesta: Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

Respuesta: ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ.

Respuesta: No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

En caso que el cliente insista en su deseo de eliminar sus servicios, transfiere de forma asistida a la plataforma de Retención



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. **VTR-CLARO**
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

SIN INTERNET:

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

FIBRA

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	600 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	●
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			Activado	●

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT			ZTE H3601P			
	ZTE	F6600P	EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- "¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?"

- "Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?"

- "¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?"

- "¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?"

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

REVISA SI LA CAJA DE INTERNET EN BEC APARECE ONLINE U OFFLINE



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



OFF LINE:

Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

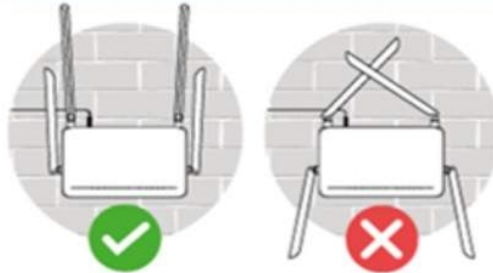
Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo

pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

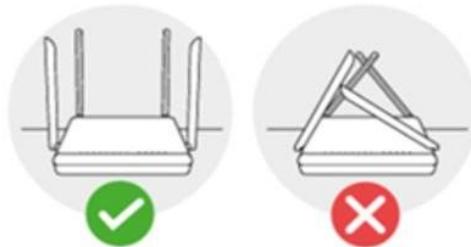
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Step 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Step 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

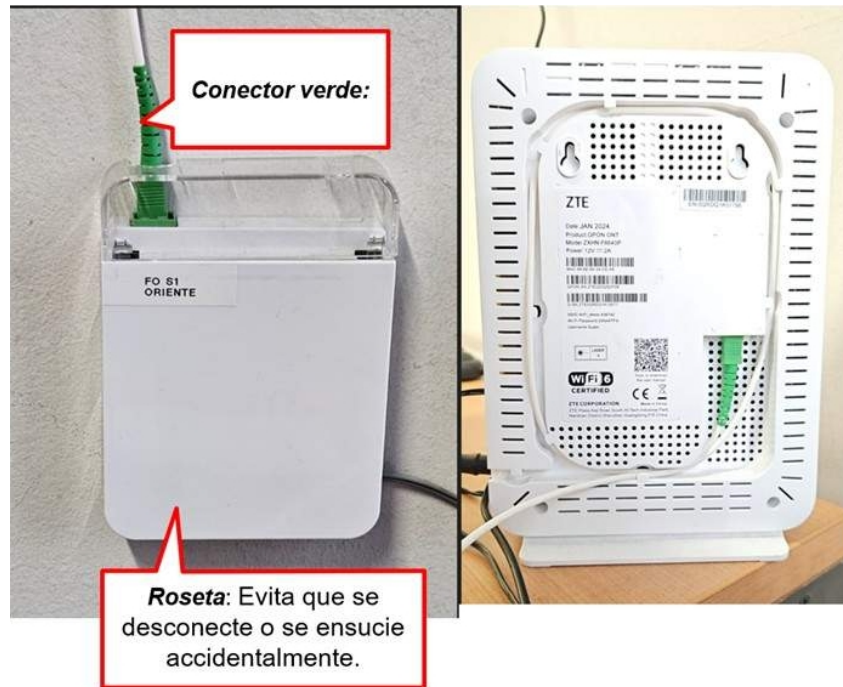
TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

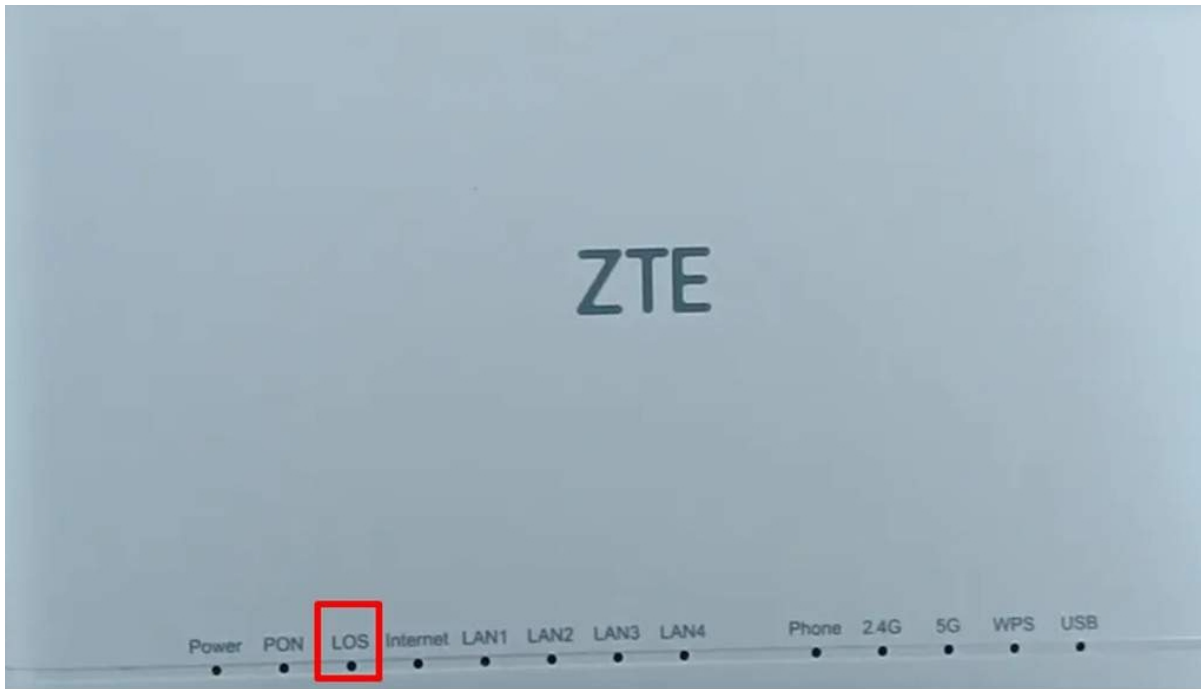
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Step 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Step 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

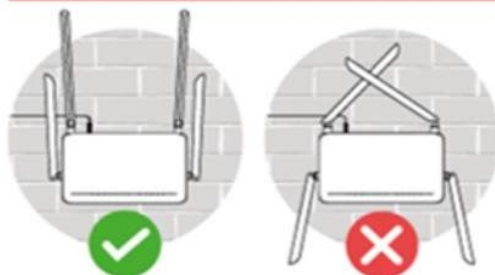
SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

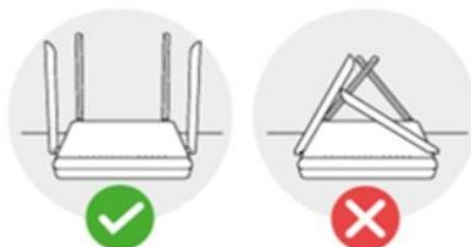
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Step 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que, si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Step 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

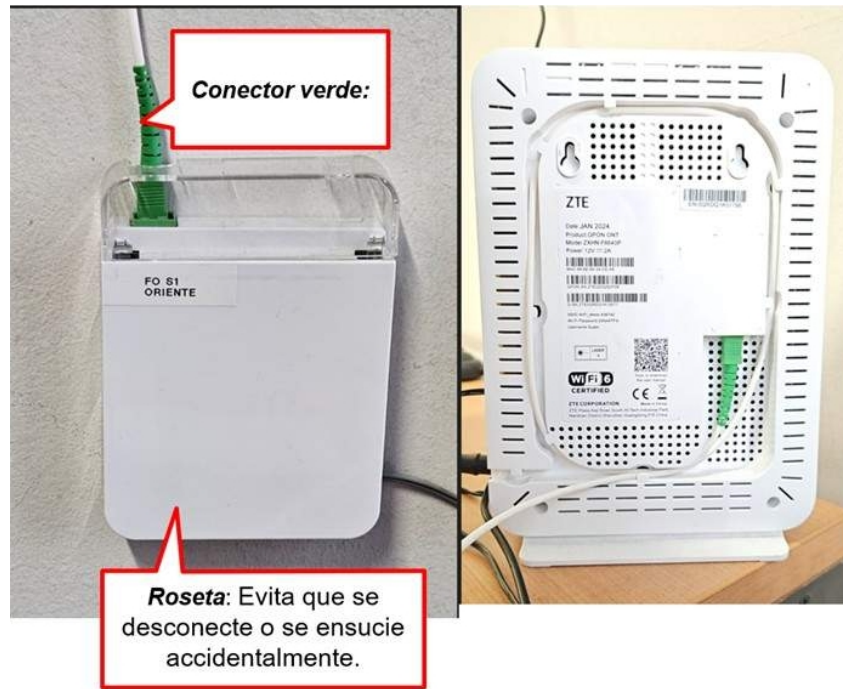
TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

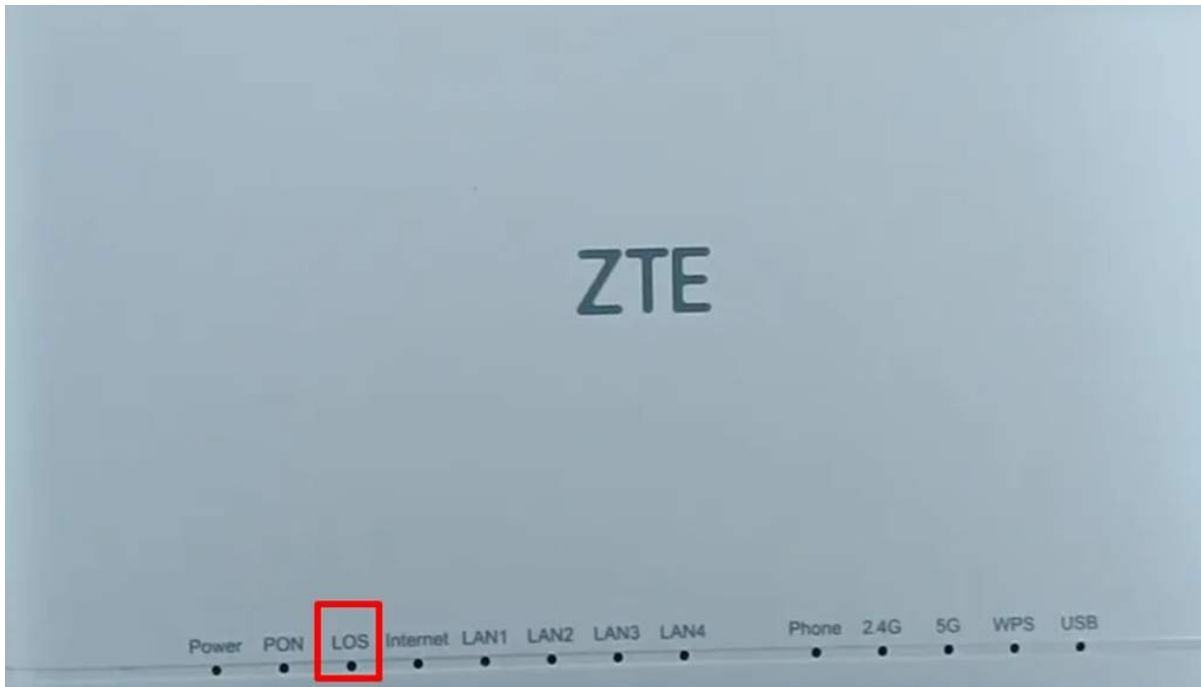
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Step 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Step 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CONTINUE

PHONE PROTECT



Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago.

Revisa el estado del equipo, consultando el IMEI [aquí](#)

Para revisar el IMEI debes solicitar al cliente que marque en celular al *#06# y luego te indique el código que le aparece en pantalla. También se tiene las siguientes alternativas donde aparece el IMEI del equipo: en la caja, en el porta SIM Card y en el sticker pegado en la parte posterior del equipo.

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
DESCRIPCIÓN: Es desbloqueo de IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago. ALCANCE: - Aplica para sucursales, call center Front, canales digitales y plataforma de Phone protec. - Aplica para la atención de clientes móvil Postpago POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN: Esta atención aplica para el titular del servicio. DEBES SABER: Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: Lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.				



TOMA EN CUENTA

1. VERIFICA

2. REVISIÓN EN ONE

3. GESTIONA

4. INHABILITA

Verifica si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación.

A. Presente el mensaje de bloqueo temporal, el cual significa lo siguiente: “Este equipo móvil será inhabilitado por tener morosidad en el pago de sus cuotas. Paga en www.clarochile.cl.

Al terminar el aviso dirigirá de manera automática al sitio de pago. Luego de realizar el pago, la habilitación del equipo demora hasta 48hrs.”

B. Pantalla Bloqueo total: “Su equipo está inhabilitado. Debe Pagar las cuotas morosas del equipo en www.clarochile.cl.

La habilitación demora hasta 48hrs. Si ya pago, el cliente debe llamar para generar un PIN de habilitación a través del equipo telefónico, pinchando en Servicio al cliente”.

Si el equipo móvil no presenta estos mensajes, sigue con el punto 2.

A



B



TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IN
2. Solicita la serie del equipo al cliente, para su obtención digita a través del equipo móvil el *#06# (siempre y cuando no este bloqueado). 2.1 Si está bloqueado revisa la serie del equipo en ONE, para ello, sigue el siguiente paso a paso. 2.1.1 Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor. 2.2 Luego pincha en “Ver productos asignados” 2.3 En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre equipos y busca el número de IMEI. 2.4 Revisa la IMEI en la plataforma de consulta, con el fin de revisar si tiene bloqueo de Phone Protect.				

+

home

[12] CESAR T...

▼

CESAR ROLANDO TORRES VERA

Titular de Cuenta

RUT:126501439

Perfil de Facturación del Cliente: 213956052

Saldo Total: 21.111 CLP

Monto de la Última Factura: 59.768 CLP

Fecha de Vencimiento: 04/02/2024

Suscriptor: 56959170540

Tipo: WLSM

Tipo de PL: Postpaid

Estado: Activo

Cliente: CESAR TORRES

Duración: 00:07:35

Detalles de Producto Asignado: inalámbrico Porting Ind56959179540producto conectado

Ocultar Atributos

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo
Contrato por arriendo de equipo	350040121517173	
IMEI		350040121517173
Numero Pagare		
Duración del compromiso por equipo		18 meses
Fecha de Inicio del Compromiso con el Equipo		02/01/2024 11:59:59 PM



CONSULTA PHONE PROTECT

INGRESE IMEI DEL EQUIPO

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
----------------	-------------	--------------------	-------------	----

Aplica para todos los canales de atención.

Si la IMEI del equipo esta informada en la base de consulta, informa al cliente que debe pagar la deuda registrada, para ello, dirígete a el ítem de saldo total de ONE para informar.

"Sr. xxxxx, le informo que la deuda de su equipo asciende a un total de \$xxxxxxx, por concepto de cuotas impagas relacionadas al cargo de activación, para regularizar su situación lo invito a pagar a través de nuestro portal de pago en www.claro Chile.cl, una vez pagado el monto, el equipo será desbloqueado en un plazo no mayor a 24 horas".

3.1 En caso de que la IMEI del equipo no este registrada en la base de consulta y responda a una de las siguientes casuísticas, tales como: IMEI cruzada, Equipo propio, Equipo asignado por claro Chile. Debes reportar el caso a los

siguientes emails: milena.sanchez@clarovtr.cl, mauricio.a.ramirez@clarovtr.cl, martin.reveco@e.clarovtr.cl, alejandra.garcia@serbanc.cl

Llenando la siguiente tabla:

Cuenta Financiera	RUT Cliente	PCS	IMEI	Motivo de Solicitud	Ejecutivo Solicitante	Sucursal - Área	EMAIL del Solicitante	Analista Responsable	Fecha de Solicitud	Fecha de Retiro

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IN
El ejecutivo que reporta el caso, tiene 30 días hábiles para regularizar la IMEI del cliente en ONE, considerando que el desbloqueo manual solo aplica por única vez. Para el caso, en donde el cliente solicita tiempo adicional para pagar la deuda informada, se debe derivar hacia la Plataforma Phone Protect, para ello informa. <i>“Sr. xxxx, le informo que para solicitar un PIN su equipo debe estar con inhabilitación total, y además debe autogestionarlo a través del mismo equipo telefónico, pinchando en servicio al cliente”.</i>				

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IN
Registro aplica para Sucursales, canales digitales y Call center Front ONE - Motivo 1: Consultas Financieras. - Motivo 2: Cobranza. - Motivo 3: Cobranza y Repactaciones. - Resultado: Imposible de completar.Tipifica Template (ONE y Tipifica)- PCS: - IMEI: - Motivo: Consulta Bloqueo Terminales Phone Protec - Se entrega información // Cliente pagará solo equipo. - ID grabación (Aplica Call Center):				

- Pago realizado por:
- IMEI en base de equipos robados: SI / NO

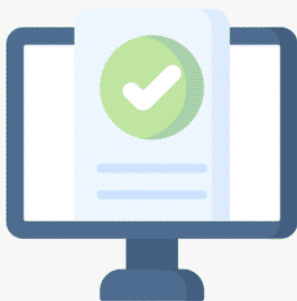
Canal	Tipología
Call Center	Consultas ✓ MOVIL MAS / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL ✓ MOVIL MAS / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL
Canales Electrónicos	Consultas ✓ CANALES ELECTRONICOS / MOVIL / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL ✓ CANALES ELECTRONICOS / MOVIL / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL
Sucursales	Consultas ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL Pagos recibidos sólo de equipo ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / TITULAR ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / TERCERO Pagos no recibidos (equipo robado) ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / EN BASE DE EQUIPOS ROBADOS

CONTINUAR

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DEBES SABER:



GESTIÓN:



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

CLIENTE BUSCA UN PLAN MÁS ECONÓMICO QUE EL ACTUAL

1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.
2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.
3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación

PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR

CAMBIO A PLAN SPORT:

4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

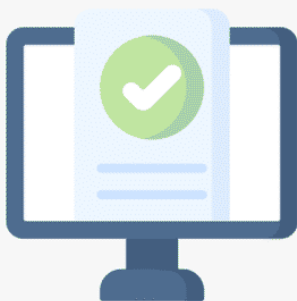
Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA FIJO Y MOVIL**

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

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

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

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

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

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

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

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

Haz clic en Ingreso de Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

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

2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

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

3. Ingreso de Petición varia:

- Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	Aplica petición varia?	Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no

			puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

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

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

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

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

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

4. Verificar TSQ:

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

5. GENERAR DOCUMENTO:

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

6. ENVIAR PEDIDO:

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

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

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

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

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

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

5. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

5.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

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

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

5.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

5.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

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

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

Haz clic en Ingreso de [Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC](#) para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

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

6. PORTABILIDAD:

Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA

7. PERSONALIZAR PEDIDO:

7.1. Ingresa al botón EDITAR PROMOCIÓN

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

8. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	¿Aplica petición varia?	¿Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de	Si expresamente el cliente indica que no

CONTRATA TELEFONÍA		telefonía	sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

Revisa PETICIÓN VARIA 7.3. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

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

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

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

8. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

9. GENERAR CONTRATO 9.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

10. ENVIAR PEDIDO

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

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

cliente

CONTINUAR

CLIENTES MIGRADOS DESDE VTR CON SERVICIO SUSPENDIDO EN CLARO - MÓVIL



Informamos que actualmente existe **un grupo de clientes móviles migrados desde VTR a Claro cuyo servicio se encuentra suspendido**. Esta situación se debe a que mantienen una **deuda vencida pendiente con VTR**, asociada a su número telefónico.

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
Aplica para clientes persona y Pyme .		

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
- Debes considerar que, dado que la deuda corresponde a VTR, en CRM One el cliente no registra esta deuda, ya que esta no está asociada a Claro. - Para identificar a estos clientes puedes apoyarte en la siguiente <u>BASE DE CONSULTA</u>. - Además, en CRM One, todos los clientes que hayan dejado una deuda asociada a su línea en VTR (los cuales no necesariamente se encuentran suspendidos en Claro) tendrán habilitado el botón Recomendaciones. Al seleccionarlo, se desplegará el siguiente mensaje: <i>Deuda VTR Móvil: Cliente migrado de VTR a Claro con deuda pendiente en VTR. Si se encuentra sin servicio, debe pagar la boleta VTR y el servicio se restablece automáticamente después del pago. Para más detalle, acceder a Pago Express.</i>		

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
Claro: <u>Inconvenientes Servicio Móvil</u> Si el cliente presenta esta situación, infórmale de manera cordial que su servicio se encuentra suspendido debido a la deuda pendiente con VTR e informa el monto. Explícale que, una vez realizado el pago, el servicio se reactivará automáticamente en Claro. Recomienda el uso de Pago Express.		

Para apoyar esta gestión, utiliza el siguiente script de atención:

Al revisar su cuenta, veo que el servicio se encuentra temporalmente suspendido debido a una deuda vencida con VTR por un monto de \$XXX. Para regularizarla de forma rápida y sencilla, le recomiendo realizar el pago a través del portal de Pago Express. Una vez realizado el pago, el servicio se reactivará automáticamente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

The screenshot shows the CRM One search interface. At the top, there are tabs for 'Inicio', 'Búsqueda', 'Cierre', and 'Refrescar'. Below these, there are input fields for 'Filtro', 'Tipo/Estado de Cliente', 'Clase', and 'Mostrar en Lista Especial'. The 'Filtro' field contains 'PERSONA NUEVO'. Below the search bar, there are tabs for 'Verificar Información', 'Verificar Tema', and 'Verificar Tema'. The 'Verificar Tema' tab is selected, and it shows a list of results. The first result is 'CONSULTAS COMERCIALES - CLARO CLUB' with a status of 'ACTUALIZACION DE DA...' and a value of 'IMPOSIBLE COMPLETAR'. The second result is 'CONSULTAS COMERCIALES - CLARO CLUB' with a status of 'ACTUALIZACION DE DA...' and a value of 'IMPOSIBLE COMPLETAR'.

The screenshot shows the CRM One search interface. At the top, there are tabs for 'Inicio', 'Búsqueda', 'Cierre', and 'Refrescar'. Below these, there are input fields for 'Filtro', 'Tipo/Estado de Cliente', 'Clase', and 'Mostrar en Lista Especial'. The 'Filtro' field contains 'Deuda VTR Movil'. Below the search bar, there are tabs for 'Verificar Información', 'Verificar Tema', and 'Verificar Tema'. The 'Verificar Tema' tab is selected, and it shows a list of results. The first result is 'Cliente migrado de VTR a Claro con deuda pendiente en VTR' with a status of 'ACTUALIZACION DE DA...' and a value of 'IMPOSIBLE COMPLETAR'.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 04 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°04!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR