

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 11 - Sucursal

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.

DESDE EL 05 AL 23 DE NOVIEMBRE



MODELO 3D - ANALÍTICO Y SERENO



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



ACTIVIDAD



INGRESO SSTT MÓVIL



ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO



DESAFÍO TERMINADO

MODELO 3D - ANALÍTICO Y SERENO



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos "Analítico" y "Sereno", a continuación, revisaremos el detalle:

CLIENTE ANALÍTICO



Persona que toma decisiones de compra basándose en el razonamiento lógico, datos objetivos y análisis detallado de la información.

Prioriza los hechos y cifras por encima de las emociones, requiere evidencia concreta y evalúa cuidadosamente las alternativas mediante comparaciones sistemáticas antes de comprometerse con una compra.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE ANALÍTICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Movimientos tímidos.
- Lentitud y paso calmo.
- Observadores de mirada esquiva.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Volumen bajo – silencioso. • De lenguaje lento y pausado. • Lenguaje formal.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Temor a equivocarse. • Tristeza y melancolía.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Perfeccionista • Cauteloso • Organizado • Preciso • Detallista		

- Analítico
- Formal

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Complicado • Indeciso • Suspica • Frío • Reservado		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% profesional, que transmita seguridad y profesionalismo. Que seamos un asesor.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
-------------	----------------

- Mostrarse formal y hablar en forma pausada.
- Entregar información técnica detallada.
- Dar alternativas, mostrar pros y contras.
- Planificar argumentos precisos para no confundirlo y darle seguridad en lo que se está ofreciendo.
- Mantenerlo constantemente informado.
- Enviarle respaldo de lo que se ofrece.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Interrumpirlo y no dejarlo explicar con detalles su problema.
- Hablar rápido o apurarlo a responder.
- Plantear una opinión sin fundamentos.
- Impacientarse con su silencio o lentitud.

CLIENTE SERENO



Toma decisiones de manera calmada y reflexiva, sin presiones. Se caracteriza por su paciencia y

equilibrio emocional. Valora un proceso de compra relajado y decide cuando se siente completamente seguro, sin dejarse influir por tácticas de urgencia.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE SERENO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tranquilo.
- Centrado.
- Plácido y sin dolencias.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Volumen medio.
- De lenguaje lento, amigable y pausado.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Desinterés. • Miedo a tomar decisiones y ser juzgados. • Temor a quedarse solos.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Confiable. • Responsable. • Cooperador. • Leal. • Afectuoso. • Solidario. • Abierto. • Paciente.		

- Estable.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Hipersensible. • Terco. • Inseguro. • Dependiente. • Lento.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% calidez. Si somos amables, pueden hacer “vista gorda” frente a fallas que se escapan de nuestro control.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Tomarse un largo tiempo para atenderlo.	

- Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro.
- Mostrarse experto.
- Entregar poca información, pero clara y concreta.
- Aclarar todos los pasos asociados al servicio.
- Generar una relación cálida y de confianza.
- Ejemplificar con casos de éxito.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Apurarlo a que tome una decisión.
- Entregar mucha información técnica.
- Cambiar de idea o discurso.
- Tratarlo de forma fría o poco personalizada.
- No manejar toda la información del producto o servicio.

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

ALCANCE Y OBJETIVO

DEBES SABER

- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.

ANALIZA

- Revisa las actividades de “Llamada Entrante” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

- **IMPORTANTE:**

- Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante

REVISIONES BÁSICAS

1. Revisa el **TIPO DE RED** que tiene el cliente

HFC

Revisa el procedimiento **INCONVENIENTES INTERNET HFC**

FTTH

Continúa en este procedimiento

2. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

- CORRECTOS: Continúa la revisión.
- NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES: Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

3. Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO.

- ACTIVO: Continúa la revisión.
- SUSPENDIDO: Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte

4. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto

- NO SOLUCIONA: Continúa revisando
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Substrato	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$28.880	Saldo de Cobranza	12/06/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$28.890	Entro en Cobranza	08/06/2024 00:00:00	VTR
4BAJO	Completada	Saldo de Cobra...	\$27.840	Saldo de Cobranza	10/06/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
4BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$27.840	Entro en Cobranza	08/06/2023 00:00:00	VTR

REVISAR

MODELO ONT

- Identifica el **modelo de la ONT en BEC**.
- Para identificar visualmente estos equipos revisa el [CATÁLOGO EQUIPOS INTERNET](#)
- Según el modelo de equipo, revisa el acordeón que corresponda en la publicación de Clave.

Internet Pack Vive Residencial 0121F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	5C0H36B05C3D
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442H
Serial Number Gateway:	2012DFR008548

**MODELO ONT: SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E//
NOKIA G-241W-A**

REVISIONES EN BEC

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

Descarta falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Continúa la revisión.

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XK_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva

Masivos

FEN

ID_FEN

PROBLEMA

ON SUBSISTEMA SERVICIOS

263	ESCALADO-RED (SM-E-011-001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		
-----	---	---------------------	---------------------	--	--

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Masivos

FEN

sin Información
No Existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscar:

Num SIX	Impacto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona	Santiago		010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trabajo	Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Falla masiva escalada a red

REVISAR ESTADO DE LA ONT

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el **ESTADO DE GATEWAY**

OFFLINE

Con video llamada solicita al cliente revisar que las **conexiones** entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Ingresa una visita técnica subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	

ESTADO DE GATEWAY —

- Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
- En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO O DESCONECTADO**
 - **CONECTADO:** Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.
 - **DESCONECTADO:** Confirma con el cliente (video llamada) si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.
- **GATEWAY APAGADO**

Valida con video llamada la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK	
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	
VERDE		ROJO			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa <u>una visita técnica</u> de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste		

• **GATEWAY ENCENDIDO**

Valida con video llamada cuál es el color del <u>led power</u> del Gateway	
LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida con video llamada que las <u>conexiones</u> de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes.

		Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway		
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó		Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO —

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM: Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM: Pincha el botón REAPROVISIONAR

- **SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica
- **NO SOLUCIONA:** Continúa revisando

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				Recargar	X
	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	Mbps-500	500 Mbps	Mbps-500	✓
Modo Conexión	FIAT		BRI		X
Marca	SERCOMM		SERCOMM		✓
Modelo	FG1100R		FG1100R		✓
Flujo dbxsmart			Activado		✓
Reaprovisionar					

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes

SEMÁFORO VERDE:

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

SEMÁFORO ROJO:

Ingresa **visita técnica** de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	✓
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓

▼ Información básica



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



Completa la lección, antes de continuar.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

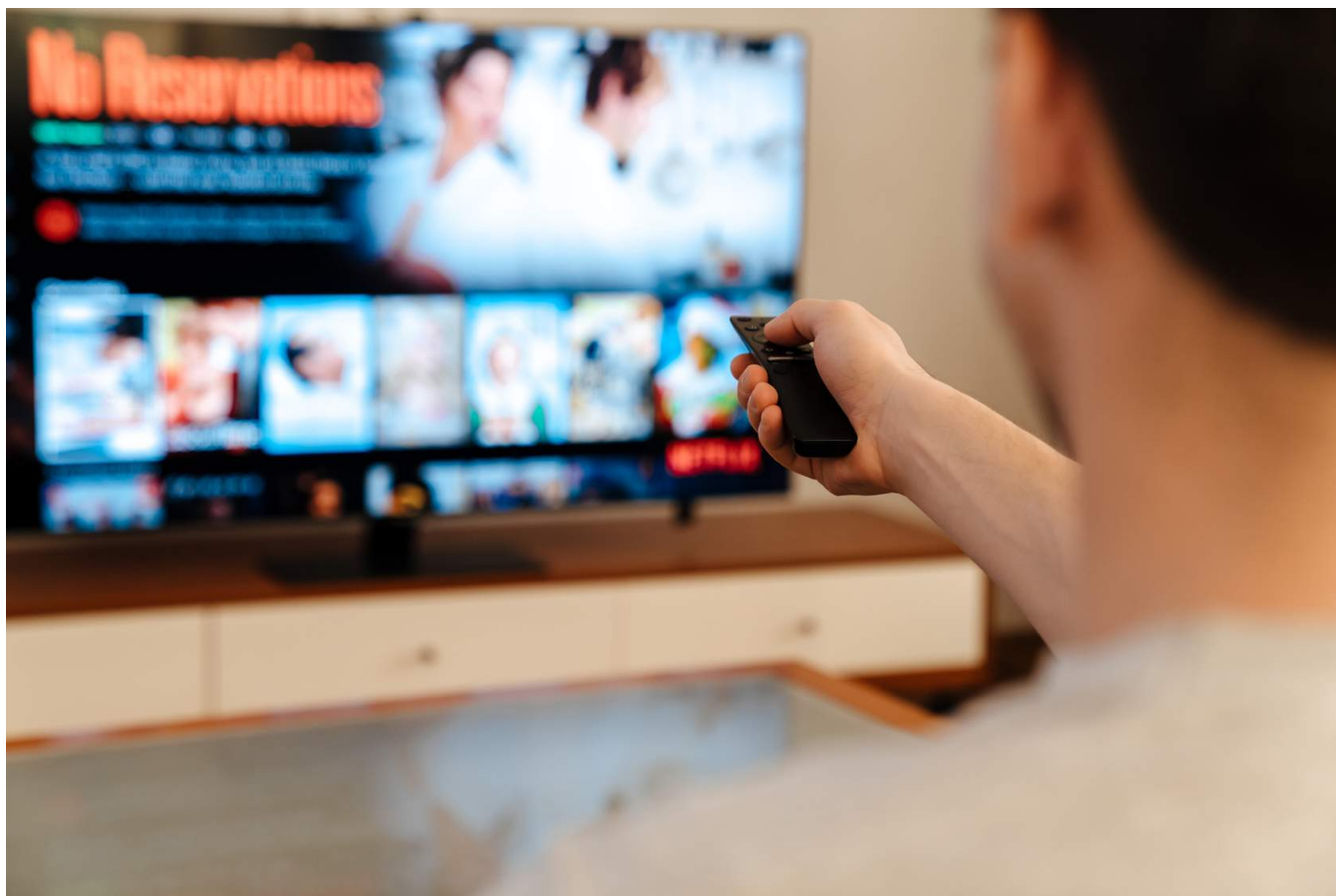
Question

01/01

Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INGRESO SSTT MÓVIL



POLÍTICA ATENCIÓN:

 Esta solicitud puede ser realizada sólo por el Titular de la cuenta Postpago, Representante Legal o por un tercero con poder simple.

 El servicio técnico para equipos sólo se ingresa a través de sucursal.

 Tiene una duración aproximada de 10 días hábiles (lunes a viernes).

 Un equipo vendido en VTR hace más de 12 meses y cliente no tiene línea activa, no podrá ser ingresado a Servicio Técnico.

 Un cliente que tiene equipo con menos de 12 meses y sin línea activa no se entrega préstamo.

 Cliente prepago no pueden entregar préstamo para servicio técnico

 Si el equipo No fue vendido en VTR y No tiene plan activo, no se puede enviar a Servicio Técnico.

 Informar al cliente llevar consigo la orden de servicio al momento del retiro del equipo en sucursal. Si no tiene la orden, sólo puede retirar el titular

 Indicar condiciones y valor de multa por no devolución del equipo en préstamo. El plazo y valor se individualiza en la ODS.

DEBES SABER

- Todo ingreso a SSTT Móvil debe ser **informado al equipo de SSTT** por correo con los siguientes datos del cliente: Nombre, Rut, IMEI, modelo, préstamo asignado y scan del contrato firmado.
- Si **hay un presupuesto involucrado y éste es rechazado o no se logra contactar a Cliente, se realizará cargo de revisión del equipo (\$3.500 CLP)**. Esto es independiente que se puedan aplicar descuentos comerciales sobre este valor.
- Cliente debe **proveer un N° de contacto y correo electrónico válido**. Si es necesario contactar a cliente por presupuesto y no es posible ubicarlo, el equipo se devolverá en las mismas condiciones en que ingresó.
- Se deben **tomar fotos, 6 como mínimo (frontal, trasera y de los 4 bordes)** a todo equipo que ingresa a servicio técnico independiente si el equipo está en buenas condiciones o no.
- En caso de **un reclamo y no contar con las fotos, SSTT Móvil no se hará responsable** y será la sucursal quien deba tramitar la solución al cliente.
- Reforzar con cliente que equipo no debe llevar bloqueo de pantalla ni patrón asociado.



VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar desde la vista 360 de la cuenta de cliente el **RUT, DOMICILIO, FONO Y MAIL correctos**

2. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** de la Vista 360° de la cuenta de cliente, que el producto móvil esté en estado **ACTIVO**.

3. Desde la vista 360 de la cuenta de servicios en **Productos instalados seleccionar el equipo** y hacer clic

- 3.1. Se despliega la información con los datos del equipo, modelo, fecha de inicio de vigencia e lmei (identificador del servicio)

4. Revisar si el cliente tiene deuda: Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS y elegir la cuenta de FACTURACIÓN.**

- 4.1. En la vista 360 de la cuenta de facturación, pinchar el nombre del perfil de facturación en la sección PERFIL DE FACTURACIÓN.
- 4.2. Verificar en la sección RESUMEN DE SALDO, si existe SALDO emitido
- 4.3. Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
 - Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

CHECK LIST/INDAGA —

Realizar un CHECK LIST de los inconvenientes que NO APLICAN para el ingreso de un equipo al SSTT móvil:

EQUIPOS FUERA DE GARANTÍA: La garantía puede caducar comúnmente por tiempo (12 meses desde fecha de venta) o porque el equipo exhibe señales de maltrato o intervención. Casi el 80% de los equipos fuera de garantía tienen que ver con sulfato por humedad, pantallas quebradas o equipos golpeados.

- En el caso de equipos SAMSUNG, HUAWEI, LG, VIVO Y XIAOMI el centro de reparación llamará para informar valor presupuesto de reparación, el cual sólo puede ser aceptado por el titular telefónicamente, correo electrónico o presencialmente en la sucursal.
- (Horario de atención en que puede contactar el servicio técnico: 9:00 a 17:30 hrs.)
- Los equipos de propiedad de cliente pueden ser enviados para ser presupuestados y reparados, debido a que el centro de servicio está autorizado por los fabricantes.
- Los equipos de propiedad de cliente pueden ser enviados para ser presupuestados y reparados, debido a que el centro de servicio esta autorizado por los fabricantes.

- En el caso de APPLE y otras marcas no comercializadas por VTR Fuera de Garantía, por los momentos no existe política ni presupuesto de reparación. Por consiguiente se recomienda informar con el siguiente script:
- *"Sr(a) XXX este equipo se encuentra fuera de garantía por [PLAZO, GOLPES, HUMEDAD, ETC]. Debo informarle que en estos momentos el Centro de Reparación autorizado por la marca [IPHONE] no cuenta con una propuesta de presupuesto para reparar los equipos fuera de garantía. Por nuestra parte le sugiero revisemos las condiciones comerciales para otorgarle un cambio de equipo acá en sucursal". ¿Le interesaría revisar el valor de un nuevo equipo?*

EQUIPO SIN SEÑAL, SIN DATOS O RED / BLOQUEOS POR MORA O ROBO: Cuando un equipo está bloqueado por mora o hurto queda imposibilitado para efectuar o recibir llamadas. En este caso, no es necesario ingresar a SSTT y sólo se deberá gestionar el desbloqueo con el Cliente.

EQUIPO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE, SE QUEDA PEGADO, FUNCIONES ESTÁN DESCONTROLADAS, EQUIPO SE CALIENTA O ESTÁ LENTO: Típicamente, estos fallos están asociados a problemas con el software del equipo. Incluso algunas fallas en la cámara o cuando la batería dura menos de lo normal (normal es aprox. entre 12 a 36 horas) puede deberse a algún problema en el software. Para esto se recomienda:

- Actualizar el Software del equipo.
- Resetear el equipo, volver a condiciones de fábrica.

EQUIPOS QUE TIENEN BUSCAR MI IPHONE ACTIVO: Si el equipo Apple tiene esta característica activa, no será posible realizar el diagnóstico y/o reparación del equipo en el centro de reparación. Si el equipo está bloqueado, el centro de reparación lo rechazará sin revisarlo. (Puedes solicitar ayuda, antes del envío al centro de servicio con cristhian.oyarzun@clarovtr.cl o Albarra@clarovtr.cl).

EQUIPOS QUE TIENEN PATRÓN DE DESBLOQUEO: Equipo con patrón de bloqueo, serán devueltos sin revisión.

! Es importante informar al cliente que el Equipo móvil debe venir sin accesorios (láminas- carcasas- tarjeta SD y otros similares).

INDAGA

Realizar Preguntas de verificación, por ejemplo:

- ¿Su equipo está sin señal?
- ¿Su equipo no prende?
- ¿Su equipo se queda "pegado"?

Complementar con preguntas del tipo:

Cuáles son los síntomas, hace cuánto tiempo tiene este inconveniente, realizó alguna actualización de software, etc.

INGRESO EQUIPO A SSTT

INGRESO MANUAL DEL EQUIPO A SSTT

1.1. Si el equipo móvil del cliente debe ingresarse a Servicio Técnico, previa revisión del Check List, el ejecutivo deberá crear orden de servicio en TSA3 proceder a sacar 6 fotos como mínimo (frontal, trasera y de los 4 bordes) para respaldar el estado cosmético del equipo. Subir en TSA3 las fotos.

1.2. Si el cliente solicita equipo de préstamo, el ejecutivo debe informarle al encargado de bodega de su sucursal, quien deberá comunicar la IMEI de dicho préstamo.

1.3. Crear orden de servicio TSA3 <http://tsa3.cellstar.cl> completando todos los campos.

- Es de vital importancia ingresar la mayor cantidad de detalle posible en los síntomas, para que el diagnóstico sea más preciso.
- Es de responsabilidad del ejecutivo, declarar en la orden de servicio Técnico, cualquier condición física del equipo: Rayas, marcas, golpes, etc.
- Si el equipo no tiene detalles cosméticos, registrar en la orden de servicio:
"SIN DAÑO COSMÉTICO APARENTE"
- En la orden de servicio, deberá estar registrada la IMEI del equipo y cargador en préstamo.

1.4. Creada la orden de servicio, el cliente deberá firmar la orden de servicio (ODS) y luego de esto, el ejecutivo deberá imprimir 3 copias y entregar respaldo al cliente para dar inicio al proceso de ingreso a Servicio Técnico.

1.5. Imprimir 3 copias de la ODS

- El original firmada por el cliente debe quedar en la sucursal como respaldo de ser solicitado ante reclamos.
- El cliente se debe llevar una copia.
- el equipo debe llevar una al centro de reparación.

IMPORTANTE:

Cuando el cliente vuelva a retirar su equipo a la sucursal, antes de entregárselo debe verificarse que el equipo de préstamo no tenga bloqueos de patrón ni cuentas asociadas (Apple ID ni Google Account)

INFORMA

"Sr. XXX su equipo XX quedó ingresado al servicio técnico. El tiempo estimado de reparación es de 10 días hábiles. Dentro de ese plazo le enviaremos un mensaje informando cuando esté listo y por lo tanto que

se acerque a la sucursal"

REGISTRA

Atención Retención > Servicio técnico > No funciona como esperado

Incluir en la observación:

- Nombre del cliente. Si es un tercero registrar Nombre, Apellido y Rut.
- Motivo llamado/visita.
- Modelo equipo recibid
- Estado cosmético del equipo
- Préstamo de equipo (si aplica)
- Plazos informados

EQUIPO DE PRESTAMOS (REEMPLAZO)

Este procedimiento se utiliza cuando un cliente postpago, del segmento persona y pyme, ingrese un equipo a servicio técnico y no se le otorgue una solución inmediata "front", teniendo que otorgarle un equipo de reemplazo con la finalidad de que éste pueda seguir utilizando los servicios que ha contratado, mientras su equipo se encuentra en servicio técnico.

EJECUTIVO

ENTREGA DE EQUIPO EN PRESTAMO

Condiciones para entregar un equipo de préstamo

- El cliente debe ser postpago (requisito obligatorio).
- El cliente debe haber ingresado su equipo a servicio técnico.
- Se le va a entregar un equipo de préstamo a titular de la cuenta. Para el caso de los usuarios que no son titulares, se les debe validar la identidad junto con la del titular.
- Al realizar un ingreso a servicio técnico se genera una orden de ingreso y el compromiso asociado al equipo de préstamo. Se debe entregar una copia al cliente y otra se debe quedar en sucursal firmada por el cliente. Si la persona que recibe el equipo préstamo no es el titular de la cuenta, se debe adjuntar la validación de identidad hecha al titular y al tercero. Este documento debe ser archivado por la sucursal físicamente.

Pasos a seguir para la entrega del equipo al cliente

- 1.** Validar stock disponible de equipos de préstamo, esta validación se debe realizar con el administrativo de bodega.
- 2.** Validar que el equipo de préstamo se encuentre en buenas condiciones físicas.
- 3.** Validar que el equipo venga reseteado, es decir, sin agenda ni material multimedia, ni cuenta asociada a algún cliente anterior.

4. Solicitar firma del cliente en orden de ingreso con el detalle de compromiso sobre el equipo de préstamo y entregar copia a cliente.
5. Registrar la entrega del equipo al cliente en Andes en el ítem "Actividades" dejando una descripción de Imei, marca, modelo y UF de cobro por la no devolución del equipo (informado en contrato comodato).

DEVOLUCIÓN DE EQUIPO EN PRESTAMO

Casos de devolución del equipo de préstamo

- Cuando exista una resolución del caso, se contactará al cliente para que realice el retiro o haga efectiva la garantía. Al mismo tiempo se le va a informar que debe hacer la devolución del equipo de préstamo facilitado.
- En relación a la devolución de equipo de préstamo, se pueden presentar tres casos:
 - a. Devuelve equipo de préstamo completo, con accesorio y funcionando.
 - b. Devuelve equipo de préstamo incompleto o con daños.
 - c. No devuelve equipo.

Para los casos b) y c) el cliente debe realizar el pago del equipo o accesorio faltante, el cual será cargada en la próxima boleta con el monto correspondiente. Si por algún motivo el cliente desea quedarse con el equipo dañado, deberá hacer efectivo el pago en la misma sucursal.

Se debe informar préstamo no devuelto para generar cargo al correo crsthian.oyarzun@clarovtr.cl o aibarra@clarovtr.cl.

Nota: Los equipos de préstamos tienen que ser devueltos sin ningún tipo de bloqueo, patrón y deben estar desactivados la "protección antirrobo de Google" y el "buscar mi Iphone" en equipos Apple.

Pasos a seguir para la devolución del equipo de préstamo

1. El ejecutivo que reciba equipo de préstamo debe verificar que este se encuentre en óptimas condiciones, en caso contrario debe informar a servicio técnico para que realice cobro correspondiente.
2. El ejecutivo debe chequear que el equipo no se encuentre con patrón de bloqueo, asociado a una cuenta Google, con protección anti robo o con el buscar mi iPhone para los equipos Apple.
3. Cada vez que el cliente devuelva el equipo de préstamo, como requisito el cliente debe firmar el "Anexo de contrato comodato de devolución de equipo móvil de reemplazo".
4. Se debe dejar una descripción en Andes en el ítem de "Actividades" donde se debe indicar Imei, marca, modelo y condiciones en que fue devuelto el equipo. En caso contrario, si equipo no es devuelto, también se debe registrar.
5. Luego se debe trasladar equipo de préstamo a bodega.

CONTINUE

ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO



CONTEXTO

Informamos que, desde el 22 de abril, tendrás más opciones de ingreso de solicitudes de servicio desde Andes. Hemos eliminado 13 solicitudes y creado 23

solicitudes, sólo para el servicio de TELEVISIÓN.

Es importante que siempre ocupes la solicitud de acuerdo al inconveniente que presenta el cliente, así, es posible identificar la incidencia del cliente.

¿Cuándo necesitas ingresar una SOLICITUD DE SERVICIO?

R: Para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser:

- Para resolver los requerimientos comerciales y o técnicos del cliente.
- Para ingresar un Reclamo Formal.
- Derivar a los responsables que forman parte del proceso de resolución de requerimientos.
- Un ejecutivo de primera línea puede ANULAR y/o FINALIZAR una Solicitud de Servicio.

¿Cuándo Se debe ANULAR una solicitud de servicio?

R: La Anulación de una Solicitud debe darse mientras se está en línea con el cliente procesando el ingreso de dicha solicitud ya que una vez que la solicitud es ingresada, no se anula, sino que se cancela.

¿Cuándo se debe FINALIZAR una solicitud de servicio?

R: Una solicitud de servicio se finaliza cuando el requerimiento del cliente puede solucionarse en el momento del ingreso de la solicitud.

También se finaliza en casos que se deba generar una visita en terreno, en este caso la solicitud de servicio se finaliza para que se genere la actividad de tipo terreno y así agendar la visita en terreno.

Para el ingreso de una Solicitud de Servicio, se debe elegir la cuenta correcta, dependiendo de la naturaleza del requerimiento:

	▼	0000201-9	➔				
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido matern	Dirección	
0000201-9	0000201-9	Ciente	Para crear requerimientos genéricos				
0000201-9	0000201-9-S-003	Servicio	Para crear Requerimientos asociados a productos/servicios que el cliente tiene contratado.				
0000201-9	84634184	Facturación	Para crear requerimientos comerciales o de Facturación				

- Para ingresar correctamente una Solicitud de servicio revisa los siguientes procedimientos: "INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA" [AQUÍ](#)
- "INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO" [AQUÍ](#)
- Para la REVISIÓN Y CAMBIO DE RESPONSABLES DE SOLICITUD DE SERVICIO, pincha [AQUÍ](#)

SOLICITUDES DE SERVICIO DERIVADAS:

CUENTA DE FACTURACIÓN

Las solicitudes de servicio que se ingresan desde la CUENTA DE FACTURACIÓN son:

Tipo	Área	Sub Área
Carrier	Carrier	Desbloqueo LD1171
Carrier	Carrier	Impugnación Carrier 171
Cuenta	Recaudación	Pago no aplicado
Cuenta	Recaudación	Reversa de Pagos
Cuenta	Recaudación	Cargo Pac
Cuenta	Recaudación	Cargo Pat
Cuenta	Recaudación	Pago Duplicado
Cuenta	Cobranza	Correo Cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	SMS Cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	Llamados cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	Gastos de Cobranza
Cuenta	Cobranza	Documento de cobranza
Cuenta	Implementación de Productos	Inconsistencia oferta y producto
Cuenta	Facturación	Cliente sin Facturación
Cuenta	Número nuevo con deuda	Número nuevo con deuda
Cuenta	Implementación de Productos	Promo. no cargada en Sistema
Cuenta	Implementación de Productos	Promoción no corresponde
Cuenta	Implementación de Productos	Promoción Inexistente
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce proporcionales
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce cobro instalación
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce Cobro SVA
Facturación	Convenio	Regularización Desc. Convenio
Factura o boleta	Distribución	Envío a domicilio
Facturación	Inconsistencia facturación	No reconoce valor plan
Cuenta	Numero nuevo con deuda	Número nuevo con deuda

SOLICITUDES DE SERVICIO FINALIZADAS:

CUENTA DE FACTURACIÓN

Las solicitudes de servicio que se ingresan DESDE LA CUENTA DE FACTURACIÓN son:

Tipo	Área	Sub Área
Facturación	Aprobar Devolución	Saldo a Favor
Factura o Boleta	Distribución	Envío por correo electrónico
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce proporcionales
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce cobro instalación
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce Cobro SVA

REGISTRA —

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/CoordRegistrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - SUCURSAL



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 11

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

FINALIZAR