DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 05 - 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 07 AL 20 DE ABRIL

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)

CLIENTE SIN BOLETA

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS

ACTIVIDAD

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD

BAJA DE SERVICIOS

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER Y SUCURSAL)

ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET RED FTTH

VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

ACTIVIDAD

FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)

LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA

DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE SIN BOLETA

Resolver inconvenientes presentados con respecto a la emisión de boleta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN / INDAGA

- La atención puede ser entregada al titular o a un tercero usuario del servicio.
- ¿A qué mes corresponde la boleta que no se emitió?

¿Estuvo con el servicio en cobranza?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

Boleta emitida
Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago.
Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA

Boleta no emitida
Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5°

b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

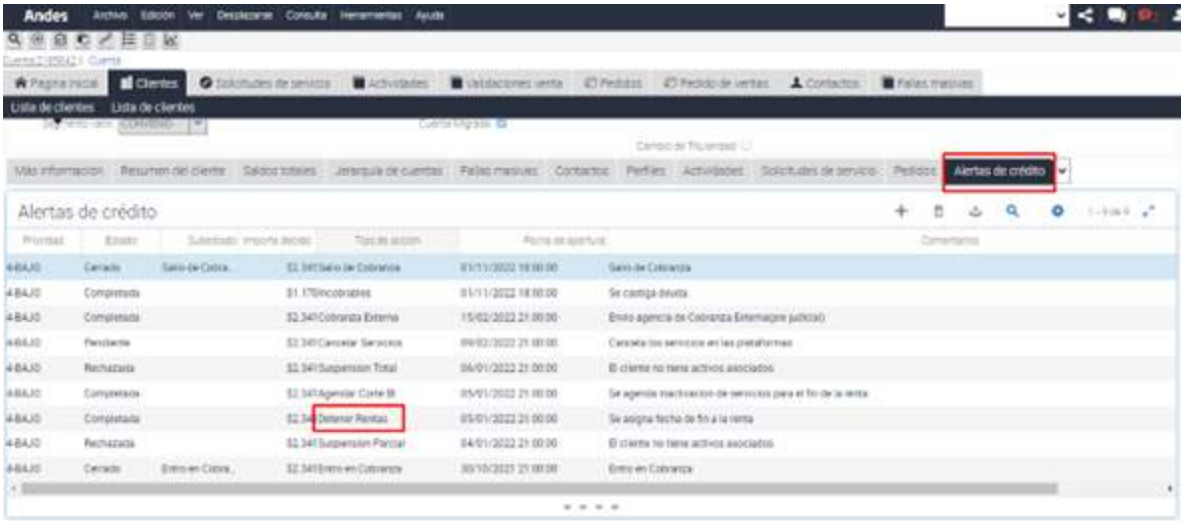
VOZ
"Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"

NO VOZ
"XXX tu boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"

1° VERIFICA | 2° VERIFICA | 3° VERIFICA | 4° VERIFICA | 5

REVISAR COBRANZA

a) Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.



1° VERIFICA | 2° VERIFICA | 3° VERIFICA | 4° VERIFICA | 5

Cliente estuvo con cuenta suspendida

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ
"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso

NO VOZ
"XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida
Continúa la revisión.

1° VERIFICA	2° VERIFICA	3° VERIFICA	4° VERIFICA	5

Revisar si es boleta alfanumérica
a) Revisa el **N° DE FACTURACIÓN** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

- Si es boleta alfanumérica, revisa el botón **BOLETA ALFANUMÉRICA**
- Si descartas que sea alfanumérica, resuelve según la GESTIÓN de la publicación

BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente no tiene su boleta emitida, ingresa una solicitud de servicio para que el equipo de facturación resuelva:

VOZ
"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

NO VOZ
"Sr. XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar su caso para ser resuelto en un plazo máximo de 72 hrs. Dentro de ese plazo su boleta se emitirá correctamente"

SOLICITUD DE SERVICIO

Tipo: Cuenta
Área: Facturación
Subárea: Cliente sin Facturación
Descripción: N° cuenta facturación- boleta no emitida- pruebas realizadas
Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

- Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación.

- Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una INHIBICIÓN DE COBRANZA. En caso que esté suspendido, también puedes hacer la Inhibición.

BOLETA ALFANUMÉRICA

ALCANCE

• Este procedimiento aplica para todos Sucursales, Call Center Voz y No Voz.
• Esta atención se puede entregar al titular o tercero con poder notarial.

Estos clientes presentan un n° de factura con B1 (alfanumérica), a diferencia de una boleta normal, que tiene un n° de folio

- Para solucionar, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda independiente si el cliente tiene o no tiene una inhibición de cobranza.
- En el ticket se debe solicitar regularizar solo **la última boleta alfanumérica que posea el cliente**, esto para evitar, en caso que tenga más de una, que se genere un saldo anterior.
- NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto $0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda, ya que es el monto real facturado de la boleta.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente tenga una **boleta alfanumérica.**

- Selecciona el N° de cuenta desde la vista 360° y dentro del Perfil de Facturación confirma que exista una boleta alfanumérica y la fecha de vencimiento.

2. **Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA**

- Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña PERFILES verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA

- Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN

1. Ingresa una inhibición tal como se detalla en la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

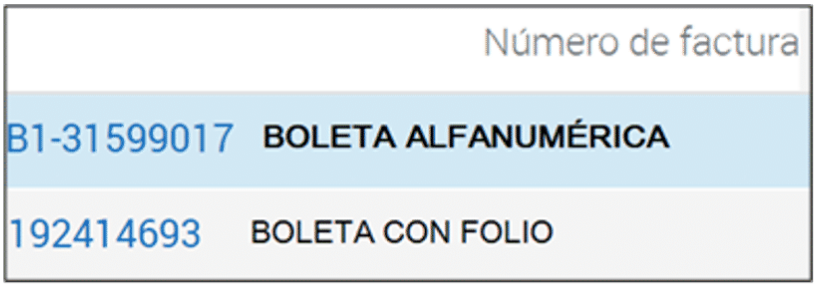
2. Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

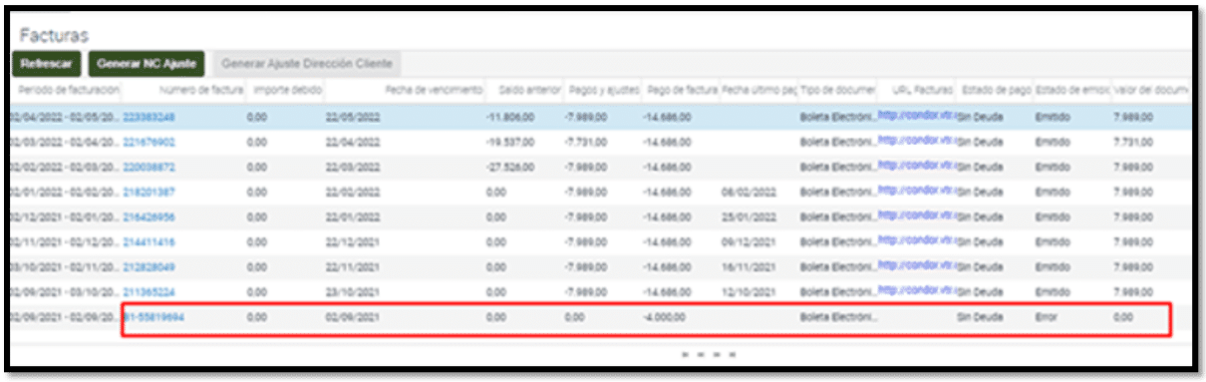
- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA

Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket)





CLIENTE DA CUENTA QUE SU BOLETA SIGUE SIN PODER VISUALIZARSE

1. **Verifica en la cuenta de facturación aludida por el cliente si tiene su boleta emitida**

- En este caso, da la tranquilidad al cliente que su boleta se emitió correctamente y que ya puede pagar normalmente.
- En caso que la boleta siga apareciendo con el n° de folio B1, verifica que no tenga una inhibición ingresada

TIENE INHIBICIÓN

Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).

NO VOZ

XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).

NO TIENE INHIBICIÓN

Ingresa un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 48 horas hábiles):

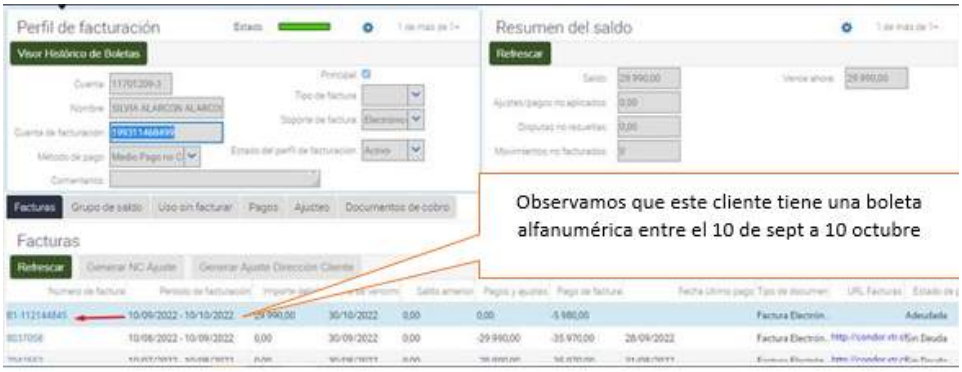
- Aplicación: Andes
- Categoría: Boleta
- Tipo de Solicitud: No se Visualiza

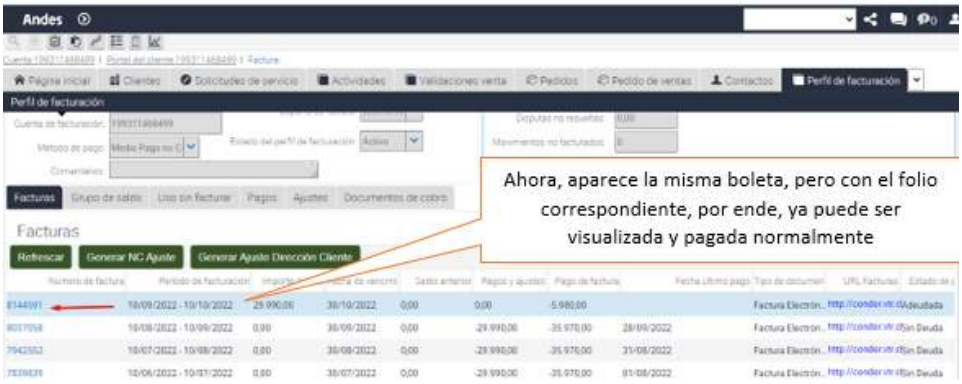
- Detalle de Solicitud: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última)

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

<u>VOZ</u>
"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).

<u>NO VOZ</u>
XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).





Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET HFC - EX 7 PASOS

Atender casos donde el cliente indique presentar inconvenientes relacionados con su servicio de internet. (Ej: sin servicio, sin conectividad, sin wifi, no puede navegar, intermitencia, etc)

- Aplica para Call Center VOZ y NO VOZ
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM

- Aplica para Call Center VOZ y NO VOZ
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM

- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio,** se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- 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
- Clientes con **módem Sagemcom fast 3890**, deben realizar revisiones hasta paso 6. Velocidad. Si no logra resolver inconveniente, se debe ingresar visita técnica.

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM

- Clientes B2B no tienen costo de visita técnica
- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM

Revisar si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. 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”
2. 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.
3. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debe ser atendido como un caso reiterado.

- Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.
- 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.

ALCANCE	POLITICAS DE LA ATENCION	DEBES SABER	ANALIZA	IM

- **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 en clave.

PASO 1

REVISIONES BASICAS

1. Verifica el **ESTADO DEL SERVICIO.** Recuerda que si el servicio está suspendido no se puede entregar soporte.

2. Descarta algún **proceso de cobranza "pegado".**
Para esto:

- a) Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".
- b) Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.
- c) Si es así, indica al cliente que desconecte el modem de la electricidad y luego vuelva a enchufar. Espera en línea (hasta 5 mins aprox) para verificar si el servicio se reestablece.
- d) Si aún no se soluciona, continúa la revisión

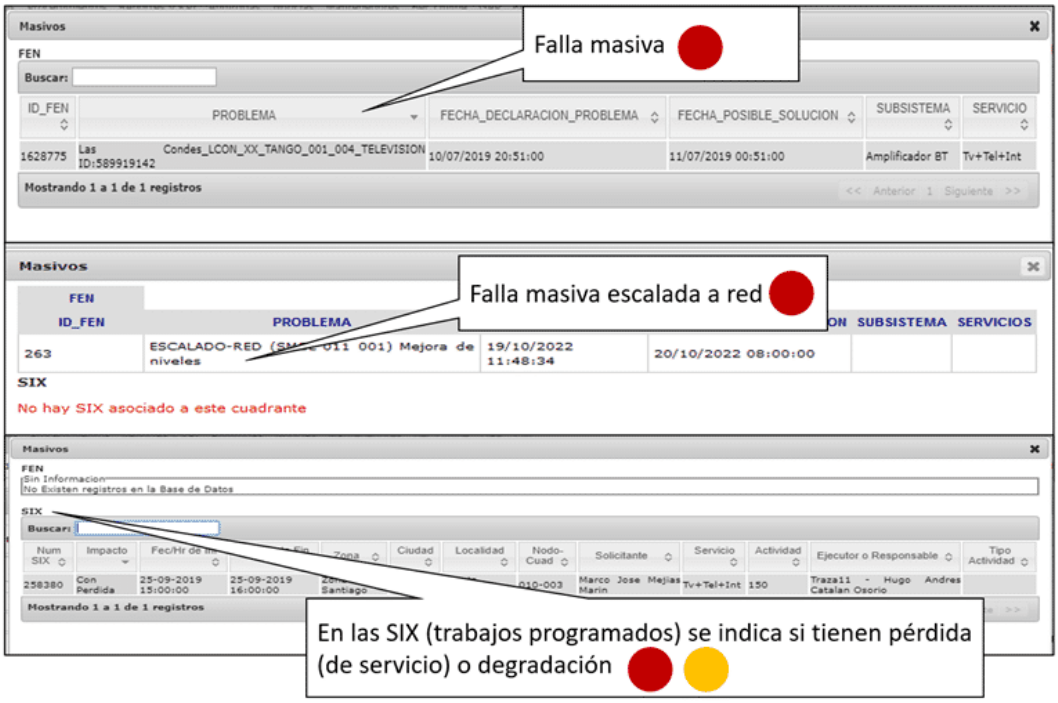
PASO 2: REVISIONES EN BEC

Revisar falla masiva y/o trabajos en el sector

Una dificultad de servicio detectada o falla masiva indican que hay trabajos o mantenimientos en el sector o bien, pueden ser reparaciones por daños de terceros (robo de cables)

a) Verifica el color del semáforo:
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

- Si no es posible revisar la hora de solución de la FEN en BEC, puedes hacerlo en vtr.com/seguimiento ingresando el Rut del cliente y luego clic en "Ver estado":
- En caso que aparezca ESCALADO A RED, significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente sobre los trabajos y la hora de finalización.
- Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl con la información necesaria (ID_FEN, PROBLEMA, FECHA_PROBLEMA) e informar al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

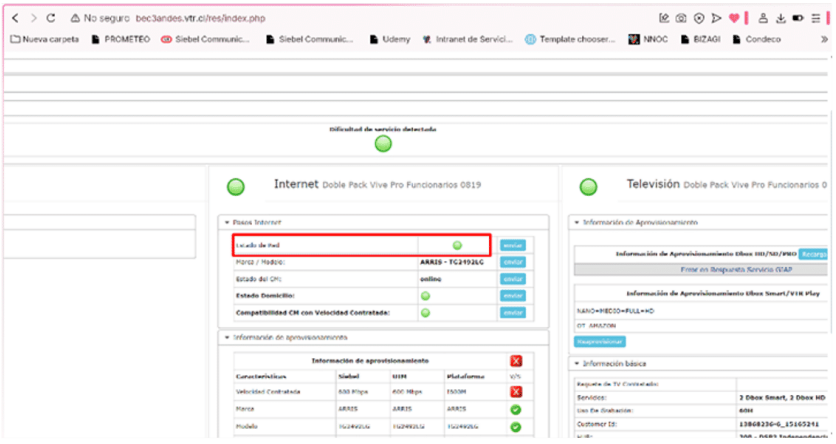


Estado de red

Revisa el color del estado del semáforo de red

- **Verde:** Continúa revisando el estado del modem
- **Verde con asterisco:** Indica que hubo algún evento que afectó las redes en el sector, pero este se solucionó. Continúa revisando el estado del modem
- **Rojo:** Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio. Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs. La finalización del evento. Finaliza la atención y recuerda no ingresar visitas técnicas por este motivo

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar a coordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas



Estado del modem

a) Ingresa a BEC y revisa el estado del modem

<u>MÓDEM OFFLINE</u>

- a) Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado
- b) Si el modem es modelo NEXT GEN o COMPAL valida con el cliente que el botón trasero esté en ON
- c) Luego de asegurar la correcta conexión, solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad).
- d) Refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.
    - <u>ONLINE:</u> Valida si el servicio se reestableció, de lo contrario, revisa el ESTADO DEL DOMICILIO
    - <u>OFFLINE:</u> Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado, ingresa visita técnica MODEM OFFLINE, si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS.

MÓDEM ONLINE

- a) Revisar el estado del módem en BEC en la sección "Pasos Internet
- b) En BEC selecciona DETALLE PORTAL C4. Al abrirse el cuadro de texto, sólo se debe mirar la línea destacada "CPE (ERTR)" en búsqueda de un número de IP o IP NULL

IP NUMÉRICA

Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO

IP NULL// SIN IP

a) Realiza un RESET REFRESH desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.

- RESET EXITOSO-> Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.
- RESET FALLIDO-> Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico)

Refresca la pantalla de BEC y vuelve a revisar el estado del modem

- Módem Online: Valida si el servicio se reestablece. Si el inconveniente persiste, valida en PRODUCTOS INSTALADOS el cambio de tecnología.
    - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una reparación técnica del tipo Cable modem Offline con la observación #IPNULL.

- Módem Offline: Valida en PRODUCTOS INSTALADOS el CAMBIO DE TECNOLOGÍA.
    - Si no tiene el botón habilitado, ingresa una solicitud de servicio del tipo Cable modem Offline con la observación #IPNULL. Si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS.

Estado del domicilio

a) Ingresa a BEC y revisa el color del semáforo en ESTADO DOMICILIO.

- **Semáforo en verde:** Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO
- **Semáforo en rojo:** Valida en PRODUCTOS INSTALADOS el CAMBIO DE TECNOLOGÍA. Si no tiene el botón habilitado, ingresa una solicitud de servicio del tipo NIVELES FUERA DE RANGO. Incluir siempre en la observación: "Revisión hasta Estado de domicilio" Si tienes duda de cómo hacerlo, puedes revisar la publicación REPARACIONES TÉCNICAS.

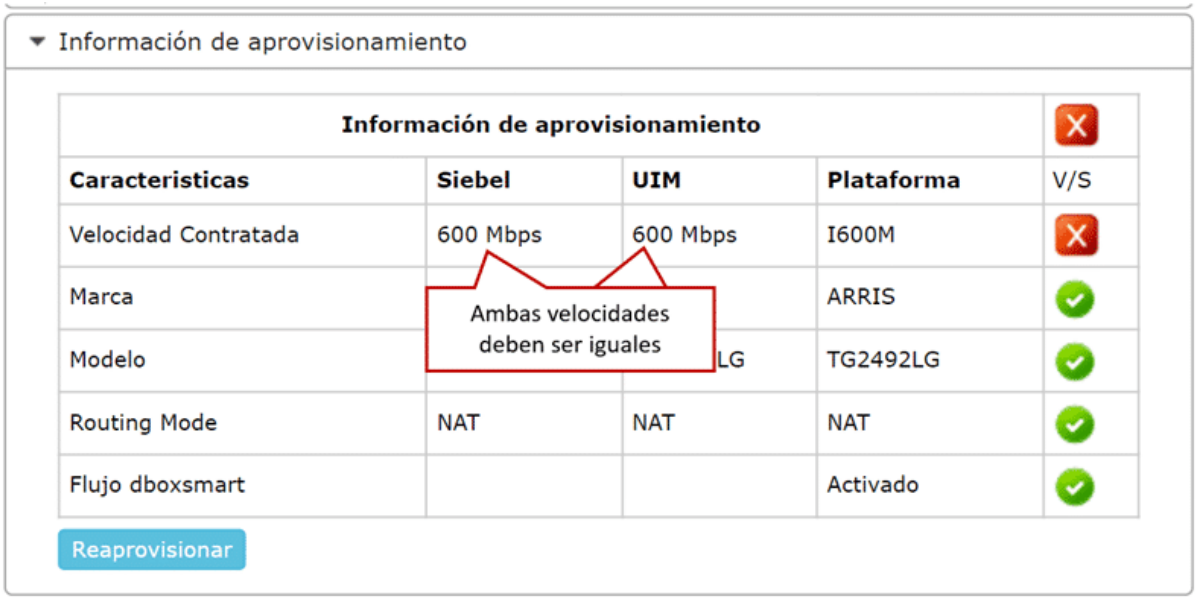
Revisar aprovisionamiento

a) Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM

- VELOCIDADES IGUALES: Contínua revisando en el paso 3
- VELOCIDADES DIFERENTES: haz clic en REAPROVISIONAR INTERNET. Luego de esto, consulta al cliente si el servicio se reestableció.
    - **Con servicio ok:** Finaliza la atención
    - **Mantiene inconveniente servicio:** Pregunta si el inconveniente es conexión a internet o es de velocidad

Inconveniente de conexión
Verifica el acordeón REVISAR TIPO DE CONEXIÓN

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



Información de aprovisionamiento				
Caracteristicas	**Siebel**	**UIM**	**Plataforma**	V/S
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	I600M	✗
Marca			ARRIS	✓
Modelo		LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT	NAT	NAT	✓
Flujo dboxsmart			Activado	✓

Revisar tipo de conexión

a) Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

Modo Bridge:

- Recomienda cambiar a modo NAT que es el modo en el que el servicio VTR
- Apóyate en el procedimiento MODIFICACIÓN TIPO DE CONEXIÓN NAT – BRIDGE.
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. Si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

Si el cliente está de acuerdo, realizar Reset Refresh en Andes.
Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

Modo NAT
Consulta si el modo de conexión es por **CABLE O WIFI**

- Si es por WiFI
  - Revisa el acordeón REVISIÓN WIFI en Clave
- Si es por cable
  - Revisa el acordeón REVISIÓN POR CABLE en Clave

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento				
Caracteristicas	**Siebel**	**UIM**	**Plataforma**	V/S
Velocidad Contratada	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	✓
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	✓
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	✓
Routing Mode	NAT		NAT	✓

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Esta afirmación es:

- ◯ Falsa
- ◯ Verdadera

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD

CONTEXTO

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.

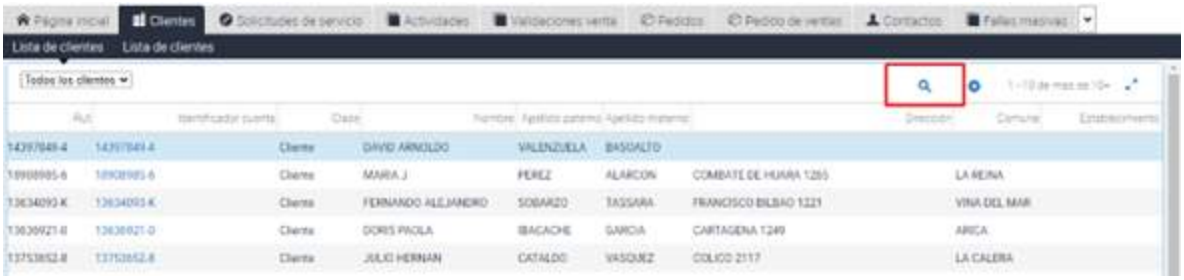
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

GESTIÓN

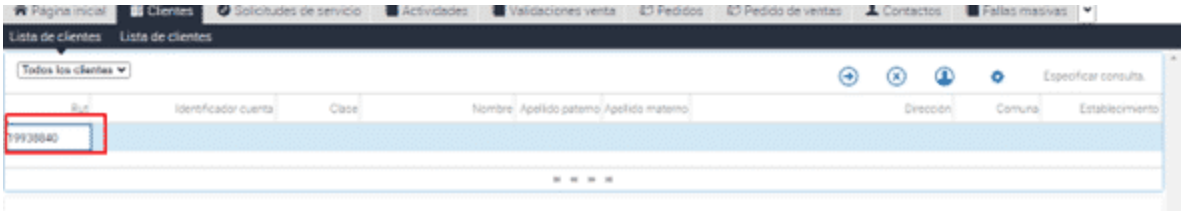
Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

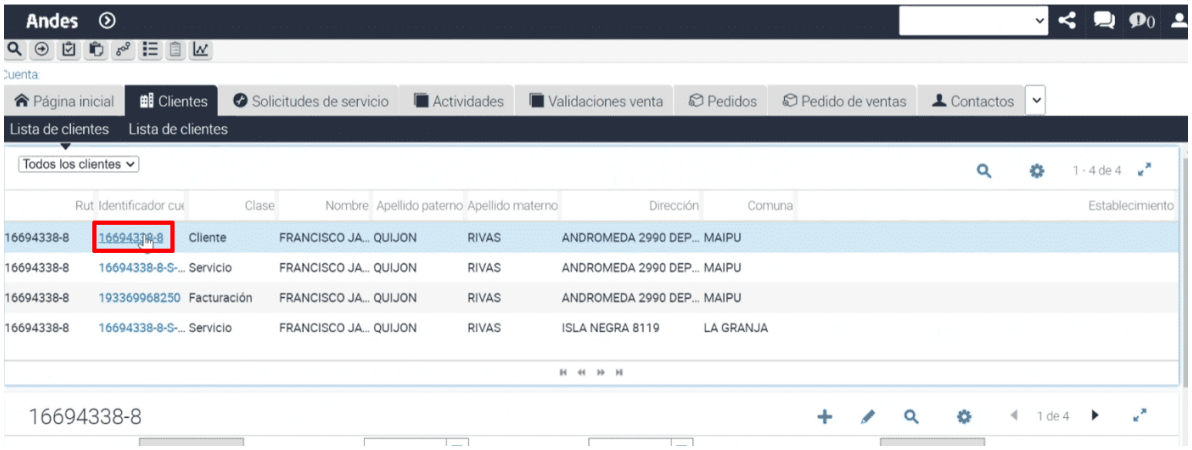
1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa



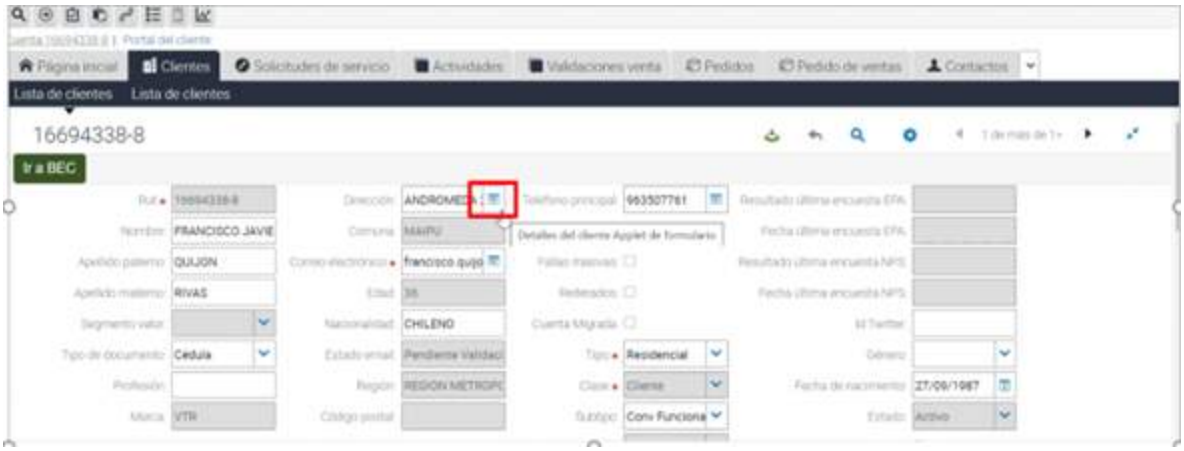
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER



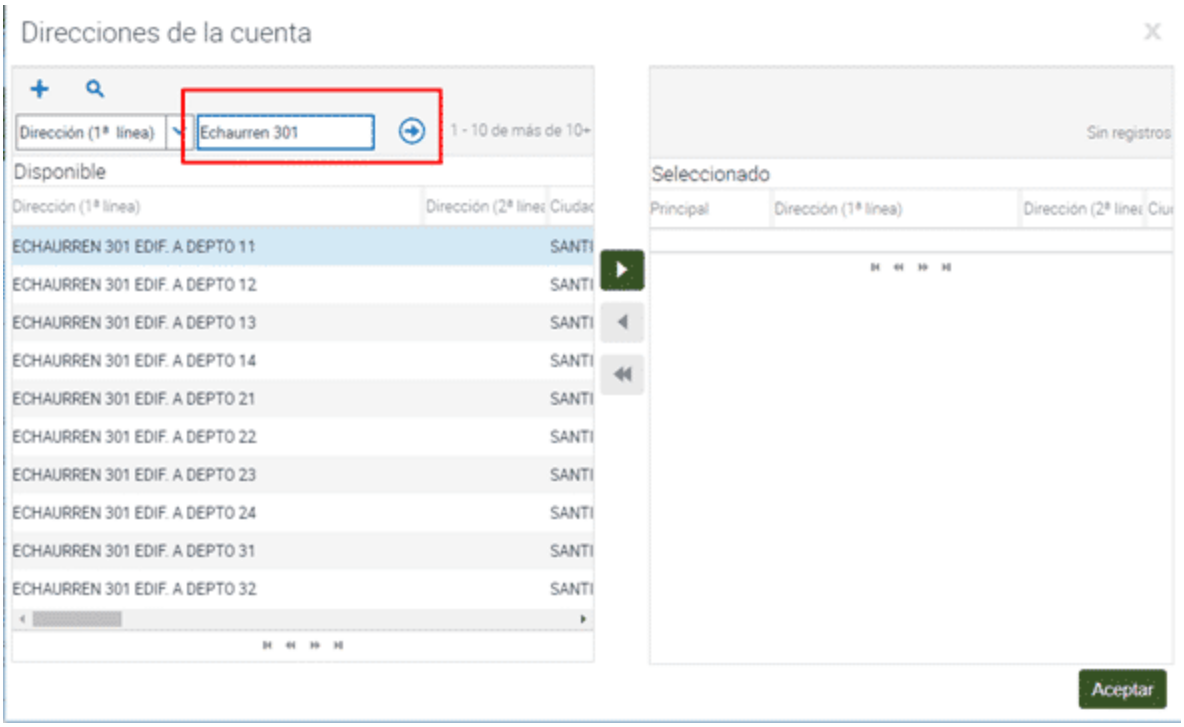
3. Pincha sobre el N° de Cliente



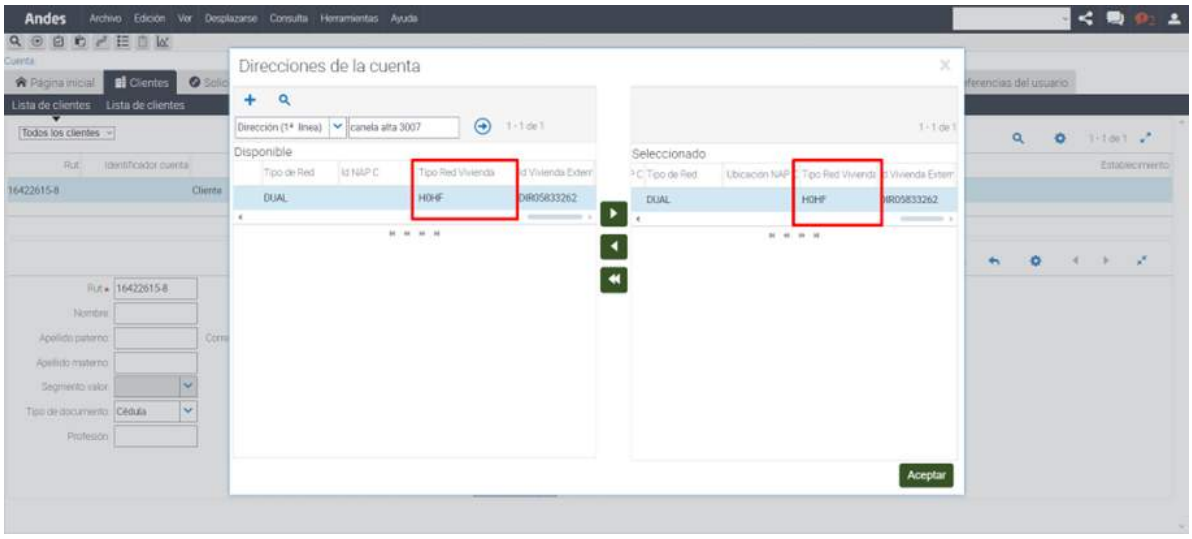
4. Dirígete hacia el icono de “Detalles del cliente Applet de formulario”



5. Selecciona dirección (1° línea) e Ingresa la dirección exacta que buscas.

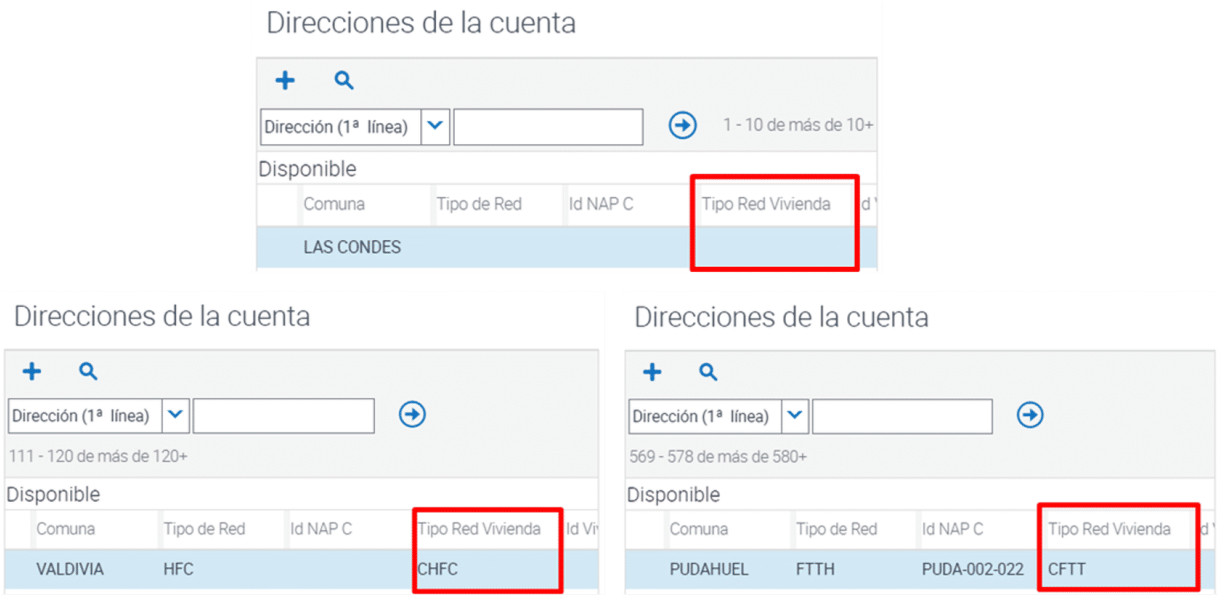


6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.



6.A	6.B	IMPORTANTE	FACTIBILIDAD EN MÁS DE UNA RED

a. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** no se indica información, es decir, está el campo en blanco, o se indica **CHFC o CFTT** debes informar al cliente que **NO tiene factibilidad técnica.**



6.A	6.B	IMPORTANTE	FACTIBILIDAD EN MÁS DE UNA RED

b. Si en la columna **TIPO RED VIVIENDA** se indica la información de a continuación, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios VTR, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:

- Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

Mono Red	
Red	**Resultado mostrado en Andes**
HFC	HFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	NFTT

6.A	6.B	IMPORTANTE	FACTIBILIDAD EN MÁS DE UNA RED

- **IMPORTANTE: Si el Tipo Red Vivienda indica CHFC o CFTT no se pueden vender productos VTR.**

6.A	6.B	IMPORTANTE	FACTIBILIDAD EN MÁS DE UNA RED

En caso que la dirección **tenga factibilidad en más de una red,** aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

Donde cada letra indica lo siguiente:
H: Factibilidad en red HFC
F: Factibilidad en red FTTH (fibra)
0: Sin factibilidad

IMPORTANTE: Debes considerar que el tercer carácter es inválido para productos VTR (no se debe considerar)

Multired			
HFC VTR	FTTH VTR	Otras Redes	
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	0
		0	

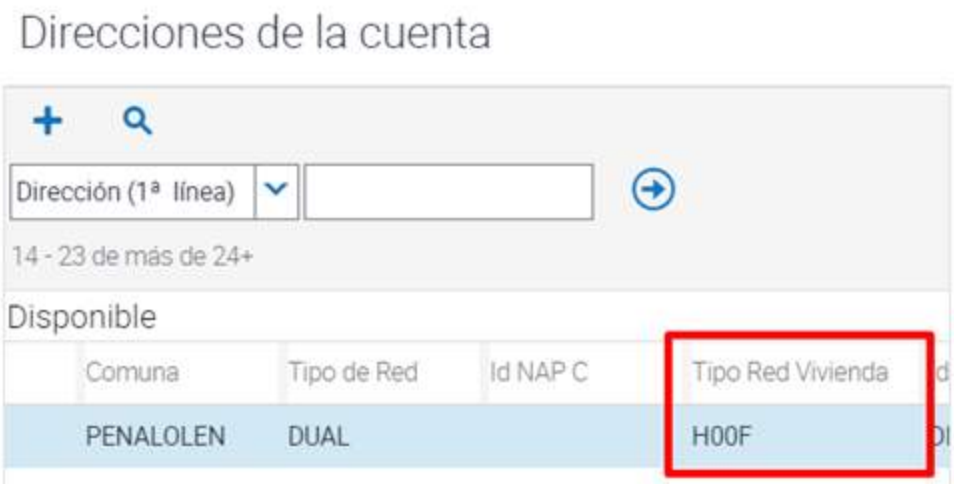
EJEMPLOS

CONTEXTO

Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de VTR como de otras redes. Ejemplos:

EJEMPLO 1

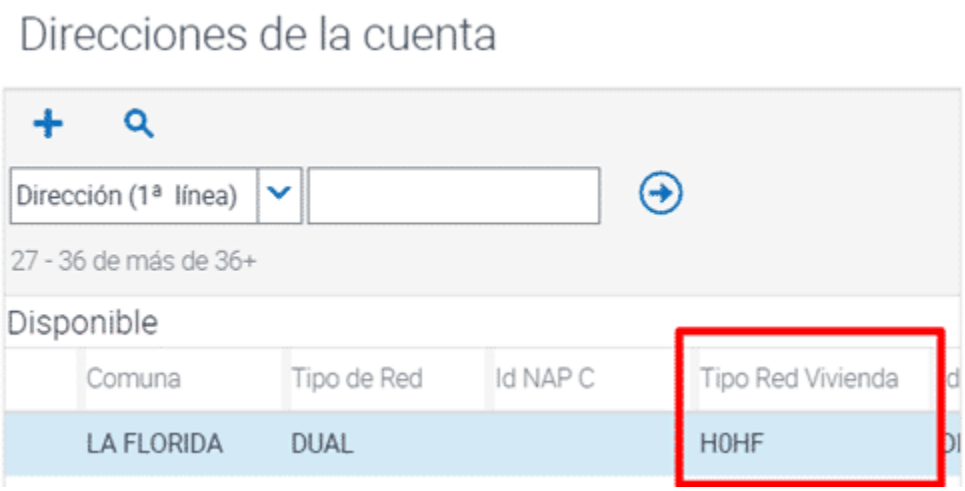
EJEMPLO 1



1) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 2

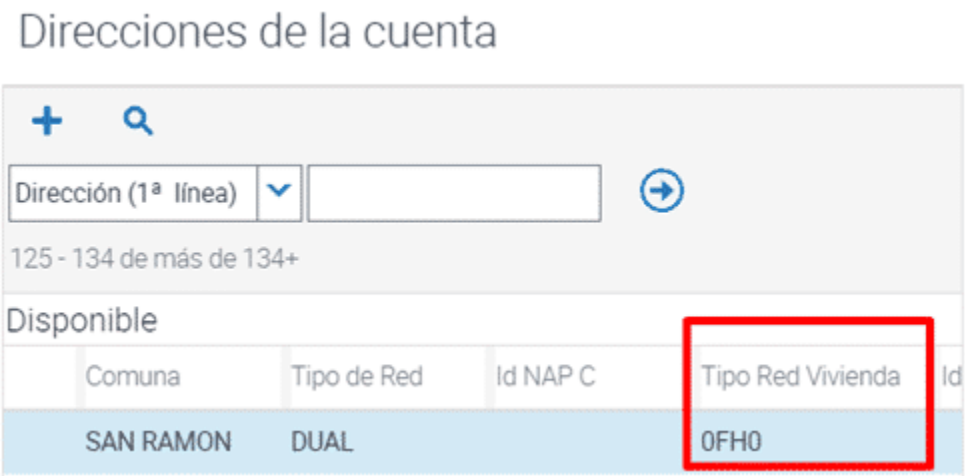
EJEMPLO 2



2) Dirección con factibilidad HFC de VTR y factibilidad de Fibra de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 3

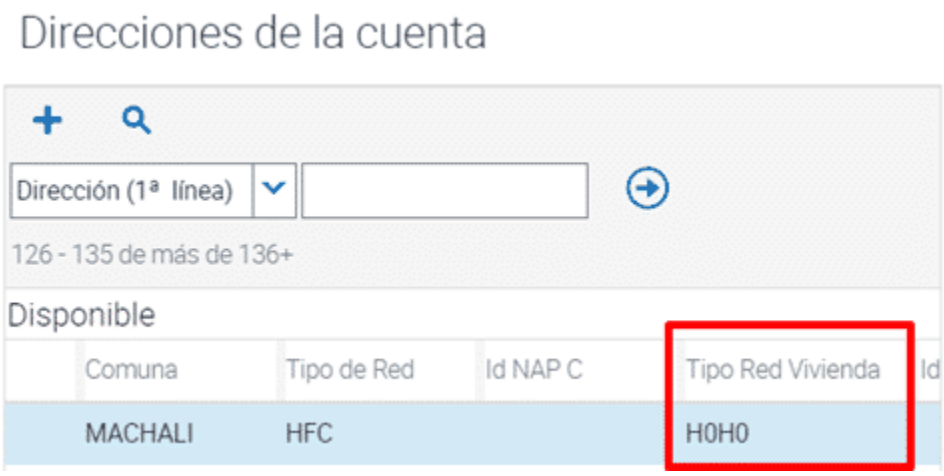
EJEMPLO 3



3) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 4

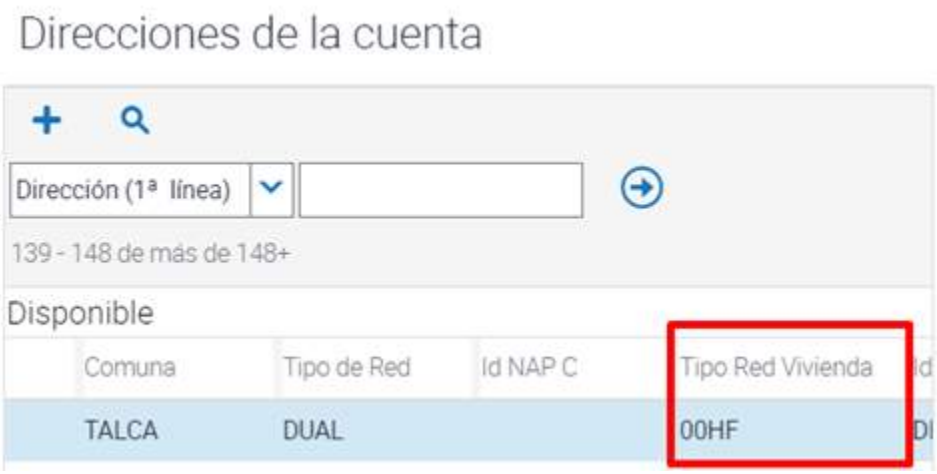
EJEMPLO 4



4) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 5

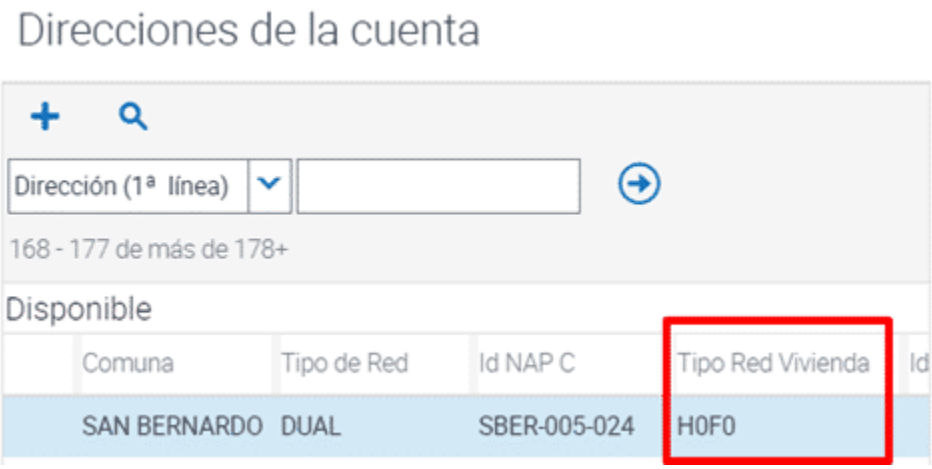
EJEMPLO 5



5) Dirección con factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

EJEMPLO 6

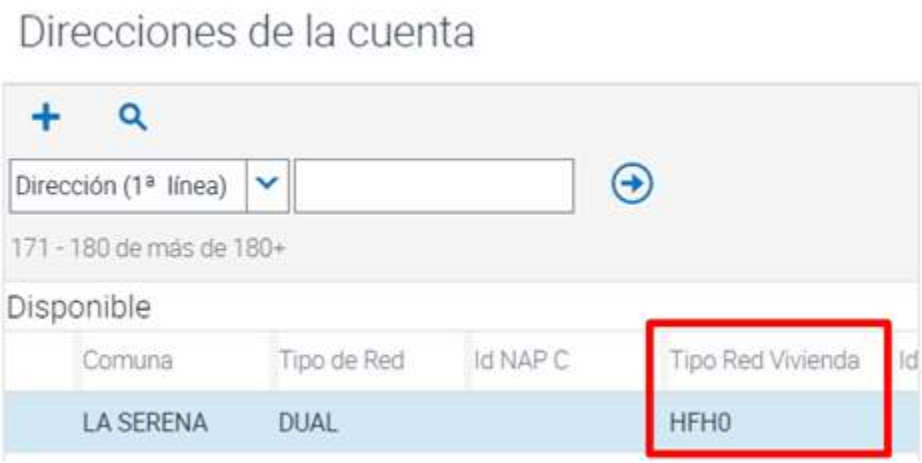
EJEMPLO 6



6) Dirección con factibilidad HFC de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de VTR):

EJEMPLO 7

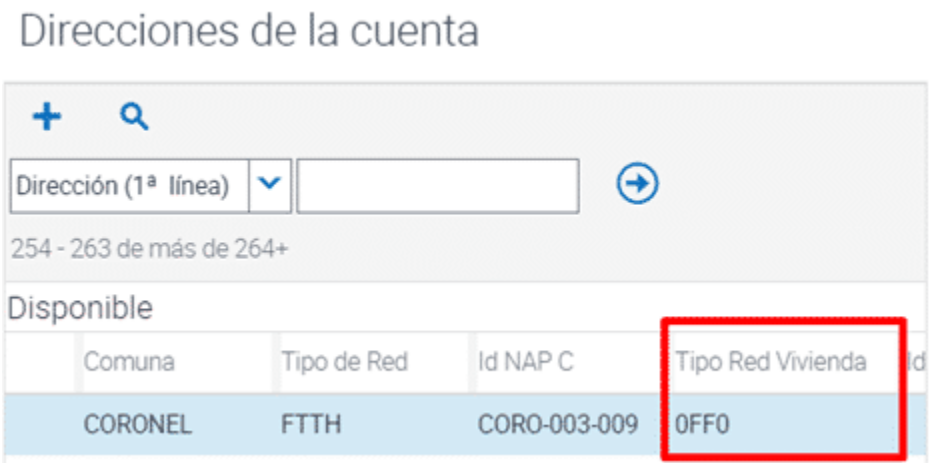
EJEMPLO 7



7) Dirección con factibilidad HFC y FTTH de VTR (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de VTR):

EJEMPLO 8

EJEMPLO 8



8) Dirección con factibilidad FTTH de VTR (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de VTR):

SOLICITUD

c) En caso que el cliente solicite **revisión de posibilidad de venta** de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud.**

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BAJA DE SERVICIOS

Aplica para titular de la cuenta o tercero con poder notarial

POLÍTICA DE LA ATENCIÓN

- Si el cliente presenta su cédula de identidad vencida, no se puede generar la desconexión de servicios.
- Si la cédula figura como bloqueada, **NO se puede generar la desconexión.** Para revisar el estado de la cédula de identidad, haz clic AQUÍ
- Para saber cómo validar la identidad, revisa la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD
- **En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:**
    - Si tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado
    - *Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.
    - El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.
    - En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita on line en la página web del Registro Civil.

- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual. (y no lo hemos contactado), **SIEMPRE debes transferir al cliente al área de Retención** para atender su requerimiento
- Si un cliente consulta sobre la solicitud que ingresó en www.vtr.com a través de Sucursal Virtual: *"Sr XXX su solicitud está siendo revisada por un equipo especialista, quienes se contactarán con UD en un plazo de 24 horas hábiles para ser gestionada".*
- Si el cliente desea desconectar y posee deuda, se debe sugerir pagar la deuda sin que esto sea un impedimento para ingresar la desconexión del o los servicios, para eso se debe aplicar el procedimiento inhibición de cobranza. Para revisar completo el Procedimiento ingresa a ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA
- Maneja la información contenida en el PLAN DE RETENCIÓN vigente.
- Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea para el último día del DOM (Ciclo de facturación), sólo en caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.
- Las ofertas de retención aplican para clientes residenciales, con excepción de clientes convenio y colaboradores VTR.

INDAGA

¿Cuál es la razón de la baja de los servicios?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Revisa la **vigencia de los datos** del cliente
2. Verifica el **estado comercial del servicio**
3. Verifica si el cliente **tiene alguna oferta de retención vigente** o si la recibió en un plazo menor a 6 meses.

Revisar procedimiento en sección MOTIVOS DE DESCONEXIÓN en la publicación de Clave

RECEPCIÓN DE EQUIPOS EN SUCURSALES

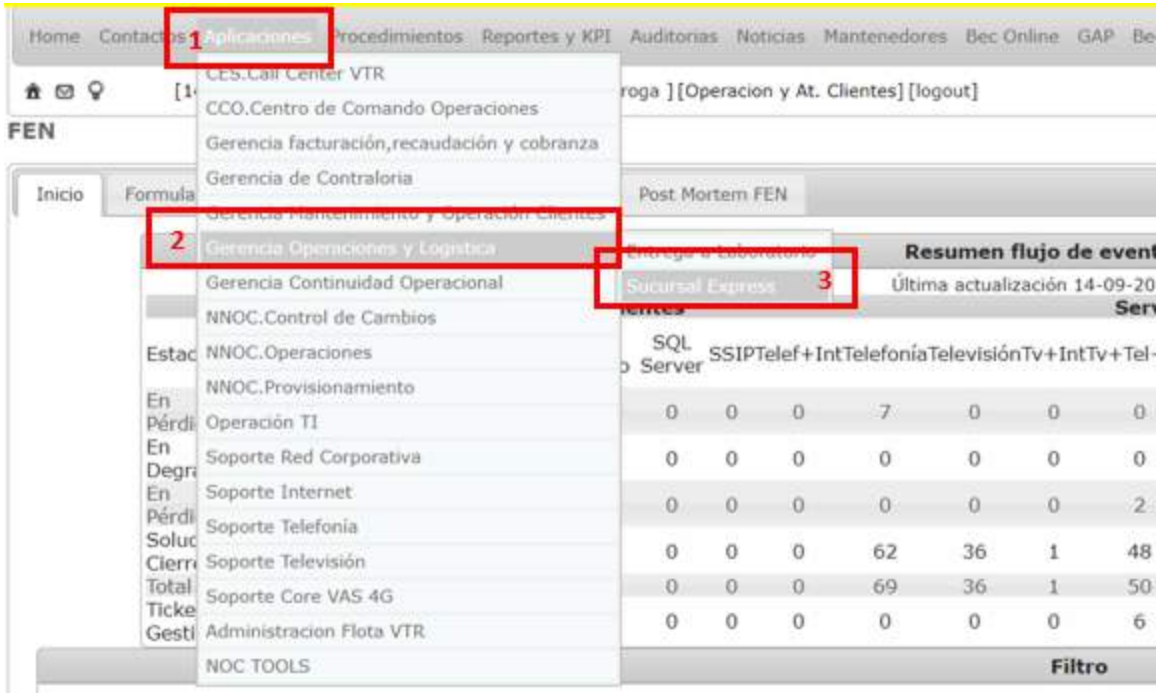
CONTEXTO

Este procedimiento se debe aplicar excepcionalmente a clientes que se dirigen a Sucursal a entregar equipos de VTR (ya sea porque es cliente desconectado o cliente que quiere desconectar y no se logró retener).

Paso 1

Ingresar a la página http://nnoc.vtr.cl/login/con usuario y contraseña designada.

Paso 2



Ir a **“Aplicaciones”**(1), luego a **“Gerencia Operaciones y Logística”**(2) y finalmente hacer clic en **“Sucursal Express”**(3).

Paso 3

Ir a **“Devolución de equipo”**, ingresar RUT del titular, presionar tecla TAB para que se completen de forma automática los siguientes campos.

Paso 4

Hacer clic en botón **“Siguiente”.**

Paso 5

Seleccionar equipo(s) en la lista desplegable.

Paso 6

Ingresar **número de serie del equipo**(1) y marcar **casilla de accesorios** (2) según corresponda.

Paso 7

Hacer clic en **“Agregar equipo”** y luego en botón “Siguiente”.

- Si es más de un equipo, se debe repetir el paso 5.

Paso 8

Aparecerá el siguiente mensaje, hacer clic en **“Aceptar”** para continuar.

Paso 9

Se mostrará una pantalla de resumen, hacer clic en **“confirmar”**

Paso 10

Para finalizar, hacer clic en **“Aceptar”.**

Paso 11

vtr

ALEJANDRO AUGUSTO GONZALEZ CHRIST
9790267-4

Devolución el 13/11/2018
Sucursal: Alameda 268
Ejecutivo: Magaly Saavedra
Folio Nº 470594

Nº	Descripcion del equipo	Serie de equipo
1	Aparato telefonico Inalambrico	1

Descripcion de Accesorios	Cantidad

Confirmo que se ha hecho la Devolucion de los equipos de ALEJANDRO AUGUSTO GONZALEZ CHRIST
Rut nº 9790267-4 al ejecutivo de atencion al cliente
Magaly Saavedra
en la sucursal Alameda 268

Comprobante de Devolución
Folio Nº 470594
Sucursal: Alameda 268

Fecha: 13/11/2018
Comprobante de 1 equipo(s).

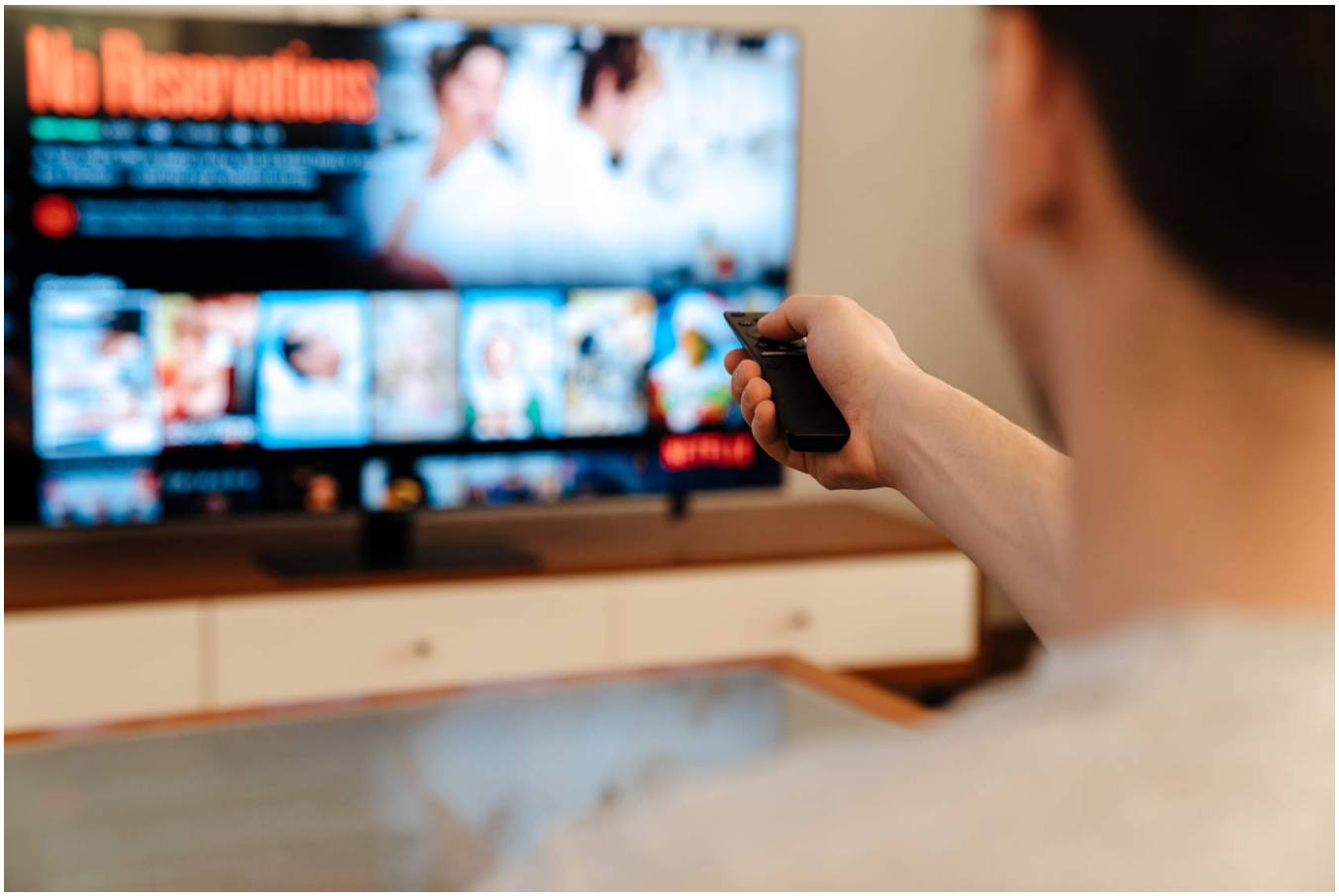
Se **generará un comprobante**, éste se debe imprimir y entregar al cliente como respaldo.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 6 de 11

ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET RED FTTH



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- Sucursales: Con el fin de dar soporte a inconvenientes de internet, se debe preguntar al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio, con el fin de realizar revisiones con el equipo. Si cliente **no puede o no quiere** comunicarse con nadie, informa que debe contactarnos cuando esté en su domicilio, con el fin de, realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- 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 3. FALLA MASIVA/SIX.

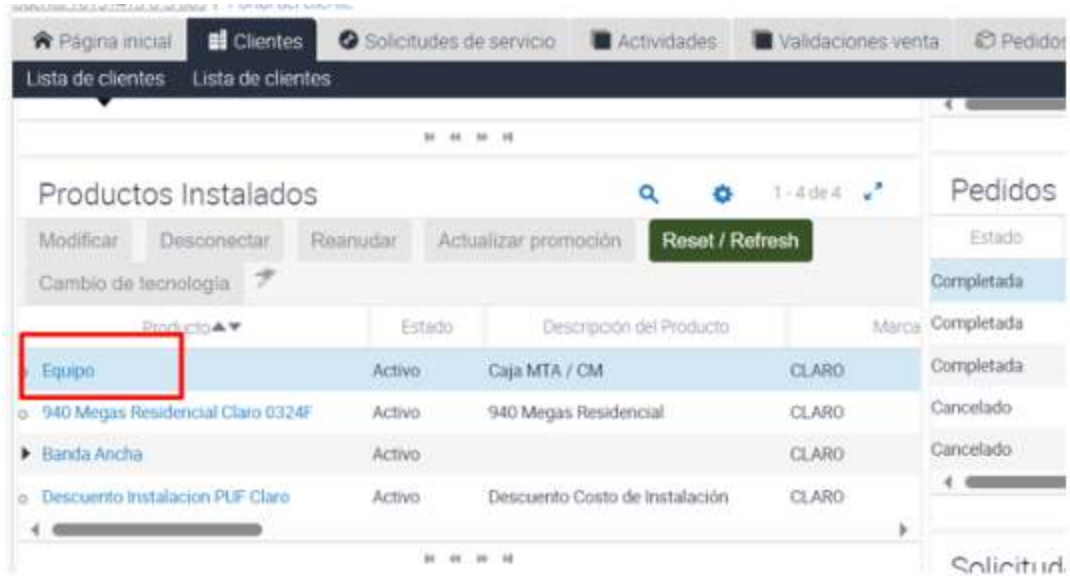
TIPO DE RED:

IMPORTANTE

1. Dirígete a la cuenta de SERVICIO, en "Productos instalados" seleccionar "EQUIPO".

2. En sección "ATRIBUTOS", revisar qué CPE Type indica Andes.

- **MTA:** Corresponde a servicio de HFC. Debes continuar la atención con el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET - 7 PASOS
- **ONT:** Corresponde a servicio de FTTH. **Continuar con paso 2.** Revisiones básicas.



REVISIONES BÁSICAS:

IMPORTANTE

1. Verificar que el servicio se encuentre activo, puedes revisar la publicación ESTADO DEL SERVICIO

2. Verifica que el cliente no tenga deuda, puedes revisar la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA

En la sección **"Productos Instalados"** verificar el estado del servicio:

📝 SERVICIO SUSPENDIDO:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a petición del cliente. Ante estos casos debes informar:

Corte por mora:

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

Solicitud voluntaria:

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

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet
• Nombre de la persona que atendemos.
• Motivo de atención/llamada.

• Información entregada.
• Gestión realizada.

📝 SERVICIO ACTIVO:

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación ANDES - Ingreso de Tickets.

Tipo de Registro: Andes
Aplicación: Andes
Categoría: Problema con Pedido Ingresado
Tipo de Solicitud: Reanudación
Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo.

Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será activado.Si no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión.

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a "Alertas de crédito"
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó, por el proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continuar con las revisiones en el **paso 3. FALLA MASIVA/SIX**

b) Si pasó, por el proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

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

Ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del Reset eléctrico.

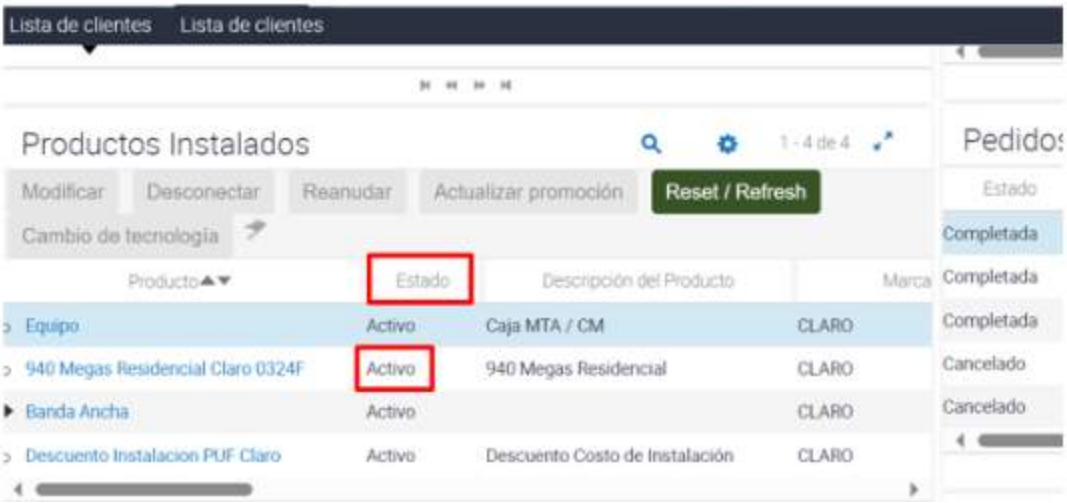
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.- Si el inconveniente NO fue resuelto, continuar con las revisiones del **paso 3. FALLA MASIVA.**
- Si el inconveniente fue resuelto, finaliza la atención.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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



CONTINUE

Lección 7 de 11

VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

ALCANCE

1. Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2. El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3. Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA:

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS".
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

SIGUIENTES PASOS:

GESTIÓN

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.

2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.

3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.

4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.

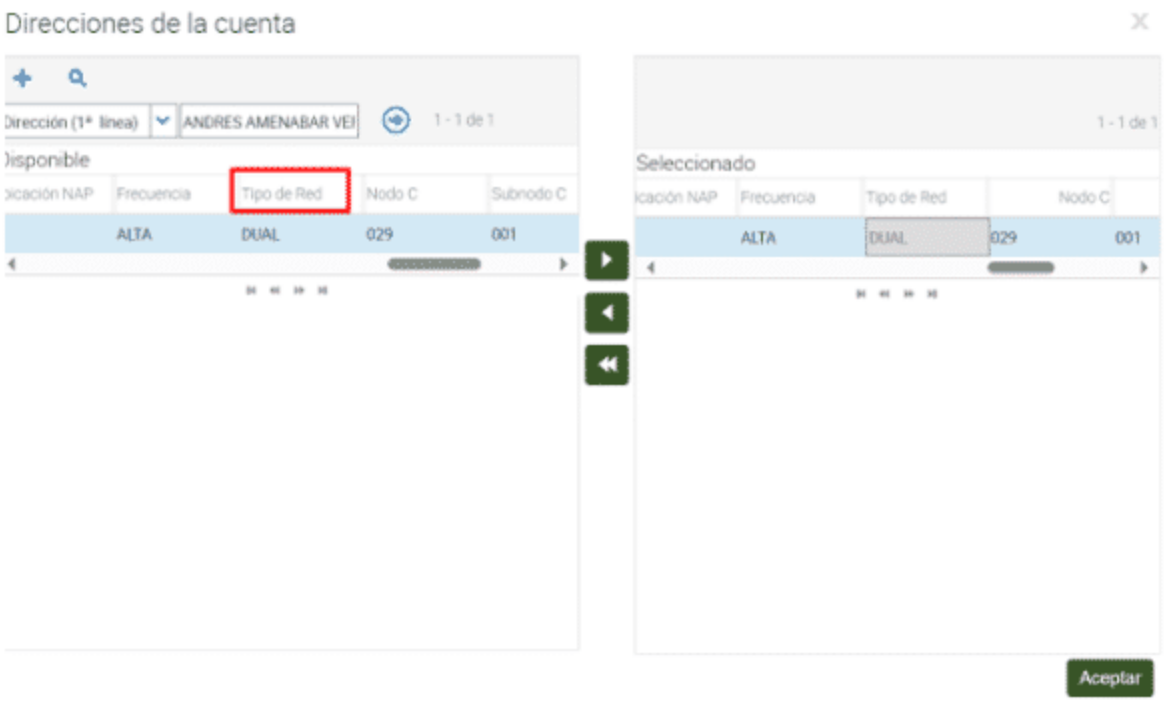
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.

6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO DE RED.

a. Si la columna TIPO DE RED indica DUAL, **significa que el cliente tiene factibilidad de servicios CLARO, tanto como HFC y FTTH, por lo que se pueden realizar gestiones.**

b. Si la columna TIPO DE RED indica algo **DISTINTO** a HFC, FTTH y DUAL, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios Claro en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.



INGRESO DE SOLICITUD PARA REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

DEBES SABER:

✓ La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.

✓ Tiene 72 horas hábiles de respuesta, dado que se realizan validaciones en terreno.

✓ Esta solicitud se ingresa en los casos de pedido de venta y Traslado de Domicilio.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que género la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

2. Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el

llenado de campos adicionales* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

3. Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

4. La actividad quedará derivada al área respectiva.

5. La actividad quedará derivada al área respectiva.

* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

6. En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

! Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

ESACALAMIENTO:

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo **area.gis@grupos.vtr.cl** con copia a **marcos.morales@clarovtr.cl**, si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos ClienteRegistrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada

- Gestión Realizada.

CONTINUE

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de ingreso de Solicitud para revisión de Factibilidad, se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.

- ◯ Verdadero
- ◯ Falso

FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención se puede brindar solo al **titular del servicio.**

- Si quien nos contacta indica que es un **tercero usuario del servicio**, se debe informar que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular.

- Siempre debes validar, antes de iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), que en CRM One el cliente **tenga y esté actualizado su correo electrónico** debido que a este correo le llegará la validación de identidad y los comprobantes de esta gestión. Apóyate del procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN para corregir el correo del cliente en CRM One.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO

Consulta al cliente si **es el titular** de la línea en la que se desea renovar el equipo.

1.1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el **PASO N°2.**

1.2. Si el cliente indica que es un **tercero usuario del servicio**, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo

al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios, por lo que se necesita de su autorización. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.

2. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA

2.1. Revisa en CRM One si el cliente tiene una renovación en curso realizada por E-commerce asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la pestaña **Historial** ítem **Contacto**, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

a. Si el cliente **si tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación asociado a la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación en esta atención. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

• Si el cliente, tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°2.2.**

• Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce**, continúa con el **PASO N°2.2.**

2.2. Revisa en el **Dashboard** del Front de Renovación de Equipos (FRE) si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FRE, en el siguiente link https://fpv-uat.clarovtrcloud.com/authentication, con las credenciales de CRM One, y selecciona el icono **Estado de Solicitudes**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado **Pendiente de Entrega**.

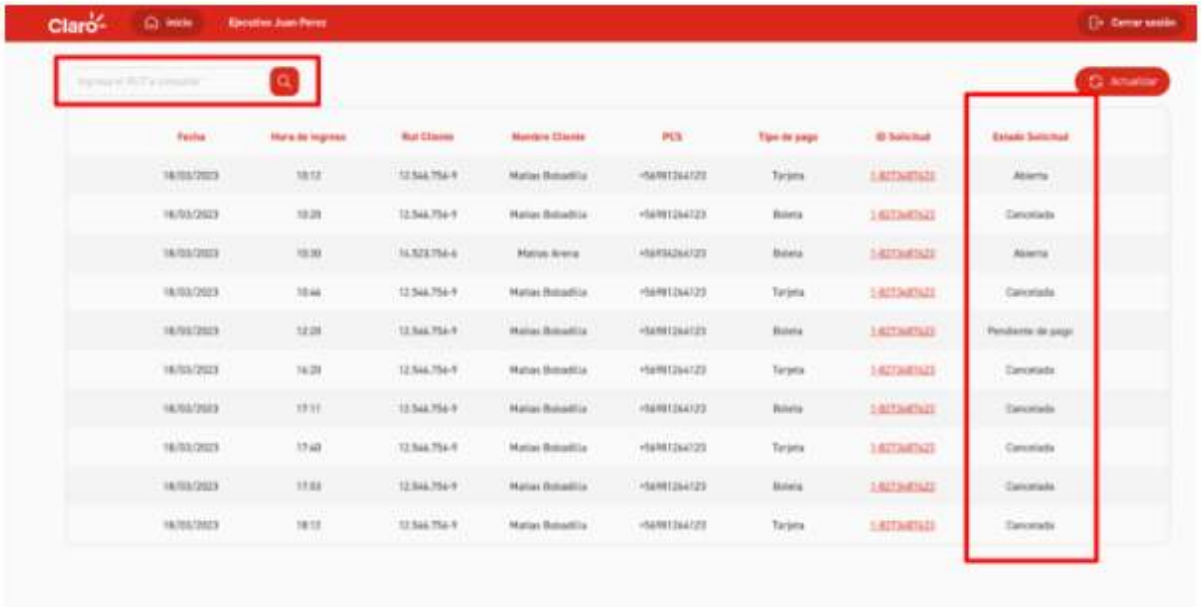
a. Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación en la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX [indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

• Si el cliente tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el PASO N°3.

• Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.
Registro de atención en CRM One:
Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, continúa con el **PASO N°3.**



3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE

Solicita al cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE).

3.1. Si el cliente **no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos en este momento puede contactarnos nuevamente cuando los tenga para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el cliente **muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado, igualmente entrega la tranquilidad de que esta llamada está siendo grabada. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado y que además esta llamada está siendo grabada.

• Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el PASO N°3.3.

• Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:
Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

3.3. Si el cliente **si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FRE y presiona **Buscar**.

a. Si el **número de serie es invalido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Apóyate del siguiente script:

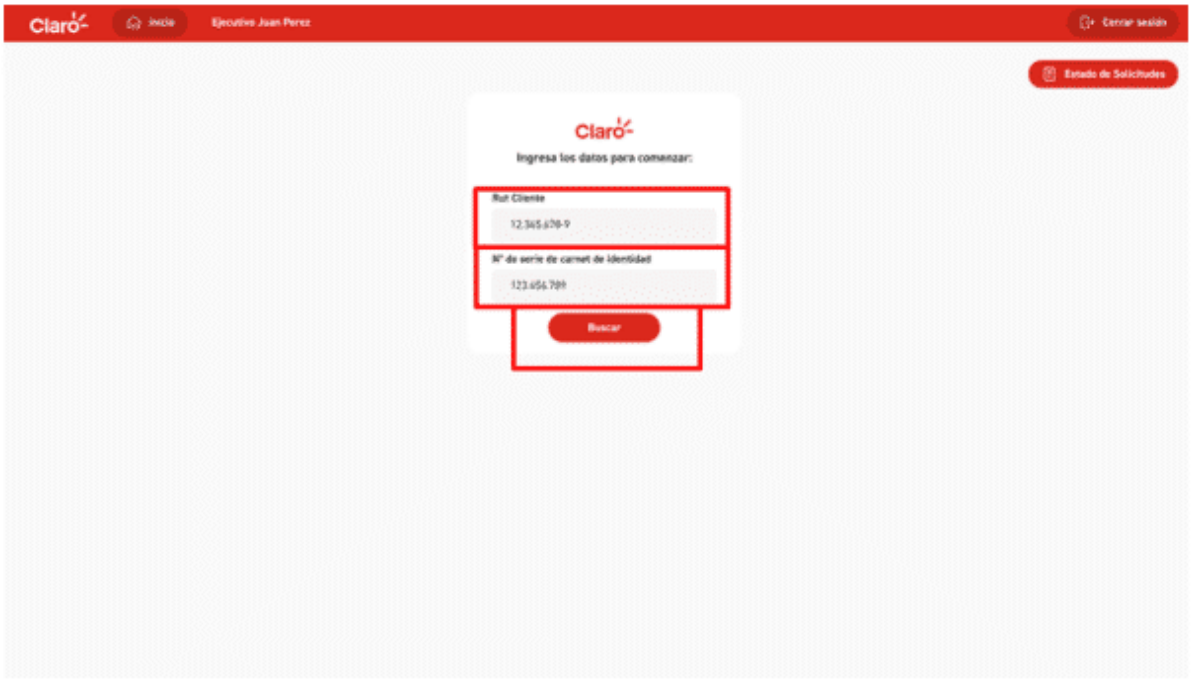
Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. Si el**número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°4.**



4. REVISA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN PENDIENTE EN FRE

4.1. Si al momento de ingresar los datos del cliente éste **presenta una solicitud pendiente en FRE**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el

motivo **Retracto en la Atención** y luego debes crear una nueva orden.

4.2. Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FRE**, continúa con el **PASO N°5.**

5. VERIFICA QUE EL CORREO DEL CLIENTE ESTE CORRECTO EN FRE

En la pestaña **Perfil Cliente**, en el recuadro Información Cliente, confirma que el correo este ingresado correctamente.

5.1. **Si el correo esta correctamente ingresado**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.
5.2. **Si el correo esta correctamente ingresado**, lo debes actualizar según lo siguiente:

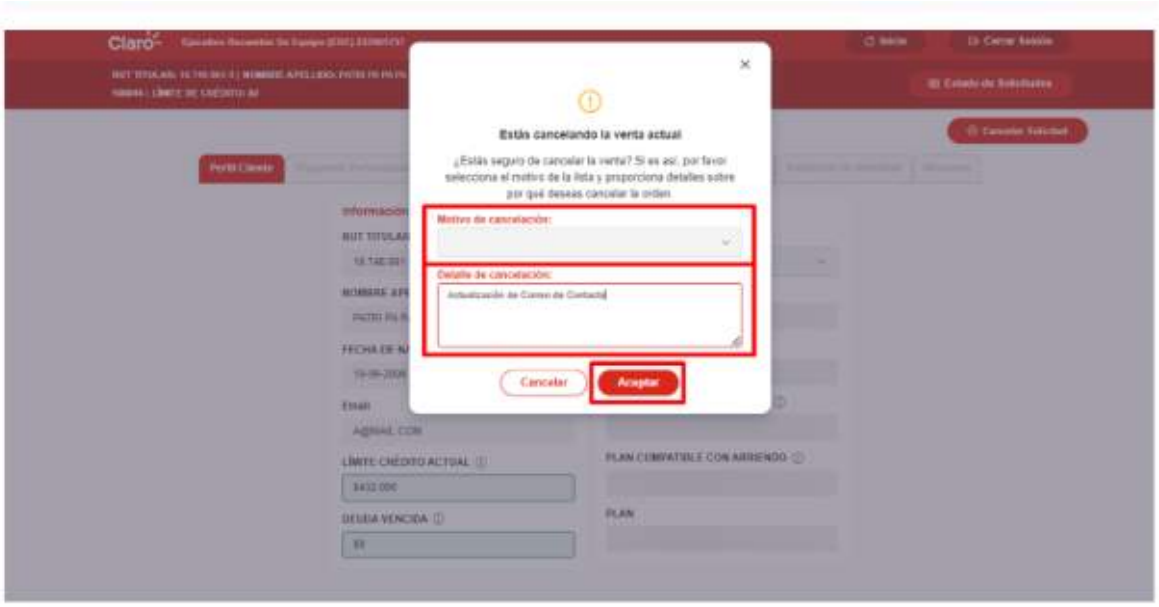
a. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **solo para esta solicitud**, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro **EMAIL** y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a

esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos.

b. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **que también está registrado en CRM One**, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FRE.

Apóyate del procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN** para corregir el correo del cliente en CRM One.

Una vez corregido el correo e ingresado nuevamente a FRE, continúa con el apartado **GESTIÓN**.



GESTIÓN:

Una vez indagado el equipo y la modalidad de renovación que desea el cliente e ingresado los datos en FRE, selecciona el número de teléfono al cual se desea renovar para revisar la modalidad a la que pueda optar el cliente.

CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO CON PAGO EN TARJETA O BOLETA (RECUADRO VERDE)

1. Si FRE muestra un recuadro verde con el mensaje **"El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta"**, significa que el cliente puede elegir cualquier forma de pago para su nuevo equipo. Una vez visualizado el mensaje presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles.**

2. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE recomendará equipos según límite de crédito al que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos:
Marca y Modelo
Color
Precio con Boleta: Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas.
Precio con Tarjeta: Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.
Argumentos de Venta: Ventajas del equipo.
Ficha Técnica: Describe las principales características técnicas del equipo.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades: **Búsqueda Simple** o **Búsqueda Avanzada.**

a. En Búsqueda Simple se puede buscar bajo los siguientes ítems:

· **Tipo de Pago**: Tarjeta o Boleta. Importante: Usa el filtro si el cliente declara que está buscando equipos financiados, previo a ofrecer cualquier equipo puntual.
• **Rango Precio (valor total del equipo)**: Menor a $200.000, $200.000 - $400.000, $400.000 - $600.000 y mayor a $600.000.
• **Marca**
• **Modelo**

b. En Búsqueda Avanzada se puede buscar bajo los siguientes ítems:

· **Tipo de Pago**: Tarjeta o Boleta
• **Rango Precio (valor total del equipo)**: Menor a $200.000, $200.000 - $400.000, $400.000 - $600.000 y mayor a $600.000.
• **Marca**
• **Modelo**
• **Almacenamiento (GB)**
• **Color**
• **Cámara Trasera (MPX)**
• **Cámara Frontal (MPX)**
• **Tamaño Pantalla**

2.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no está en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Boleta** o **Precio con Tarjeta** dependiendo de la modalidad deseada, y de la fila **Ficha Técnica.**

Si el equipo buscado está solo en la modalidad con tarjeta y no en la modalidad con pago en boleta que es lo que el cliente desea, ofrece esta alternativa informando los beneficios que se tiene al pagar el equipo al contado, donde puede optar a un valor más económico que al llevarlo en boleta (puedes comparar el precio total del equipo en boleta versus el precio total del equipo en tarjeta), además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del

Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el equipo que busca se encuentra disponible en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar el equipo a un precio mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar por este equipo en esta modalidad?

a. Si el cliente **si acepta el equipo en esta modalidad**, continúa con el **PASO N°2.2.**

b. Si el cliente no acepta llevar el equipo al contado y tampoco acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado.**

Por último, deja el siguiente registro de atención:Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

2.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en la modalidad deseada o el cliente acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

3. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en

la cual se va a renovar el equipo, en Tarjeta o en Boleta. **Si es en boleta, es en esta parte donde debes seleccionar el número de cuotas del equipo (12 o 18)**. Luego debes presionar el botón **Comprar**.

En caso de no ingresar la cantidad de cuotas cuando la modalidad de renovación es en boleta, el sistema arrojará la siguiente alerta:

4. Con la modalidad de renovación seleccionada e ingresada la cantidad de cuotas si es que aplica, el sistema levantará la siguiente alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

5. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho.**Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.**

En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

6. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Presiona **Enviar Link.**

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa, además, que es recomendable que lo haga desde su teléfono y que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/ para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

7. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del pie o del valor total del equipo según el método de renovación seleccionado.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie o del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile.

En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en boleta [o tarjeta], por un monto de $XX.XXX correspondiente al pie y XX cuotas de $XX.XXX [o detallar el valor total del equipo], el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie [o del total del equipo] en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la Región Metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago haya sido realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

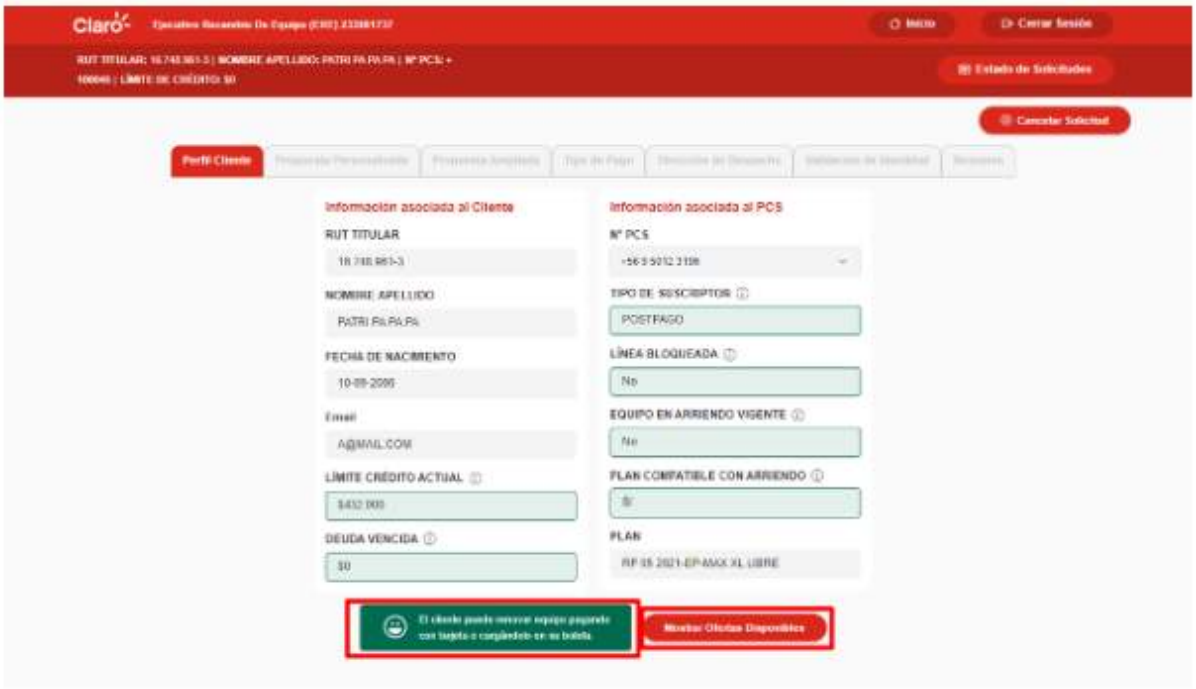
En caso que el cliente lleve un equipo en condición de arriendo y pactado en cuotas a su boleta, se debe, además, entregar la siguiente información:

Sr(a) XXXX, recuerde que usted lleva un equipo modelo XXXXX, por un valor de $XX.XXX, dicho valor ha sido pactado en XX cuotas, estas cuotas serán cobradas a través de su boleta de servicios. Tenga en cuenta, que este equipo es propiedad de Claro Chile hasta concluido el plazo de su contrato de arriendo con opción de compra.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención:**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Otro



CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO, PERO SOLO CON PAGO CON TARJETA (RECUADRO EN AMARILLO)

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta”** aparecerá dentro de un recuadro de color amarillo.Con este mensaje el cliente solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta en la línea consultada.

2. Si el mensaje no se acomoda a la modalidad de renovación que desea el cliente, verifica si el motivo por el cuál FRE arroja este mensaje puede ser modificado con alguna gestión en esta atención.

2.1 Si es posible de modificar el mensaje: En el caso del ejemplo de la imagen anterior, el ítem **Plan Compatible con Arriendo** es el que está destacado en color amarillo, ya que el cliente no tiene un plan compatible para optar a equipos en arriendo. Mientras que los otros ítems están destacados en color verde indicando que si tiene un límite de crédito disponible ($432.000), no tiene deuda

vencida, no presenta un bloqueo en la línea y no posee un equipo en arriendo vigente. Por lo tanto, para este caso, es posible determinar, que si se actualiza el plan del cliente a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), el mensaje indicado por FRE será distinto permitiendo al cliente optar a la modalidad de pago en boleta.Frente a este caso, informa al cliente que para optar a la modalidad de pago en boleta se tiene que actualizar su plan a uno compatible con equipos en arriendo. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente puede optar solo a la modalidad de renovación con pago con tarjeta, esto debido que tiene un plan que no es compatible con la modalidad de equipos en arriendo. Si lo desea, le puedo ofrecer actualizar su plan a uno que si sea compatible para que pueda optar a la modalidad de renovación con pago en boleta. ¿Desea realizar la actualización de su plan?

a. Si el cliente no desea actualizar su plan y no desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él espera. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo No acepta cambio de plan. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención.Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente no desea actualizar su plan y si desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3.**

c. Si el cliente si acepta actualizar su plan a uno compatible con equipo en arriendo, debes proceder a cancelar la solicitud en FRE usando el motivo

Retracto en la Atención y en el detalle indicar que es por cambio de plan, y luego ingresar a CRM One y verificar el plan que tiene contratado el cliente (EP – DIF – GGTT):

• Si el plan del cliente es **DIF (diferido) o EP (equipo propio)** se debe actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando el plan más cercano en precio y características, además, en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, se debe informar que al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan. Utiliza el procedimiento CAMBIO DE PLAN MÓVIL para gestionar el cambio.

• Si el plan del cliente es **GGTT (grandes tiendas)**, debes revisar en CRM One que el contrato por el equipo esté finalizado (18 meses cumplidos). Si no es el caso del cliente, debes informar que no es posible realizar el cambio de plan debido que tiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, y este cambio ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, debido a esto, no es posible realizar la actualización de su plan ya que ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito.

Si por el contrario, el cliente si tiene el contrato por el equipo finalizado, pero mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio, privilegiando mantener las características y a continuación, realiza la renovación en FRE. Utiliza el procedimiento CAMBIO DE PLAN MÓVIL para gestionar el cambio.

2.2. Si no es posible modificar el mensaje

Si no es posible modificar el mensaje del cliente debido que el ítem Limite de Crédito Actual es igual 0, se debe explicar al cliente los beneficios que tiene esta modalidad de renovación. Informa que puede optar a un valor con un descuento importante que, al llevarlo en boleta, además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión solo puede optar a renovar su equipo en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar un equipo con un descuento importante y mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar a renovar en esta modalidad?

a. Si el cliente no acepta esta modalidad de renovación, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él esperaba. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Crédito en boleta insuficiente**. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención.**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **si acepta** renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3.**

3. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE recomendará equipos según la modalidad a la que puede optar el cliente.
En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos:**-Marca y Modelo**
-Color
-Precio con Boleta: Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas.
-Precio con Tarjeta: Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.
-Argumentos de Venta: Ventajas del equipo.
-Ficha Técnica: Describe las principales características técnicas del equipo.Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna

característica en especial. En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades:

Búsqueda Simple o **Búsqueda Avanzada**.

Búsqueda Simple: se puede buscar bajo los siguientes ítems:
Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta
Rango Precio (valor total del equipo): Menor a $200.000, $200.000 - $400.000, $400.000 - $600.000 y mayor a $600.000.
Marca
Modelo

Búsqueda Avanzada: se puede buscar bajo los siguientes ítems:
-Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta
-Rango Precio (valor total del equipo): Menor a $200.000, $200.000 - $400.000, $400.000 - $600.000 y mayor a $600.000.
-Marca
-Modelo
-Almacenamiento (GB)
-Color
-Cámara Trasera (MPX)
-Cámara Frontal (MPX)
-Tamaño Pantalla

3.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no esta en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Tarjeta** y **Ficha Técnica.**

Si el cliente no acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo**

buscado. Por último, deja el siguiente registro de atención:**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en esta modalidad o el cliente si acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

4. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo (en Tarjeta). Luego debes presionar el botón **Comprar**.

5. Con la modalidad de renovación seleccionada, el sistema levantará la una alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

6. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho.**Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.** En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

7. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Luego presiona **Enviar Link.**

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su

identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa al cliente además que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de un reconocimiento facial, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

a. **Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje:Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link:

https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/ para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

8. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del valor total del equipo.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

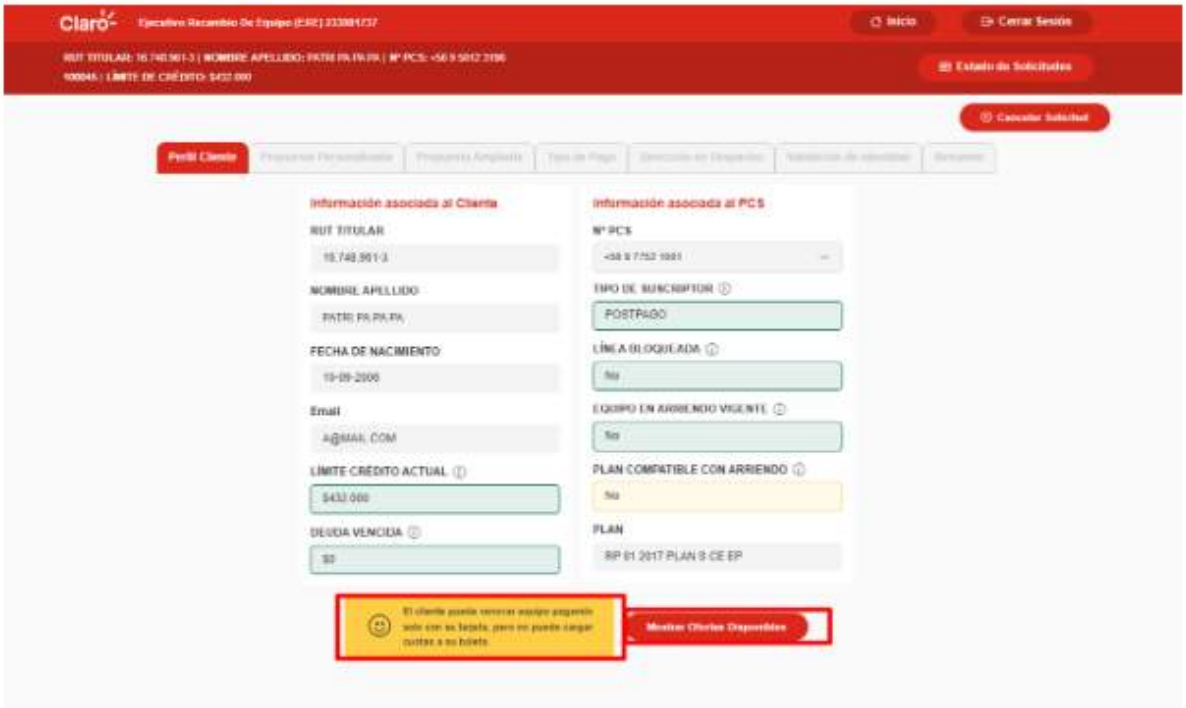
Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en tarjeta, por un monto de $XXX.XXX correspondiente al valor total del equipo, el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago fue realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención:**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Otro



CLIENTE NO CLASIFICA PARA RECAMBIO (RECUADRO EN ROJO)

1. Si el mensaje que entrega FRE es **"El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta"** aparecerá dentro de un recuadro de color rojo.

Si se visualiza este mensaje, el cliente no podrá renovar su equipo en este momento.

2. El motivo por el cual el cliente no puede optar a la renovación en su línea se puede deber a varios factores, como, por ejemplo, saldo pendiente (el cliente debe tener saldo 0, no puede tener deuda emitida ni vencida) o línea bloqueada, entre otros.

Si bien al cliente se le puede mencionar el o los motivos por los cuales no puede optar a la renovación en su línea, y que principalmente son los recuadros que están destacados de color rojo en FRE, el regularizar estos ítems por parte del cliente no asegura que tras una nueva solicitud pueda optar a renovar en esta

línea. Si el cliente insiste, ofrece la alternativa que pueda renovar comprando un equipo liberado vía E-commerce. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión no puede optar a renovar equipo en la línea consultada. Esto se debe a que presenta XXXXX [indicar motivos según los recuadros destacados en rojo]. Debido a esto, le puedo recomendar que realice la renovación de su equipo por la web de Claro Chile revisando los equipos liberados.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Deuda Vencida** o **Retracto en la atención** según sea el caso. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:
Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Equipo
Resultado: Solo Cotización

3. En caso que el cliente presente **Deuda Vencida**, informa que debe regularizar su situación para sea posible revisar si puede optar a la renovación de su equipo. Informa el monto que adeuda y recomienda que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido que demora menos en que se refleje en nuestros sistemas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente presenta deuda vencida por un monto de $XX.XXX, por lo que si quiere renovar su equipo en esta línea debe regularizar su situación. Le recomiendo que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido demora menos en reflejarse en nuestros sistemas.

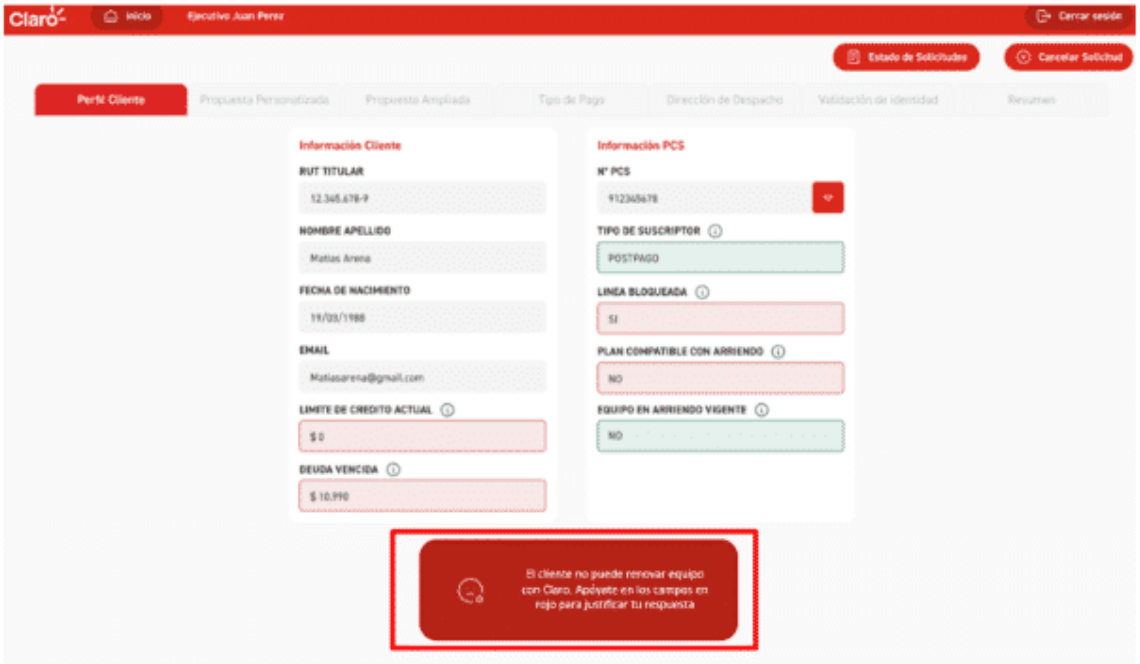
Si el cliente indica que pagará de inmediato durante esta atención, espera que realice el pago y una vez pagado, cancela la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Deuda Vencida**, y vuelve a realizar una nueva solicitud en FRE y continua la atención dependiendo del nuevo mensaje indicado. **Recuerda que no es posible asegurar que tras el pago pueda optar a renovar el equipo en su línea.**

4. En caso que el cliente presente su servicio **bloqueado por robo o pérdida**, debes informar que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de

nuestras Sucursales de atención. Apóyate del procedimiento BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA e informa al cliente lo siguiente:

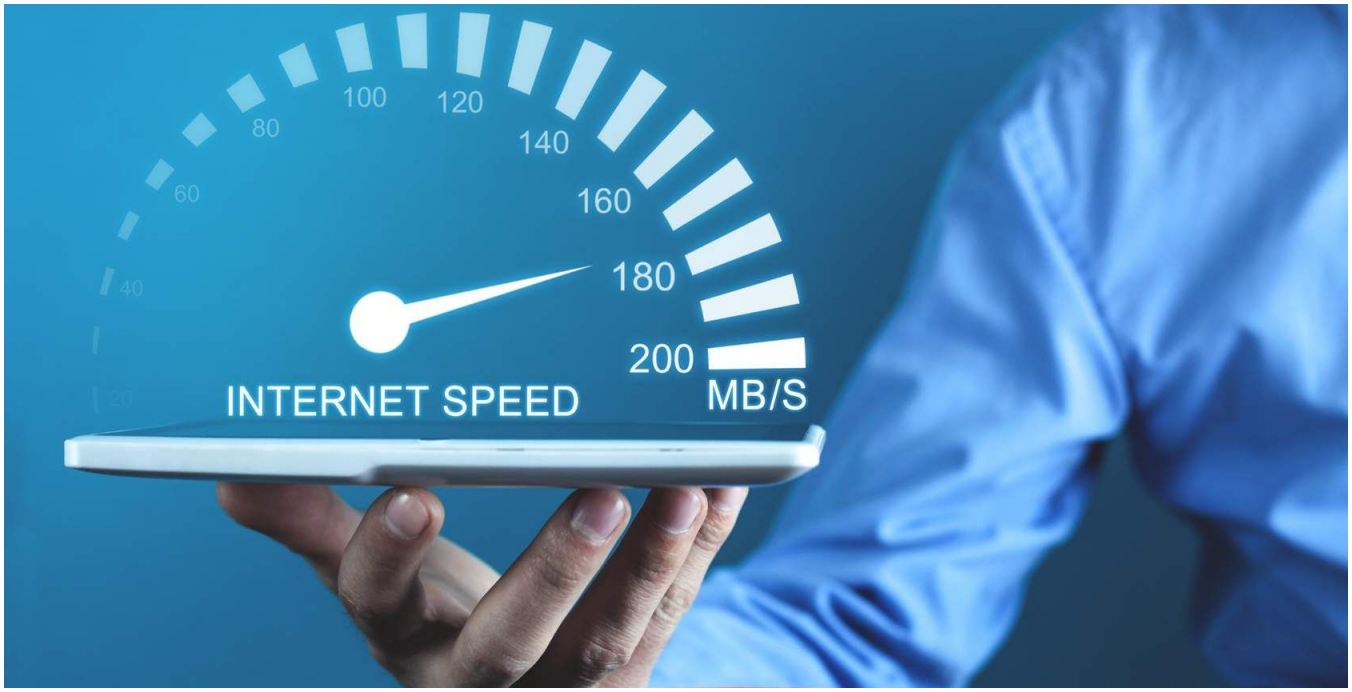
Sr(a) XXXX, le informo que actualmente su servicio se encuentra bloqueado en nuestros sistemas por robo o hurto, y debido a ello no es posible realzar la renovación de su equipo por esta vía. Le recomiendo que se acerque a una de nuestras Sucursales de atención para que pueda solicitar el desbloqueo de su servicio.

Apóyate del siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/ para informar la Sucursal más cercana al domicilio del cliente.



CONTINUAR

LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

- **Esta ley solo aplica para clientes con servicios de internet Hogar.**

• Los nombres de los planes del cliente cambiarán, puedes confirmar cada uno de ellos revisando el PLAN COMERCIAL.

• Si el cliente solicita realizar un reclamo, lo debes realizar desde la solicitud de servicio LEY DE VELOCIDAD MÍNIMA, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes revisar **Ingreso de Reclamo.**

IMPORTANTE: La visita técnica con la observación @subtelLVM debe ser ingresada solo cuando el cliente presenta el informe de medición. Si el cliente presenta lentitud y NO PRESENTA EL INFORME DE MEDICIÓN debe ser atendido con el Troubleshooting correspondiente dependiendo si es HFC o FTTH.

• Para poder realizar la medición de velocidad se debe hacer desde la aplicación definida por la Subtel que se puede descargar desde **https://vmgchile.cl/.**

• Si el cliente realiza la medición a través de otra aplicación, distinta a la determinada por la subtel, no corresponde realizar la gestión por Ley de velocidad mínima.

•La medición se debe realizar solo computadoras, no se pueden realizar desde celulares.

• La medición actualmente se realiza a través de una conexión por cable, por lo que mediciones desde un computador conectado a WIFI no aplican.

• Se pueden realizar **2 tipos de mediciones:**

-Instantánea: Aquella que registra la velocidad del usuario en un instante determinado.

-Promedio: Está compuesta por una serie de mediciones instantáneas que permiten que el sistema calcule las velocidades promedio representativas. Suelen durar alrededor de 40 minutos.

-En el caso de las mediciones de velocidad promedio, las mediciones programadas pueden ocasionar un uso intensivo temporal del ancho de banda del usuario.

• Solo se realizarán las compensaciones correspondientes a los clientes que compartan el resultado de una medición promedio, ya que las mediciones instantáneas no son determinantes.

• A la hora de solicitar enviar el informe al correo **infolvm@clarochile.cl** al cliente, debes indicar que en el asunto ponga su Rut y dentro del cuerpo del mensaje su nombre completo, apellido y adjuntar el informe de medición.

• Las mediciones tardan demasiado en realizarse por lo que debes invitar al cliente a volver a contactarse una vez que tenga el resultado de la medición si así sea el caso.

GESTIÓN:

Si el cliente indica que ha realizado la medición y esta no cumple con velocidad mínima garantizada debes realizar lo siguiente:

1. Confirma con el cliente si para realizar la medición lo hizo a través de la **aplicación descargada desde la página** https://vmgchile.cl/.

a. Si la medición se realizó con otra aplicación distinta, debes indicar que tiene que hacerlo desde la aplicación que entregó la Subtel para estos casos. Indicar que dentro de la aplicación debe seleccionar el tipo de medición PROMEDIO y volver a contactarse nuevamente con nosotros cuando tenga el resultado si esté no cumple con la velocidad mínima garantizada.

b. Si efectivamente realizó la medición a través de la aplicación entregada por la Subtel, continua con el paso a paso.

2. Consulta si la medición fue inmediata o promedio.

a. Si fue una medición inmediata, debes informar que esta medición no entrega un resultado verdadero y la ley no tiene en cuenta esta medición para realizar las compensaciones correspondientes, por lo que debe realizar la medición Promedio, una vez que tenga el resultado se debe a volver a poner en contacto con nosotros nuevamente.

b. Si el cliente realizó una medición promedio, debes continuar con el paso a paso.

3. Confirma con el cliente la dirección en la que realizó la medición.

4. Indicar que debe enviar el formulario de la medición al correo **infolvm@clarochile.cl.**

a. En el asunto el cliente debe dejar su Rut y en el cuerpo del mensaje su nombre completa, apellido y el formulario adjunto.

Recuerda que el informe debe ser enviado dentro de las 24 hrs después de haber realizado la medición, si no debe volver a medir su velocidad y enviar nuevamente el correo dentro del tiempo indicado.

5. Revisa si el cliente se encuentra dentro de una falla masiva.

a. si esto es así informa que no es posible realizar una visita técnica ya que se está trabajando para entregar una pronta solución y que su solicitud ya fue ingresada para que se contacte un especialista dentro de los próximos 5 días hábiles.

b. Si el cliente no está dentro de una falla masiva, continua con el paso a paso normal

6. Revisa el tipo de red del cliente si es FTTH o HFC.

a. FTTH: debes ingresar la siguiente visita técnica:

• Tipo: Internet
• Área: Orden de retención técnica
• Sub Área: Sin conectividad
• Obs: @subtelLVM

b. HFC: revisa si tiene factibilidad técnica para ofrecer el cambio de red a fibra.

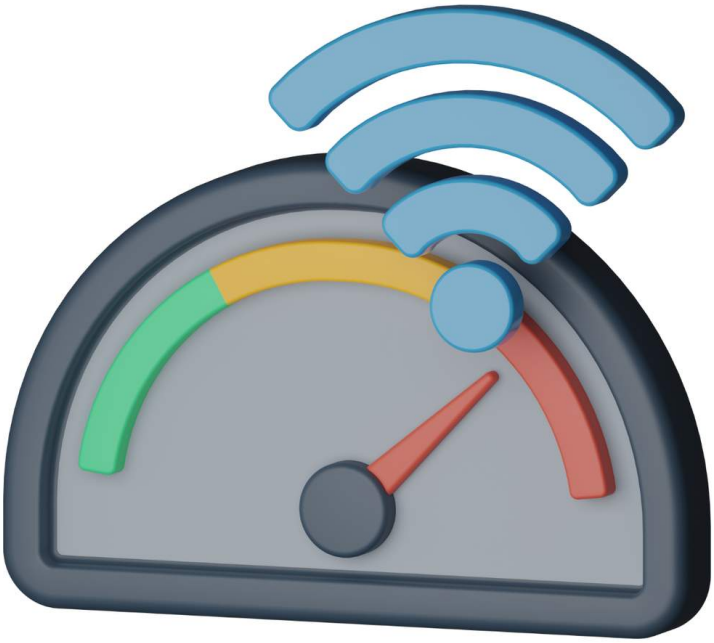
• Si no tiene factibilidad o no acepta el cambio de tecnología debes ingresar la siguiente visita técnica:

• Tipo: Internet
• Área: Orden de retención técnica
• Sub Área: Sin conectividad
• Obs: @subtelLVM

• Si tiene factibilidad y acepta el cambio de tecnología debes ingresarlo, puedes apoyarte con la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**

7. Informa al cliente que un ejecutivo se contactará con él para revisar su caso dentro de los próximos 5 días hábiles.

Es importante que durante este periodo mientras se envía una respuesta, el cliente no debe volver a enviar mediciones ya que el caso está asociado a la medición por la que se contactó.



PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

¿Cliente tiene que pagar para acceder a esta herramienta de medición?

R: No, la herramienta no tiene costo en el periodo de marcha blanca.

¿Cuándo estarán disponibles las mediciones inalámbricas (vía Wi-Fi)?

R: Las mediciones inalámbricas están en etapa de desarrollo, se comunicará oportunamente a los clientes cuando esté disponible.

¿Como se realiza la medición de forma correcta?

R: Se debe conectar su Pc a internet desde un cable Ethernet y desconectar los dispositivos de su hogar para realizar una medición efectiva.

¿Puedo medir la velocidad usando mi celular?

R: no, esta medición solo se hace a través de pc por medio de una conexión por cable.

¿Cuánto se demora la medición?

R: la medición promedio puede tardar hasta 40 minutos en realizarse.

¿Me entregarán una compensación si no se está cumpliendo la velocidad mínima garantizada?

R: si, para estos casos es necesario adjuntar el informe después de haber realizado la medición promedio al correo infolvm@e.vtr.cl para realizar el proceso de compensación. Recordar que el informe descargado por la aplicación debe tener hasta 24 Horas para que sea válido, si no, debe realizarse otra medición promedio y compartir el informe durante este periodo de tiempo.

¿Desde qué día contemplan la baja de velocidad?

R: desde que realizó la medición hasta las 24 hrs donde nos debe compartir el informe de la medición de velocidad.

¿Como genero un reclamo ya que no están respetando mi velocidad mínima y cuál será la respuesta?

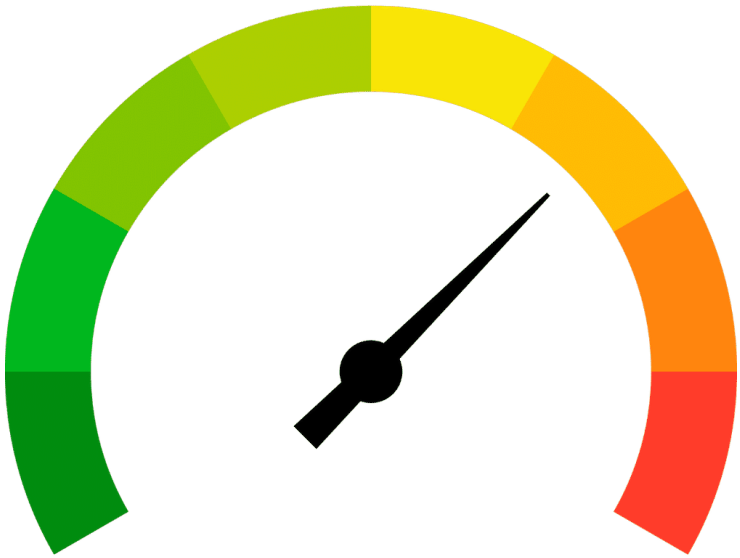
R: lo puede realizar a través de nuestros canales de auto atención seleccionando la opción de LEY DE VELOCIDAD MININMA como también en los canales de atención con nuestros ejecutivos.

¿Qué debo hacer cuando la velocidad promedio mínima no es respetada?

R: Debe contactarse con nosotros para poder realizar las revisiones correspondientes, recuerde que la medición debe ser la PROMEDIO.

¿Dónde puedo saber cuál es mi velocidad mínima garantizada?

R: Para saber la velocidad mínima garantizada, puedes revisar la página:**https://www.clarochile.cl/personas/lvmg/**



Para conocer la instalación de la aplicación para realizar la medición y cómo realizar la medición presiona aquí

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER N°05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR