

11 PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO NOVIEMBRE

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

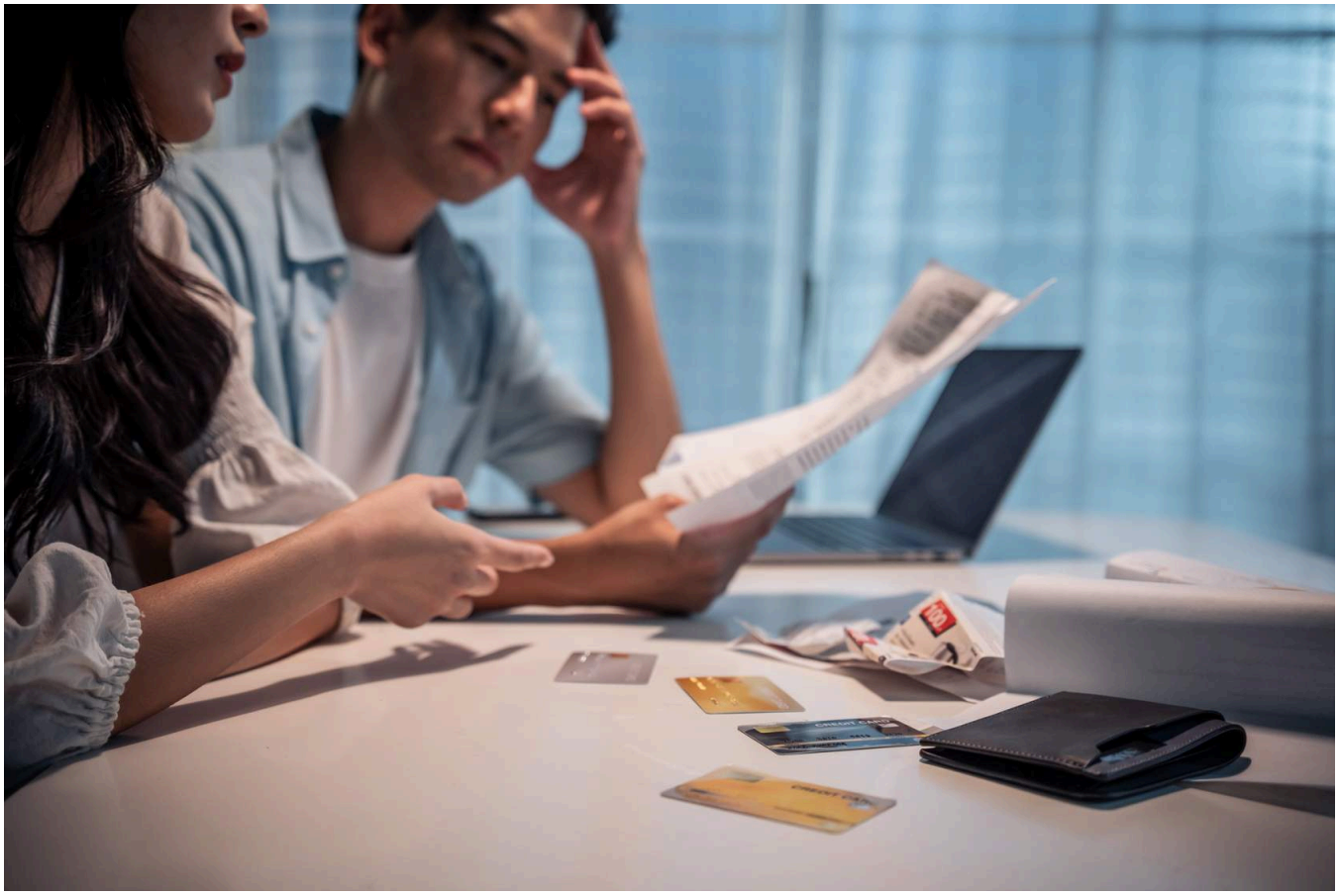
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

ANDES - ROBO Y/O PÉRDIDA DE EQUIPO FIJO

REGULARIZACIÓN DE CASILLAS DE CORREO VTR

DESAFÍO TERMINADO

ANDES – ROBO Y/O PÉRDIDA DE EQUIPO FIJO



ALCANCE

- Aplica para Sucursales, Call Center y Canales Digitales.

• Esta atención puede ser entregada al titular o tercero con poder notarial (cliente residencial) y representante legal (PyME).

• La atención es de un tercero sólo se puede entregar en Sucursales

INTRODUCCIÓN:

Gestionar la reposición de los equipos sustraídos o perdidos en el domicilio del cliente.

OBJETIVO

Este procedimiento sirve para atender casos que un cliente nos informa que producto de un robo en su domicilio, le fueron robados equipos Claro en comodato.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera.
- Informar al cliente, que de acuerdo a las condiciones contractuales que aceptó, la pérdida de equipo tiene un valor de reposición. Estos valores y las condiciones comerciales

serán informadas por el área comercial que contactará para coordinar la reposición del equipo.

- El cliente deberá presentar una denuncia del robo o incendio en el domicilio emitida por las autoridades competentes (Carabineros – Bomberos) la que será solicitada por el equipo Back Office encargado de la solicitud

DEBES SABER

• Se entiende **EQUIPO EN COMODATO** como equipos prestados por Claro, los que deben restituirse al término del Contrato. Equipos

Claro en comodato como: Decodificador, Modem, Emta, entre otros.

• En **PRODUCTOS INSTALADOS** cuál es la promoción que tiene contratada el cliente, así tener la claridad de qué equipos necesitarán ser repuestos.

INDAGA

- ¿Cuándo sufrió el robo o incendio?
- ¿Realizó la denuncia por el robo?
- ¿Qué equipos Claro fueron sustraídos o dañados?

VERIFICA

- El Rut del Cliente para saber quién realiza la solicitud titular o tercero.
- El Domicilio y servicio sobre el que el Cliente está consultando.
- Confirmar un número telefónico válido del cliente, para que un BackOffice se contacte posteriormente con el cliente.

GESTIÓN

1. Validar en la **VISTA 360** del cliente que los datos como **DOMICILIO, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL** estén actualizados.

2. Revisar en PRODUCTOS INSTALADOS cuál es la promoción que tiene contratada el cliente, así tener la claridad de qué equipos necesitarán ser repuestos.

3. Para solucionar, se debe ingresar una Solicitud de Servicio:
En la vista 360º ir a "Jerarquía de cuentas" y pincha en la cuenta de servicio que posee activa al cliente y que corresponda a los equipos que fueron sustraídos.
Completar los campos **TIPO, ÁREA y SUBÁREA,** dependiendo del equipo robado:
INTERNET:

TIPO : Reposición por robo.

ÁREA : Terreno Internet.
SUBÁREA : Modem internet.

FONO :
TIPO : Reposición por robo.
ÁREA : Terreno Fono.
SUBÁREA : Equipos en comodato.
Voice Port.
Emta.

TELEVISIÓN:
TIPO : Reposición por robo.
ÁREA : Terreno Televisión.
SUBÁREA : Dbox.

GUARDAR los cambios haciendo clic en **GUARDAR**
Para Revisar el correcto ingreso de una Solicitud de Servicio, **apóyate en las publicaciones Andes Claro**

4. Verificar en la sección Solicitudes de Servicio. Para esto, ejecutivo/asesor deberá Revisar la sección Solicitudes de Servicio en la Vista 360 de la Cuenta Cliente, cuál es el estado de ésta.

! Recordar al cliente que el tiempo de respuesta es dentro de un plazo de 72 hrs. Hábiles.

• Si el Titular lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. **Apóyate em las publicaciones Andes Claro.**

Registra

Tipificar la atención:

Atención técnica Fono Sin fono o sin tono
Registrar en la atención:

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

CONTINUE

Lesson 2 of 3

REGULARIZACIÓN DE CASILLAS DE CORREO VTR



OBJETIVO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para atender las consultas de los clientes que reciben el aviso de eliminación de su casilla de correo VTR. El procedimiento permite validar la condición

de cliente con Internet Hogar Claro o VTR activo para mantener su casilla, solicitar su exclusión de la base de eliminación e informar correctamente al titular que no cumple esa condición. Incluye la transferencia a N1 Técnico para una última validación cuando el titular de la casilla insiste en ser cliente.

ALCANCE

Aplica a la atención de personas que consultan por el aviso de eliminación de su casilla de correo. El beneficio de casilla de correo es exclusivo para clientes con Internet Hogar VTR y se incluirá en este beneficio a los clientes vigentes con servicio internet hogar Claro.

Aplica a:

- **Canal de atención**: Call Center Voz y No voz
- **Negocio**: Fijo
- **Cliente:** Titular de casilla de correo

CONSIDERACIONES

- El beneficio de casilla de correo se entregaba antiguamente y era **exclusivo para clientes con Internet Hogar VTR contratado.**

- Para los clientes que ya cuentan con esas casillas pero que en la actualidad tienen contratado internet hogar con Claro, se les mantendrá el beneficio.
- La exclusión de la base de eliminación se solicita **únicamente mediante el formulario** dispuesto para esta gestión.

GESTIÓN

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

Step 1

PASO 1: ENTREGAR CONTEXTO DE INFORMACIÓN ENVIADA

Cuando el titular de casilla de correo consulte por la información enviada respecto a la eliminación de esta, debes entregar contexto del aviso que recibió y para quiénes aplica el beneficio. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, este beneficio era entregado a los clientes de internet de VTR y producto de unas mejoras y actualización que se realizará próximamente, se estarán regularizando y eliminando las casillas que no pertenezcan a clientes vigentes de internet de VTR, y de igual forma, dentro de este beneficio se incluyó a los clientes que actualmente tienen contratado internet hogar con Claro. Favor indíqueme su Rut para realizar las validaciones correspondientes..."

Una vez entregado el script, continua con el **PASO 2 - VALIDAR INTERNET HOGAR CONTRATADO POR EL CLIENTE**

Step 2

PASO 2 - VALIDAR INTERNET HOGAR CONTRATADO POR EL CLIENTE

Ingresar en CRM Andes el RUT del titular de la casilla y validar en "**Productos Instalados**" que el cliente tenga el servicio de internet Hogar contratado.

- Si **tiene Internet Hogar contratado**, continua con el **PASO 3 - INGRESAR DATOS EN FORMULARIO**
- Si **no tiene Internet Hogar contratado**, continua con el **PASO 4 - INFORMAR BENEFICIO SOLO PARA CLIENTE INTERNET HOGAR**

Step 3

PASO 3 - INGRESAR DATOS A FORMULARIO DE GESTIÓN DE CASILLAS

Ingresar los datos del cliente al **formulario para exclusión** y enviar la información

Correo electrónico VTR

- Rut del titular de la cuenta
- Nombre Completo

El formulario será enviado al área responsable quienes excluirán al cliente de la eliminación de casilla. Informar al cliente que su casilla se mantendrá, con el siguiente script. Luego finalizar la atención.

Sr(a) XXXX, revisé su servicio y confirmo que usted tiene un Internet Hogar [Claro/VTR] activo, por lo que el beneficio de su casilla de correo se mantendrá. Ya ingresé su solicitud para que sea excluida de la baja. Podrá seguir ingresando de la misma forma que lo hace hoy y solo notará un cambio en la interfaz del correo la que irán informando a su casilla. Le recuerdo que este beneficio se mantiene mientras tenga su servicio Internet Hogar activo. ¿Puedo ayudarle en algo más?

Step 4

PASO 4 - INFORMAR BENEFICIO SOLO PARA CLIENTE INTERNET HOGAR

Informar al cliente que no encontramos un Internet Hogar activo [VTR o Claro, informar la marca a la que puedes acceder en Andes] y que el beneficio de casilla aplica solo para clientes con ese servicio. Apóyate con el siguiente script.

"Sr(a) XXXX, validé sus datos y no encontramos un servicio Internet Hogar de [Claro o VTR, según la marca a la que accedes en Andes] activo asociado a su RUT. El beneficio de casilla de correo VTR aplica solo para clientes con Internet Hogar, por lo que su casilla será dada de baja en la fecha indicada en el aviso enviado. Le recomendamos respaldar sus correos y contactos antes de esa fecha. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

- Si **cliente acepta la información**, finalizar la atención.
- Si **cliente insiste en ser cliente Internet Hogar**, continuar con el **PASO 5 - TRANSFERIR A PLATAFORMA N1 TÉCNICO**

Step 5

PASO 5 - TRANSFERIR A PLATAFORMA N1 TÉCNICO

Ante la insistencia del titular de la casilla en ser cliente, informar que será transferido para una última validación al área encargada.

"Sr(a) XXXX, entiendo que usted indica tener un servicio Internet Hogar. Para asegurarnos de que su caso esté bien revisado, lo voy a transferir al área encargada para una última validación. Por favor, permanezca en línea."

CONTINUE

Lesson 3 of 3

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME FIJO - NOVIEMBRE!

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

FINALIZAR