

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - Multiskill



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.
- 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 08 AL 21 DE JUNIO 2026



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

 VISITAS TÉCNICAS

 DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos.
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)
¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días.

	Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía
Equipos	Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

Consideraciones importantes

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3. Si el plan no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4. Si el plan incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5. Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica.** Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

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

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía. Por lo anterior, antes de ofrecer o gestionar una venta / actualización de promoción, se deberá verificar en ANDES el límite o condiciones comerciales asignadas al cliente. Apóyate del siguientes procedimiento: Política de Límites de Crédito y Percentiles de Hogar
- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

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

FIJO



Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.

- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo VTR.net, debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN		
GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.	

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

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

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder

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

Apóyate del siguiente script: **"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."**

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

	de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."	virtual, <u>deriva a soporte diferido</u>.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.

- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 4 posibles escenarios. Para cualquiera de estos, debes ofrecer el cambio a fibra::**
 - Cliente interesado en conocer o contratar servicios sobre tecnología Fibra Óptica
 - Cliente que realiza una consulta comercial, independientemente del motivo de contacto.
 - Cliente HFC cuyo inconveniente técnico fue solucionado durante la interacción.
 - Cliente HFC que requiere asistencia técnica en terreno.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones. Puedes en Clave**

CONSIDERACIONES CLIENTES VTR FINIX HFC:

- **Cliente sólo internet Finix:** Se puede cambiar a sólo internet Finix FTTH
- **Cliente sólo TV Finix:** Ofrece Stream TV Plus. Es importante que informes al cliente que el cambio de su plan conlleva un costo de instalación de \$50.000, los que serán facturados en su próxima facturación. Si el cliente acepta, apóyate en la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#)

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.
3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posicónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

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

- **¿TIENE COSTO?**

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

- **LO PENSARÉ**

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

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

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

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

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

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

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

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

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

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

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

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

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

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

Si aún así el cliente rechaza la migración, en la tipificación registra: #RECHAZAMIGRA

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

Antes de ingresar la reparación, Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra.

Apóyate con el siguiente script:

“Don., Sra. XXX, para resolver el inconveniente que presenta actualmente, necesitamos coordinar la visita de un técnico a su domicilio para actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que además contará con una conexión mucho más estable, rápida y moderna, preparada para todas sus necesidades de navegación y entretenimiento. Adicionalmente, podrá acceder y disfrutar del contenido del Mundial en calidad 4K, con una mejor experiencia de imagen y mayor estabilidad en la transmisión..”

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave



**Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD

servicio	<u>DE SERVICIO</u>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #RECHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)

The screenshot shows the ANDES system interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Dispositivos', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Contactos', 'Folios técnicos', and 'Preferencias del usuario'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The client '13858236-6' is selected, and the 'CONTACTOS' tab is active. The 'CONTACTOS' table has columns: 'Principal', 'Bus', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'Email', 'Dirección', 'Establecimiento', and 'Móvil'. The 'Teléfono residencial' column for the selected client is highlighted with a red box, showing the value '47146003'.

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por

	ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.
2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoría

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Té

Código de resolución:

Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Más información

Seguimiento

Materiales Requeridos

Trazabilidad Interacción

Agendamiento

Pasos

Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

60

Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano:

20/12/2022 00:00:0

Hora Desde:

Inicio más tardío:

08/02/2023 00:

Hora Hasta:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

APOSTOL FELIPE 3016

Bucket:

D0026

Ciudad:

SANTIAGO

Código postal:

Territorio:

RM SUR-PONIENTE

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

Atención Comercial	Cons. estado pedido cliente	Visita Técnica reag/desi/incum
--------------------	-----------------------------	--------------------------------

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: “Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar”	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
<u>CASUÍSTICA</u>			

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosoprotea@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

The screenshot shows the 'Actividades' tab selected in the top navigation bar. Below the 'Lista de actividades' header, the 'Terreno' section is visible. The 'Id Actividad' is highlighted with a red box and contains the value '1-001903ES'. The 'Agendamiento' tab is also highlighted with a red box. In the 'Detalles de programación' section, the 'Fecha Agendamiento' is '24/11/2022'. In the 'Datos de Trabajo' section, the 'Nombre Técnico' field is highlighted with a red box and contains the value 'EMETEL_Angelo M'. Other fields include 'Estado: En Ejecución', 'Fecha inicio: 23/11/2022 12:00', 'Fecha Cierre', 'Canal: Call Center', 'Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00', 'Codigo Cierre', 'RUT Cliente: 8224941-9', 'RUT Contacto: 8224941-9', 'Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDER', 'Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDER', 'Creador: MZUGAA', 'Propietario: MZUGAA', 'Razon', 'Detalle Razon', 'Resolucion', 'Tiempo de trabajo: 60', 'Inicio más temprano: 23/11/2022 00:00:00', 'Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00', 'Fecha Agendamiento: 24/11/2022', 'Hora Desde: 10:00:00', 'Hora Hasta: 12:00:00', 'RUT Técnico: 19738994-K', 'Id Técnico: 7267', and 'Nombre Técnico: EMETEL_Angelo M'.

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.	
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES	
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs - > Informa al cliente que su	

		visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
------------------------	-----------------------------	-------------------	----------------------------

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES

Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE

	• TIPO DE ACTIVIDAD • RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)
INFORMAR	Informar al cliente que un equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles para regularizar su solicitud.

EJEMPLO:

Estimados buenos días

Favor de su ayuda con caso adjunto cliente a la espera del técnico en tramo actual 10-13 (cliente indica estar esperando al técnico)

Nombre : Sergio Acevedo

Rut : 16421223-8

Actividad: 1-00000 Alta/Repa/Modi/Upgrade (numero y tipo de actividad)

N. Contacto : 9 3250 9584

Comuna : Recoleta

Resumen: cliente con actividad confirmada a la espera del técnico , se revisa en Siebel no cuenta con técnico asignado , se adjunta imagen



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR