



VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Soporte Técnico

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 05 AL 18 DE ENERO 2026

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



PROCEDIMIENTO

Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

DEBES SABER —

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una visita técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como “d-BOX Smart II”.
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)

- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

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

REVISIONES BÁSICAS

A	B	C	D					
Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES</th> <th>NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Continúa la revisión.</td> <td>Actualiza según el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS</td> </tr> </tbody> </table>					ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS
ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES							
Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento MODIFICACIÓN DE DATOS							

A	B	C	D	

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

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

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

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

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

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

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

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

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

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

- 1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad). El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. *“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem.”*
- 2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

RESUELVE	NO RESUELVE
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.

A	B	C	D
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.			
HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA		
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.		

A	B	C	D	
Revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información.				

DBOX HD	DBOX SMART- HDMI STICK
Revisa el PROCEDIMIENTO TV	Continúa en este procedimiento.

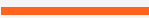
A	B	C	D	
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1				
SOLO UNO			TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE	
Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado. Si el cliente no acepta video llamada <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.			Continúa revisando	

A	B	C	D	
Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo				

TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE
Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.		Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

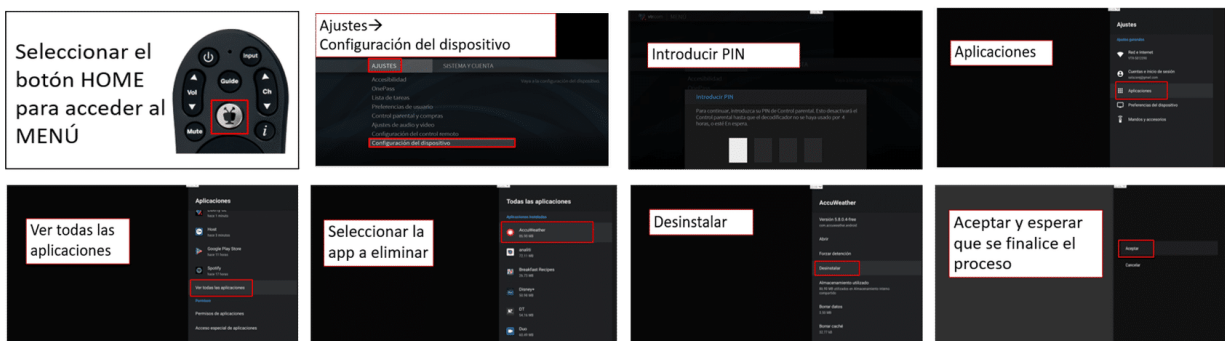
▼ Indicadores	
Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:



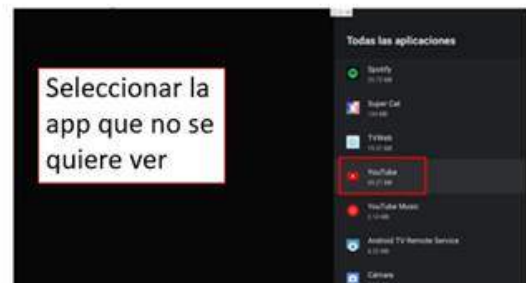
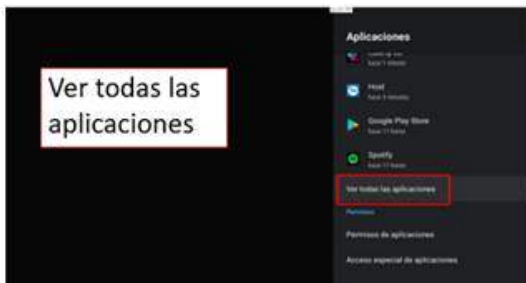
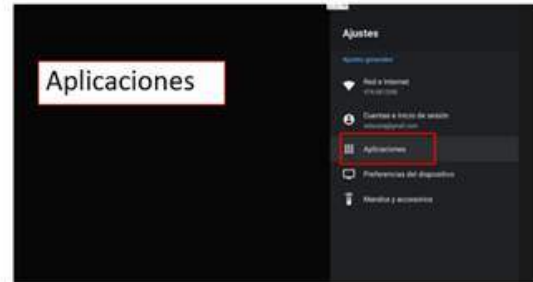
CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

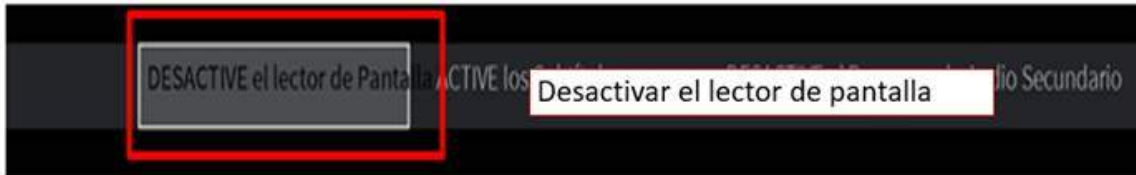
Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

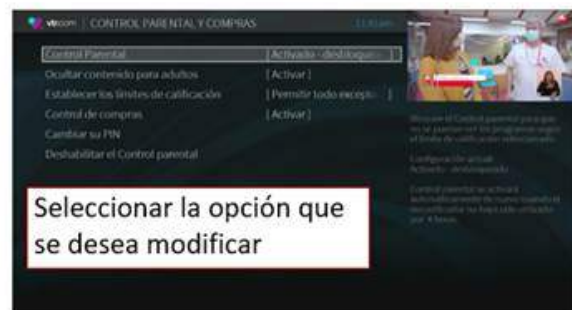
—

Seleccionar información



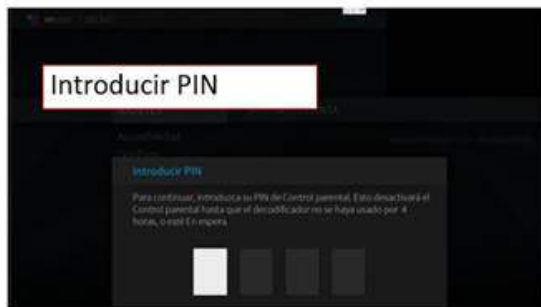
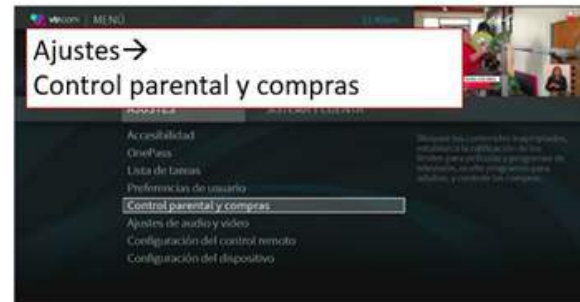
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



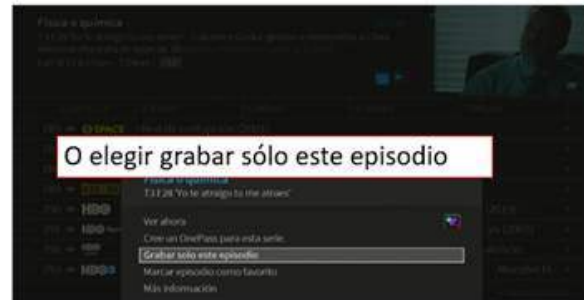
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



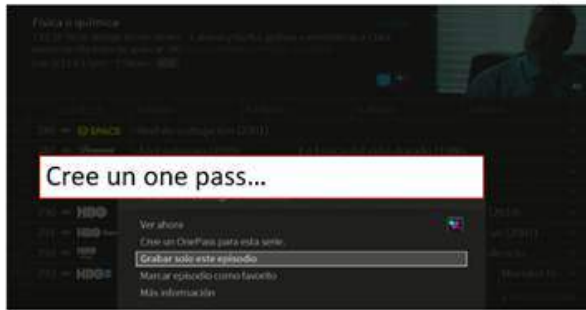
GRABACIÓN DE PROGRAMAS

Guide



CREAR UN ONE PASS

Guide



Incluir	Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
Comenzar desde	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capítulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capítulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capítulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

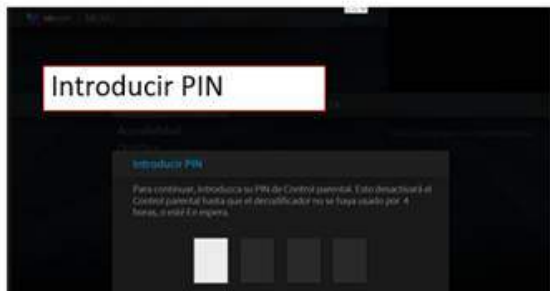
Botón
TIVO



Ajustes → Configuración del dispositivo



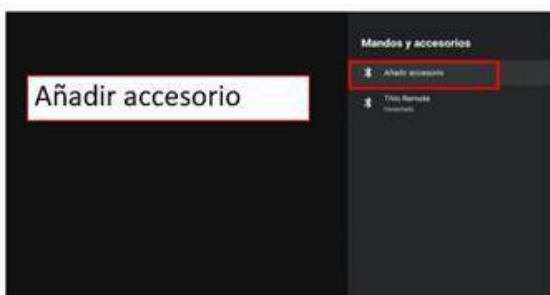
Introducir PIN



Mandos y accesorios



Añadir accesorio

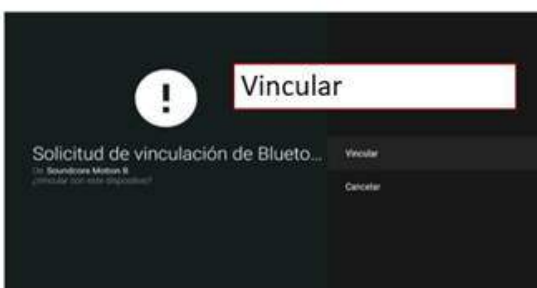


Buscando accesorios...

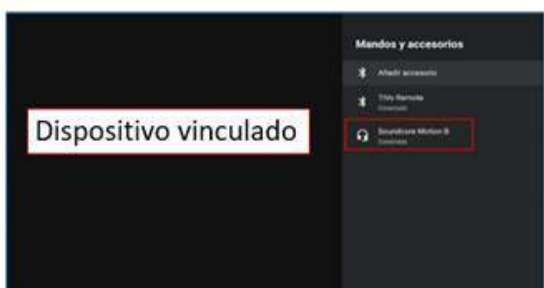
Antes de vincular sus dispositivos Bluetooth, asegúrese que el modo de vinculación está activado.



Vincular



Dispositivo vinculado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

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

REVISIONES BÁSICAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
----------	-------------------------	---------------

¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

The screenshot displays a CRM system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. Below this, there's a section for 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar and a 'Sin registros' status. To the right, there's a dropdown menu for 'Alertas de crédito' which is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there's a table of 'Alertas de crédito' with columns: 'Prioridad', 'Estado', 'Subestado', 'Importe debido', 'Tipo de acción', 'Fecha de apertura', and 'Comentarios'. Two rows are highlighted with red boxes: one for 'Salio de Cobranza' and another for 'Entro en Cobranza'.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobranza	\$0	Salio de Cobranza	12/08/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$29.990	Entro en Cobranza	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

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

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



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO		
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI		
			EVOLUTION EVO6022AP					
		F6640P	ZTE H3601P					
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei		
		HG8145X6						

		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

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

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

1. Revisa si la **CAJA DE INTERNET** en **BEC** aparece **ONLINE u OFFLINE**

OFFLINE —

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

“Para poder ayudarlo y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar

a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

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

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

- i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.
- Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.
- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

- iv. La caja de internet conectada correctamente
- v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

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

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

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

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

iv. La caja de internet conectada correctamente

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

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo



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



Completa la lección, antes de continuar.

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

VOZ

GESTIÓN CALL CENTER VOZ

DEBES SABER

- **Antes de transferir a Retención:**
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#)
 - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.
- **TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER:** Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

Fuera de horario

INFORMA: Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario.

Apóyate con el siguiente script:

"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"

- Revisa la publicación [HORARIO SUCURSALES](#)

Dentro del horario

- Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.
- Recuerda que debe ser el Titular del servicio.
- Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento lo comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que tenga su Cédula de identidad a mano, ya que para proceder con la finalización de servicio se debe realizar una Validación Facial por normativa subtel y por su seguridad. Solicito que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".

En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente
- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

Ejemplo:

"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

REGISTRA:

General -> Transferencias- > Transferencia a Comercial

En la observación registra la modalidad de retención

Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

"Dn/Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"

Cliente no acepta esperar:

"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."

- Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

Cliente acepta esperar:

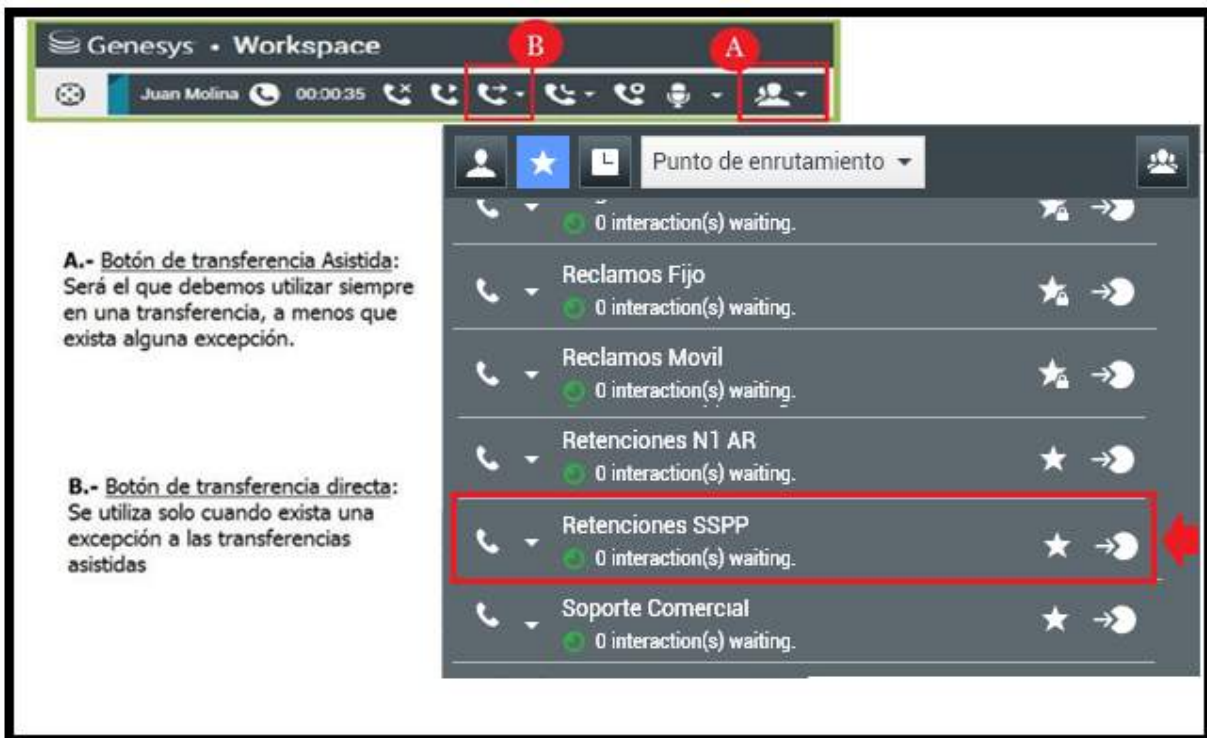
Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

" Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"

Cliente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual: Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

- Cliente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Cliente acepta transferencia directa: Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.

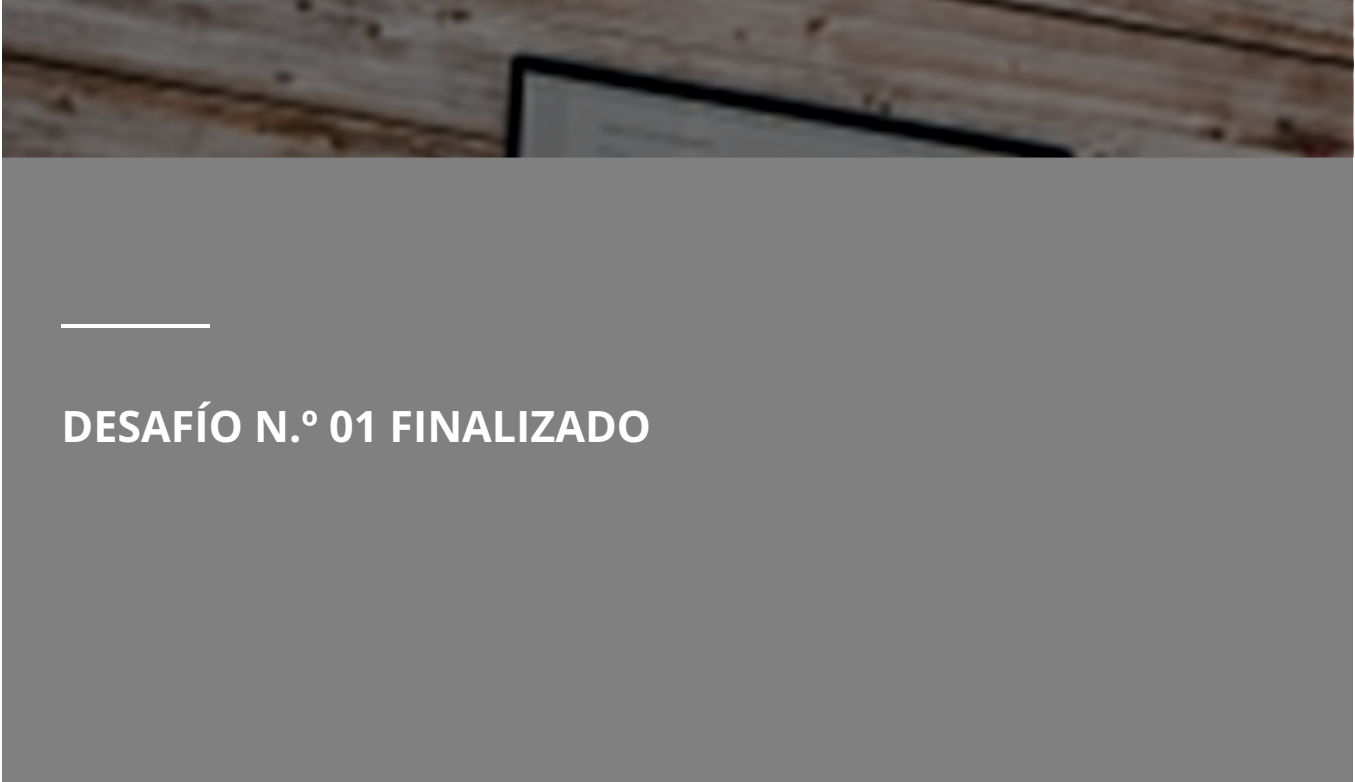


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
01!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR