



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - CCDD HOGAR CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



UNIDAD 1: INCOVENIENTES DE INTERNET FTTH



UNIDAD 2: REPARACIONES TÉCNICAS



UNIDAD 3: GESTIÓN DE PEDIDOS



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCOVENIENTES DE INTERNET 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.
- **Importante:** Si al revisar BEC no entrega la información completa, es decir, no carga y no entrega información del servicio del cliente, debes, estando en BEC, refrescar el

navegador web y esperar aproximadamente 1 minuto para que aparezca la información completa.

ESTADO ONT:

1. Identificar el **modelo de la ONT en BEC**.
2. Revisar el **estado** de la ONT en BEC.
3. Revisar **ONT según el modelo**.

MODELO ONT: ZTE F6640P

MODELO ONT: ZTE F6600P

Asegura con el cliente, que el equipo esté correctamente conectado a la electricidad.

Recomendación: El equipo debe estar conectado al enchufe de pared. Si el cliente ocupa alargador/zapatilla, validar que tenga certificación SEC. Revisar conexiones de cable de fibra óptica entre ONT y roseta (está pegada a la muralla).

-Si cliente indica que el estado del equipo y/o cableado se encuentra dañado, debes ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación [Andes - Reparaciones Técnicas](#)

ACTIVO: INTERNET.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: ONT OFFLINE. Incluir siempre en la observación: **"@FTTH"**

Revisar que el led power de la ONT esté encendido.

Verificar que el cliente tenga el Switch presionado en "ON". Si el switch estaba en "ON" y el led apagado, solicita al cliente realizar Reset eléctrico desconectando y

conectando el equipo. Esperar hasta 3 minutos para validar si el led se encendió.

Si el led power enciende, revisar si el estado de la ONT en BEC. Si el estado cambia a ONLINE continuar con el **Paso 6. Velocidad**.

Si el LED continúa apagado, se debe ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación [Reparaciones Técnicas](#).

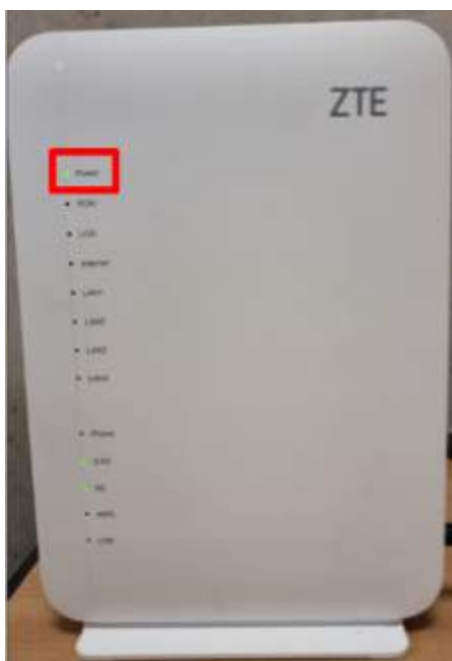
ACTIVO: Seleccionar Internet.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: ONT NO ENCIENDE. b) Led power está encendido: Revisar nuevamente el estado de la ONT en BEC.

Si continúa "OFFLINE": Se debe ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación [Reparaciones Técnicas](#).



MODELO ONT: ZTE F6640P

MODELO ONT: ZTE F6600P

Asegura con el cliente, que el equipo esté correctamente conectado a la electricidad.

Recomendación: El equipo debe estar conectado al enchufe de pared. Si el cliente ocupa alargador/zapatilla, validar que tenga certificación SEC. Revisar conexiones de cable de fibra óptica entre ONT y roseta (está pegada a la muralla).

- Si cliente indica que el estado del equipo y/o cableado se encuentra dañado, debes ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación Andes - Reparaciones Técnicas

ACTIVO: INTERNET.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: ONT OFFLINE. Incluir siempre en la observación **"@FTTH"**

Revisar que el led power de la ONT esté encendido.

-Led power está apagado: Verificar que el cliente tenga el Switch presionado en "ON". Si el switch estaba en "ON" y el led apagado, solicita al cliente realizar Reset eléctrico desconectando y conectando el equipo. Esperar hasta 3 minutos para validar si el led se encendió.

Si el led power enciende, revisar si el estado de la ONT en BEC. Si el estado cambia a ONLINE continuar con el **Paso 6. Velocidad.**

Si el LED continúa apagado, se debe ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación [Reparaciones Técnicas.](#)

ACTIVO: Seleccionar Internet.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: ONT NO ENCIENDE.

Led power está encendido: Revisar nuevamente el estado de la ONT en BEC.

Si continúa "OFFLINE": Se debe ingresar una Solicitud de Servicio. Puedes apoyarte con la publicación [Reparaciones Técnicas](#).

ACTIVO: Seleccionar Internet.

TIPO: INTERNET FTTH.

ÁREA: REPARACIÓN TÉCNICA.

SUBÁREA: ONT OFFLINE.



CONTINUE

UNIDAD 2: REPARACIONES TÉCNICAS



VISITA INCUMPLIDA:



- 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 el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún.
- 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.

INDAGA:

¿Para cuándo fue agendada su visita?

¿La visita era para instalar servicios u otro tipo de visita?

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. En la vista 360 del cliente, en la sección Solicitudes de Servicios, revisar e ingresar a la solicitud en estado **ABIERTA**.
2. Dentro de la solicitud de servicio, en la pestaña **ACTIVIDADES**, ingresa a la cual tiene como estado NO AGENDADA, esta solicitud se genera

automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

3. 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.

Puedes apoyarte con el siguiente Script:

CANALES DIGITALES:

"XXXX, tu 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."

! Estos casos no deben ser escalados por mail para pedir agenda, ya que se debe respetar las fechas que el sistema tiene disponible.

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

Estado	Nº de SS	Fecha de creación	Usuario creador	Tipo	Área	Subárea
Abierta	1-210127044491	20/12/2022 10:59:30	AASANCHEZR	Internet	Reparación Téc...	Cable Modem
Cerrada	1-199912137317	25/05/2022 10:10:23	CLSANCHEZ_INAC	Internet	Reparación Téc...	Niveles Fuera
Cerrada	1-195243829925	28/02/2022 12:21:00	KLLANOS	Internet	Reparación Téc...	Niveles Fuera
Cerrada	1-167118364346	12/05/2021 13:56:15	MCASTIBLANCO	Problemas en Atenc...	Falta de Espiritu...	Callocenter
Cerrada	1-167117559252	12/05/2021 13:49:43	MCASTIBLANCO	Facturación	Inconsistencia F...	No reconoce C

PARA GESTIONAR CORRECTAMENTE, DEBES GUIARTE POR EL ESTADO DE LA ACTIVIDAD:



TOMA EN CUENTA

1. ORDEN SIN TECNICO ASIGNADO:

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron, debes revisar que la visita tenga un técnico asignado:

a. Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**.

b. 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.

c. Si no tiene técnico asignado la orden, debes escalar el caso al correo escalamientosoprotea@vtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

d. Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar.

2. ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA:

a. Debes ingresar una nueva visita a terreno.

b. Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud. Revisa el botón RE AGENDAMIENTO.

Cliente acepta:

INFORMA:

XXX lamentamos las molestias ocasionadas.

XXX lamentamos las molestias ocasionadas. "XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

"Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

3. ACTIVIDAD NO AGENDADA:

Esto puede suceder si una actividad fue creada y nunca se agendó o bien la actividad se creó automáticamente luego de derivar una actividad, por esto se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o reagendar.

- 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. Revisa el botón RE AGENDAMIENTO.

Cliente acepta:

INFORMA:

XXX lamentamos las molestias ocasionadas.

"XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Te recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

4. ACTIVIDAD DERIVADA A REDES O NIVELES:

Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES.

5. ACTIVIDAD DERIVADA A GSA- PROVISIÓN FAIL:

a) Revisa la hora de la derivación de la actividad.

Dentro 48 hrs. corridas -> Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo.

Fuera de 48 hrs corridas -> Debes escalar el caso según la publicación **MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES**

6. ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL:

a) 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**

7. ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN:

Explicar que el técnico va en camino.

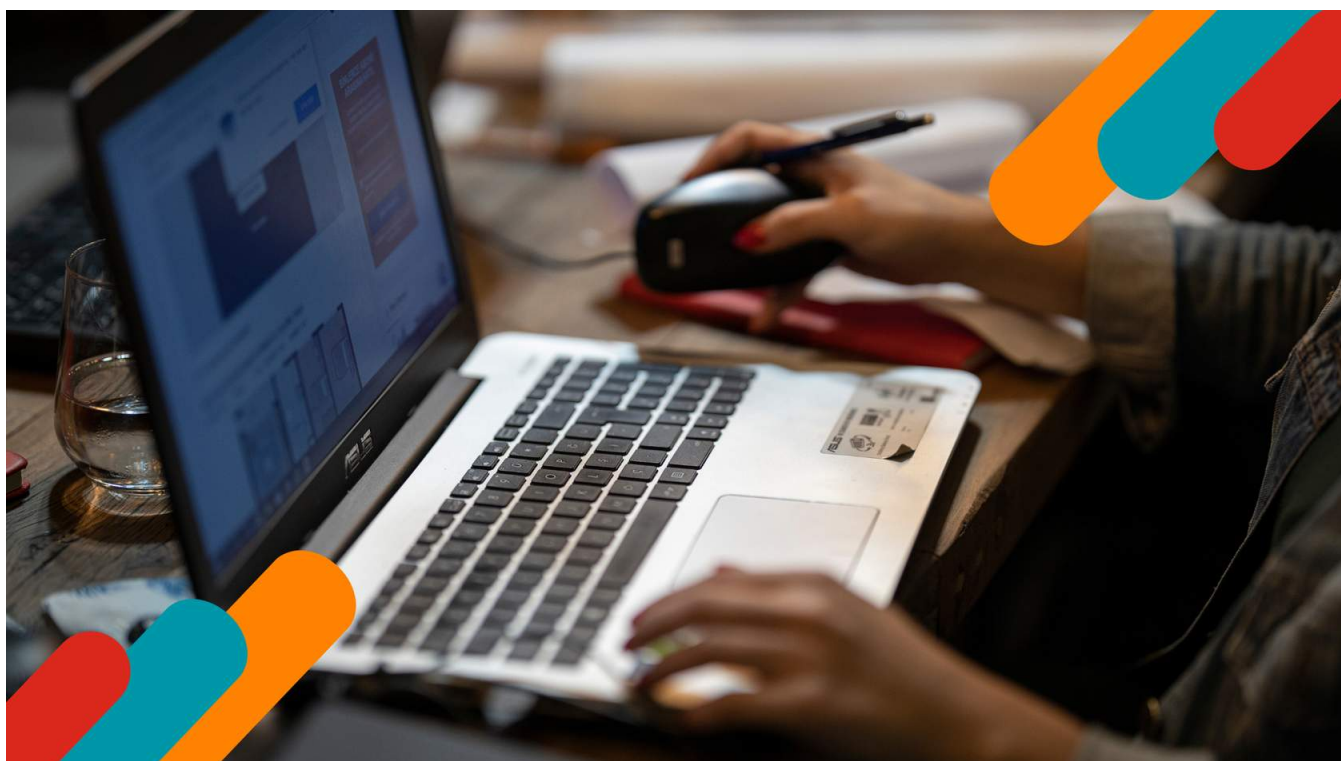
INFORMA:

"XXX tu técnico está en camino y próximo a llegar"

The screenshot shows a software interface for managing activities. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades' (highlighted with a red box and arrow 1), 'Verificaciones venta', '47 Pedidos', '40 Pedidos de venta', 'Contactos', and 'Faltas mensuales'. Below the navigation bar is a section titled 'Lista de actividades'. The main content area is divided into two parts. The top part is labeled 'Terreno' and contains a form with various fields. A red box and arrow 1 point to the 'IT ACTIVO' field, which is set to 'Y-SIPYBUES'. Other fields include 'Tipo' (Terreno), 'Nombre Completo Cliente' (CARLOS ALEJANDER), 'RUT Cliente' (8234941-9), 'RUT Contacto' (8234941-9), 'Nombre Completo Contacto' (CARLOS ALEJANDER), 'Estado' (En Ejecución), 'Credito' (NOLUGA), 'Propietario' (NOLUGA), 'Fecha inicio' (23/11/2022 12:00), 'Fecha Cierre' (23/11/2022 18:00), 'Cero' (Cero), 'Fecha Comenzamiento' (23/11/2022 18:00), 'Codigo Cero' (Cero), 'Comentarios', and 'Area a Derivar'. The bottom part of the 'Terreno' section has tabs: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', 'Agendamiento' (highlighted with a red box and arrow 2), 'Reserva', and 'Finalización'. Below the 'Terreno' section is a section titled 'Detalles de programación' and 'Datos de Trabajo'. The 'Detalles de programación' section includes fields for 'Tiempo de trabajo' (40), 'Fecha agendamiento' (23/11/2022), 'Inicio mas temprano' (23/11/2022 08:00), 'Fin mas temprano' (23/11/2022 08:00), 'Inicio mas tarde' (23/11/2022 08:00), and 'Fin mas tarde' (23/11/2022 08:00). The 'Datos de Trabajo' section includes fields for 'RUT Técnico' (1978994-6), 'ID Técnico' (1978994-6), 'Nombre Técnico' (ENRIQUE ALBERTO) (highlighted with a red box and arrow 3), 'RUT Señal' (1978994-6), 'ID Señal' (1978994-6), 'Nombre Señal' (ENRIQUE ALBERTO), 'Tipo de visita' (RESERVA), 'Código de visita' (RESERVA), 'Territorio' (NORTE GRANDE), 'Zona' (ZONA NORTE), and 'Zona Roja' (No). The bottom part of the interface is titled 'Ubicación del servicio de cuenta' and includes fields for 'Dirección de la cuenta' (Rd LONJUE 909), 'Ciudad' (ANTIPAGAS), 'Codigo postal' (22090000), 'Fecha de creación' (22/09/2022 00:00), 'Bucle' (Cable), 'Tipo de visita' (RESERVA), 'Territorio' (NORTE GRANDE), 'Zona' (ZONA NORTE), and 'Zona Roja' (No).

CONTINUE

UNIDAD 3: GESTIÓN DE PEDIDOS



DEBES SABER:



Ya no existen pedidos* cancelados por cuentas en cobranza. Esta mejora implica que cuando agendes un pedido, la capacidad agenda mostrará disponibilidad hasta el 5° día después de la fecha de vencimiento.

Ejemplo: Si el cliente tiene fecha de vencimiento el 23 y su fecha de corte es el 29, la agenda que mostrará andes será hasta el 28.

Si un cliente solicita que su visita quede agendada posterior al 5° día post vencimiento, explica que el sistema muestra la mejor opción de agenda y junto con ello, prevenimos que la visita se cancele por motivo de cobranza. Apóyate con el siguiente script:

“XXX tenemos la mejor opción de agenda disponible para ti, te ofrezco los siguientes bloques para que uno de nuestros técnicos visite tu hogar: XX, YY, ZZ. Nuestra agenda asegura que podamos visitarte siempre antes de un corte eventual de su servicio en caso de cobranza, ya que sistémicamente no podríamos ejecutar tu requerimiento”

*** Los pedidos que se excluyen de esta mejora son: venta (no cliente) y desconexión (servicios principales y/o adicionales).**

IMPORTANTE: Los clientes con un flujo de cobranza diferente al ciclo duro, se desplegará el mensaje, pero al día 35 y 65 posterior al

vencimiento, [respectivamente.No](#) se deben ingresar cualquier tipo de pedidos si la boleta del cliente está vencida. Si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#)

TIPOS DE PEDIDO:

TOMA EN CUENTA

PEDIDOS DE MODIFICACIÓN: Permite modificar, agregar o eliminar un servicio complementario a la promoción contratada. Ejemplo: Contratar un canal un Premium. Se pincha la promoción contratada y luego el botón MODIFICAR, desde la sección PRODUCTOS INSTALADOS.Los pedidos de modificación son:

PROCEDIMIENTO		
Venta SVA's Fijo		
Eliminación SVA's		
Cargar	Descuentos	de Retención
Carga de triales / Try & Buy		

PEDIDOS DE VENTA: Son los pedidos que generan una venta de servicios fijos a todo nuevo cliente.Los pedidos de venta son:

PROCEDIMIENTO

Venta fija con portabilidad

Venta fija sin portabilidad

PEDIDOS DE ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN: Permite generar un cambio en la promoción contratada por el cliente. Implica upgrade de servicios/equipos, downgrade de servicios/equipos, cambios entre promociones similares, pero siempre se mantiene al menos un servicio principal activo.

PROCEDIMIENTO

Actualización de Promoción Fija

PEDIDOS DE DESCONEXIÓN: Es el pedido que genera la baja de TODOS los servicios contratados por el cliente.

PROCEDIMIENTO

Baja Fijo

PEDIDOS DE SUSPENSIÓN TRANSITORIA: Es el pedido que permite suspender la promoción (fijo) del cliente.

PEDIDOS DE REANUDACIÓN TRANSITORIA: Se realiza una vez ingresada la Suspensión transitoria y la actividad de generación de orden sea estado ABIERTA.

PEDIDOS DE TRASLADO: Este pedido permite mantener los servicios contratados, pero en una dirección distinta.

ESTADOS DE PEDIDO:

Presiona sobre las flechas para girar y revisar la información:



Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta el envío.



Pedidos enviados a activación o
instalación.



Requiere validación de otra
área, como convenios, RSE o
Funcionario.



**PENDIENTE
DE ENVÍO**

Permite ingresos de series de
equipos. Solo para algunos
puestos de trabajo.



COMPLETADA

Pedido Exitoso



Anulado en algún momento del ingreso. Puede ser manual o automático.



Estado transitorio de las órdenes que pasan de estado abierto y se cancelan. El TSQ no se podrá ejecutar en este estado.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR