



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - SUCURSAL 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: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET FTTH - HFC



UNIDAD 2: VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS MÓVIL

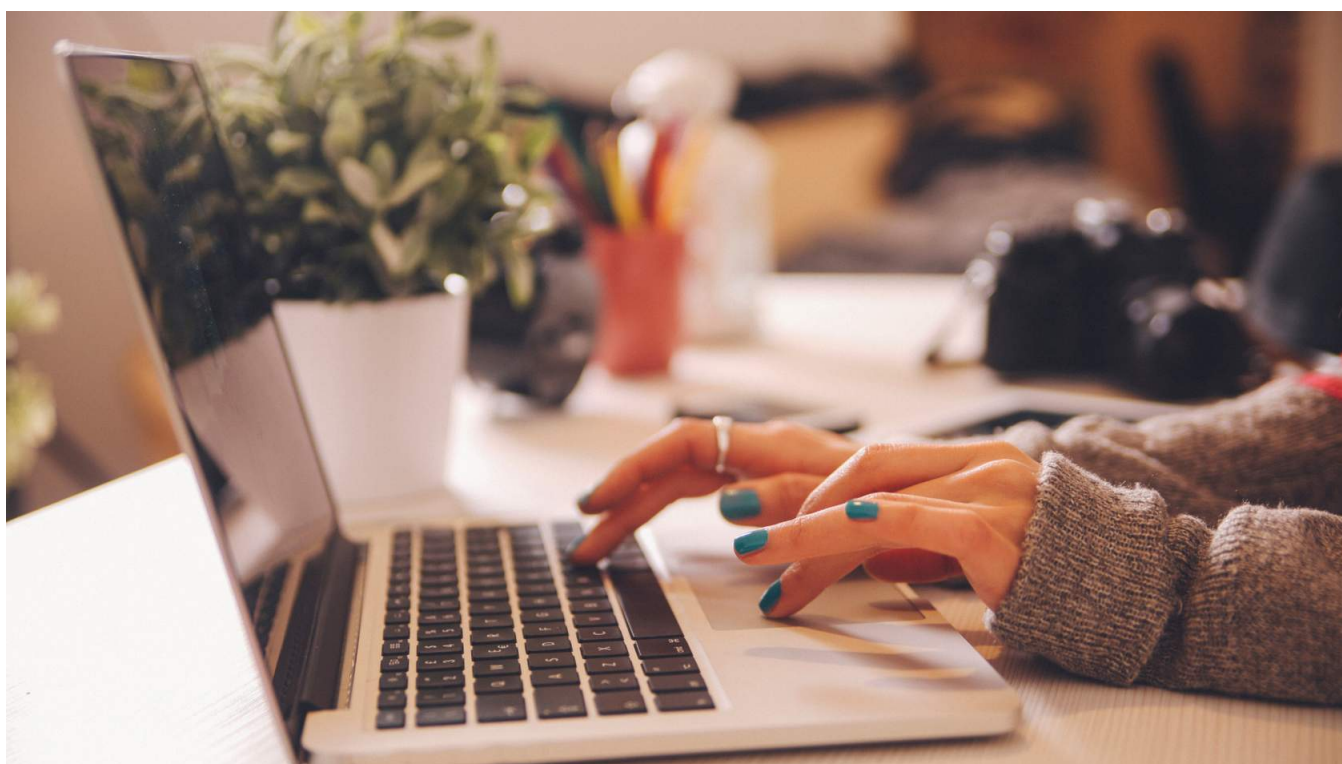


UNIDAD 4: MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET FTTH - HFC



INCONVENIENTES INTERNET HFC

REVISIONES EN BEC:

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR —

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 (Semáforo rojo/amarillo)	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo verde)
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.	Continúa la revisión.

FEN

Buscari:

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIO

1628775

Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION

10/07/2019 20:51:00

11/07/2019 00:51:00

Amplificador BT

Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiete >>

Falla masiva

FEN

Buscari:

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIO

263

ESCALADO-RED (SM-001 001) Mejora de niveles

19/10/2022 11:48:34

20/10/2022 06:00:00

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiete >>

Falla masiva escalada a red

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

SIX

Buscari:

Num SIX

Impacto

Fecha de inicio

Fecha de fin

Ciudad

Localidad

Nodo-Ciudad

Solicitante

Servicio

Actividad

Ejecutor o Responsable

Tipo Actividad

258380

Con Perdida

25-09-2019 15:00:00

25-09-2019 16:00:00

Zona Santiago

010-003

Marco Jose Mejias Marin

Tv+Tel+Int

150

Trasatl - Hugo Andres Catalan Osorio

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiete >>

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

ESTADO DE RED

Revisa el color del estado del semáforo de red:

Verde	Rojo
Continúa revisando el ESTADO DEL MODEM	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 acoordinadorescallcenter@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 —

Revisa el estado del módem:

MÓDEM OFFLINE			
Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado. Revisa las conexiones			
Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON.			
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad). Luego de esta acción, refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.		
	ESTADO ONLINE	ESTADO OFFLINE	
	Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa	Realiza el cambio de tecnología . Si no hay factibilidad, ingresa	

	revisando en ESTADO DEL DOMICILIO.	una <u>reparación técnica</u> de subárea MÓDEM OFFLINE, indicando hasta qué revisión llegaste	
MÓDEM ONLINE			
Revisa si el módem tiene IP			
IP NUMÉRICA	SIN IP		
Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO	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	RESET FALLIDO	
	Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO si el servicio no se reestablece.		
		MÓDEM ONLINE	MÓDEM OFFLINE
	Valida si el servicio se reestablece.	Realiza el	

cam
bio
de
tecn
olog
ía. Si
no
hay
facti
bilid
ad,
ingr
esa
una
rep
arac
ión
téc
nica
de
sub
área
MÓ
DE
M
OFF
LINE
,
indi
can
do
hast
a
qué
revi

**SOLUCIO
NA**

**NO
SOLUCIONA**

Finaliza tu
atención y
tipifica en
Andes

Continúa
revisando.

sión
llega
ste.



ESTADO DEL DOMICILIO

Revisa el color del semáforo en Estado de Domicilio:

Verde	Rojo
Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO	Realiza el cambio de tecnología . Si no hay factibilidad, ingresa una reparación técnica de subárea NIVELES FUERA DE RANGO, indicando hasta qué revisión llegaste.



REVISAR APROVISIONAMIENTO

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:	VELOCIDADES DIFERENTES	
Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.	• Identifica la <u>MAC</u> del cable módem desde BEC e ingresa a INCOGNITO • Selecciona IDENTIFICADOR • Realiza un <u>reinicio del módem</u> • Valida con el cliente si el inconveniente se solucionó	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA

	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Consulta al cliente si el inconveniente que presenta es de conexión o velocidad	
		INCONVENIENTE DE CONEXIÓN	INCONVENIENTE DE VELOCIDAD
		Revisa el TIPO DE CONEXIÓN	Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

REVISAR TIPO DE CONEXIÓN —

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 CLARO entrega.
- 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 y revisa los botones CONEXIÓN POR CABLE/CONEXIÓN POR WIFI si corresponde.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

INCONVENIENTES INTERNET FTTH

REVISIONES EN BEC:



REVISAR FALLA MASIVA Y/O
TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR ESTADO DE ONT

APROVISIONAMIENTO

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 (Semáforo
rojo/amarillo)**

**NO ESTÁ EN UNA FALLA
MASIVA (Semáforo verde)**

Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.

Continúa la revisión.

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva

Masivos

FEN

Buscar:

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SIX-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Masivos

FEN

Buscar:

No existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscar:

Num SIX	Impacto	Fec/Hr de Inicio	Fec/Hr de Fin	Barrio	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	25-09-2019	Santiago			010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

<< Anterior 1 Siguiente >>

Falla masiva escalada a red

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR

REVISAR ESTADO DE ONT

APROVISIONAMIENTO

Verifica el estado de la ONT en BEC:

ONLINE

Continúa revisando APROVISIONAMIENTO

OFFLINE

Solicita al cliente revisar que las conexiones entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

CABLEADO EN BUEN ESTADO

C
A
B
L
E
A
D
O
E
N
B
U
E
N
E
S
T
A
D
O

Verifica con el cliente si la LED POWER de la ONT está encendida o apagada

In
gr
es
a
u

**LED POWER ESTÁ
ENCENDIDA**

Refresca la página de BEC
y verifica si cambió el
estado

**LED POWER ESTÁ
APAGADA**

Solicita al cliente que
enfoque el reverso de la
ONT para verificar que el
cliente tenga el [Switch](#)
presionado en "ON".

n
a
re
p
ar
ac
ió
n
té
cn
ic
a
d
e
su
b
ár
ea
O
N
T
O
FF
LI
N
E,
in
di
ca
n
d
o
h
as
ta

				q u é re vi si ó n lle ga st e
ONLINE	OFFLINE	SWITCH EN ON	SWITCH EN OFF	
Continúa revisando APROVISIONAMIENTO	Ingresa a una reparación técnica de subárea ONT NO ENCIE NDE, indicando hasta	Solicita al cliente realizar reset eléctrico desconectando y conectando el equipo. Esperar hasta 3 minutos para validar con el cliente si el led se encendió.	Presionar en posición ON y solicitar	

qué
revisió
n
llegast
e

a
al
cli
en
te
re
ali
za
r
re
se
t
elé
ctr
ico
de
sc
on
ec
ta
nd
o y
co
ne
ct
an
do
el
eq
ui
po
.
Es
pe
rar

ha
sta
3
mi
nu
to
s
pa
ra
val
id
ar
co
n
el
cli
en
te
si
el
le
d
se
en
ce
nd
ió.

**LED POWER
ENCIENDE**

**LE
D
P
O
W
ER
N**

		O E N C I E N D E
Verifica en BEC si el estado de la ONT cambió a ONLINE		In gr es a <u>un</u> <u>a</u> <u>re</u> <u>pa</u> <u>ra</u> <u>ció</u> <u>n</u> <u>té</u> <u>cni</u> <u>ca</u> de
CAMBIA A ONLINE	SE MANTI ENE OFFLIN E	de su bá re a O NT N O EN C I EN DE
Continú a revisand o APROVI SIONAM IENTO	Ingres a <u>una</u> <u>visita</u> <u>técnica</u> de subáre a ONT NO ENCIE NDE, indica ndo	

hasta
qué
revisión
llegaste.

,
indicando
hasta
qué
revisión
llegaste



**REVISAR FALLA MASIVA Y/O
TRABAJOS EN EL SECTOR**

REVISAR ESTADO DE ONT

APROVISIONAMIENTO

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM . También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM	VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM	
Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Pincha el botón REAPROVISIONAR	
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

CONTINUE

UNIDAD 2: 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

IMPORTANTE:

GESTIÓN

INGRESO DE SOLICITUD PARA REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

REGISTRA

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 RED VIVIENDA.
 - a. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA no se indica información, es decir, está el campo en blanco, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
 - b. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA si se indica información, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios CLARO, 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
	CHFC
FTTH (Fibra)	FTTH
	CFTT
	NFTT

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

Multired			
Otras Redes		HFC y FTTH Claro	Otra Red
1° Carácter	2° Carácter	3° Carácter	4° Carácter
H	F	F	F
0	0	H	x0
		0	

Donde cada letra indica lo siguiente:

H: Factibilidad en red HFC

F: Factibilidad en red FTTH (fibra)

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

- 1)** Dirección con factibilidad HFC y FTTH en otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 2)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y de Fibra de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 3)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 4)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de Claro).
- 5)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 6)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 7)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y FTTH de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 8)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de Claro).

Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea) ▼ ANDRES AMENABAR VEI 📍 1 - 1 de 1

Disponible

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C	Subnodo C
ALTA	DUAL	029	001	

▶

◀

◀◀

1 - 1 de 1

Seleccionado

Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red	Nodo C
ALTA	DUAL	029	001

▶

◀

◀◀

Aceptar

GESTIÓN

INGRESO DE SOLICITUD PARA
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

REGISTRA

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 genere 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.

GESTIÓN

**INGRESO DE SOLICITUD PARA
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD**

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

UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



- **¿Quién lo solicita?: Titular o Tercero con Poder Notarial** (el poder notarial aplica solo para Sucursales).
- **¿Dónde se puede solicitar?:** La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.
- **¿Qué documentos se debe presentar?:** Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.
- Validación de identidad: Validación a través del **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.
- 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.
- Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.
- **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 ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

- No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.
- El **servicio móvil se factura mes vencido** por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro de proporcionales desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN DE LÍNEAS MÓVILES:

TOMA EN CUENTA

- Sé **amable** y muestra **empatía** por el motivo de desconexión que presente el cliente.
- Recuerda que debes realizar la atención según lo descrito en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES HOGAR/MÓVIL.**
- Siempre debes hacer un resumen al final de la atención de las promociones aceptadas por el cliente.
- Siempre debes apoyarte en el **PLAN DE RETENCIÓN** para ofrecer promociones vigentes. El ofrecimiento de dichas promociones debe ser escalonado, es decir de menor a mayor valor, según corresponda.

- Si al momento de ofertar un descuento, el cliente posee otros descuentos activos, tales como adquisición (venta nueva o Cross Selling), debes proceder con **la eliminación de dichos descuentos, para ofertar y cargar nuevos descuentos de retención.**
- Ante casos de **titulares con imposibilidad para realizar trámites** (interdictos, movilidad reducida, privado de libertad, fuera del país) un tercero puede solicitar la desconexión siempre que presente un poder notarial que exprese la voluntad del titular de desconectar.
- Siempre se debe generar un **RIT** ante bajas, retenciones o entrega de información "señalar la información entregada" (descuento, cambio de plan, bolsas/servicios, derivación cambio de equipo).

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE LÍNEAS MÓVILES:

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CALIDAD CO
1. Revisa si la línea del cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's, apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u> 3. Si el cliente tiene un plan desactualizado, ofrece actualizar su plan a la oferta comercial vigente, para ello apóyate de la publicación <u>PLAN COMERCIAL</u> y <u>CAMBIO DE PLAN MÓVIL.</u>				

4. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.5. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**.Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla.Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------

1. Indaga el inconveniente comercial que presenta el cliente el cual gatilla su decisión de desconectar el servicio.
2. Resuelve la casuística comercial planteada por el cliente, para ello, te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.
3. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.
4. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.5. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación **FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del **PLAN COMERCIAL**.
3. Ofrece el cambio de titular por si algún familiar o conocido quiere utilizar el servicio. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL**.
4. Si el cliente indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una Suspensión. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **SUSPENSIÓN SERVICIO VOLUNTARIO MÓVIL**.
5. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.
6. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.
7. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación **FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
----------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------	----------

1. Indaga el inconveniente que presenta el servicio del cliente.
2. Ofrece al cliente brindarle soporte técnico para poder ayudarlo, apóyate del procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL**.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita la devolución de los días sin servicio, apóyate del procedimiento **DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL**.
4. Entrega al cliente ofertas de retención de forma escalonada según lo descrito en el **PLAN DE RETENCIÓN**.
5. En caso de realizar una nota de crédito, apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.
6. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación **FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)**.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
1. Indaga el por qué se cambia a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz. 3. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del <u>PLAN COMERCIAL</u>. 4. Evalúa el gasto del cliente y mejorar su plan de acuerdo al <u>PLAN COMERCIAL</u> vigente. 5. Ofrece descuentos de retención que permitan que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia, apóyate del <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>. 6. Ofrece proactivamente, según el cliente, la renovación de su equipo móvil, para ello apóyate de la publicación <u>FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)</u>. 7. Si el cliente menciona que se va a portar a otra compañía debes informarle que no debe dar de baja la línea para que se pueda portar (esto se debe indicar solo en esta situación y como última opción). SI EL CLIENTE NO ACEPTA O INSISTE EN DAR LA BAJA:				

Ingresa la solicitud de baja de servicio en el **Front de Post Venta (FPV)**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**. Recuerda que debes consultar al cliente si quiere dejar la línea como prepago (desmigración) o si desea finalizarla. Deja registro en CRM One utilizando el RIT correspondiente.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	INCONVENIENTES COMERCIALES	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	CA CO
1. Esta atención se puede entregar al usuario, un cercano o cualquier familiar del cliente titular. 2. No aplica entregar ofertas de retención para este motivo. 3. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. Revisa en el apartado ANEXO de esta publicación para guiarte en el paso a paso. Ingresa la baja directamente en CRM One y deja el RIT correspondiente.				

CONTINUAR

UNIDAD 4: MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



ACTITUD DE SERVICIO:



Es la disposición que tenemos como seres humanos frente a las diversas situaciones, transmite nuestro comportamiento con el entorno y el contexto que afrontamos en cada instancia. Para que tengamos una mejor actitud, en cada momento debemos ser conscientes de “estar presentes en el aquí y ahora”, tener una correcta postura (alinear espalda), respiración tranquila y controlada, concentración y conocimiento de la labor que se está realizando.



El ejecutivo debe ir a buscar al cliente, es **dinámica y/o móvil la atención** lo que significa que debemos buscar al cliente a la puerta y no esperar que llegue al puesto de trabajo. La atención está pensada en que se pueda utilizar una tablet, de modo que el ejecutivo tenga movilidad por el entorno de la Sucursal.

BIENVENIDA:

Es la primera oportunidad que tenemos con el cliente para presentarnos y conocerlo. Debemos mantener un saludo seguro,

mirando a los ojos, mencionando nuestro nombre, preguntando el nombre del cliente y romper el hielo con un: "¿Cómo está?" Este es el primer paso para generar un vínculo con quien tengas al frente.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR