



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - HFC 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: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ UNIDAD 2: HORARIOS DE CANALES ATENCIÓN

≡ UNIDAD 3: ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ UNIDAD 4: BAJA DE SERVICIOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
• Aplica para Sucursales, Ventas Remotas, Dealer, Call Center Voz y Canales digitales y solicitudes de Colaboradores.		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
• Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de BOX TV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO. • El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV • Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar <u>PLAN COMERCIAL</u> • Actualizar números de contacto del cliente • Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box • Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, <u>esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.</u> • Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite • Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el		

procedimiento, revisa la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS.**

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa <u>AQUÍ</u> los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente. • Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones. • El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.- No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente). • Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles. • La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <u>https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/</u>- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo. • El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos. • Costo de envío \$3000 • Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.		

VERIFICAR PRECONDICIONES:

VERIFICAR PRECONDICIONES / INGRESO DE DBOX

- Validar Rut del Cliente por la página de Registro Civil para validar identidad.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación **ANDES – ESTADO DEL SERVICIO.**

Paso 2

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación.
2. Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable.
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la cuenta de **“Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación **ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS.**
4. Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Paso 3

Andes

Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and a search icon. Below it, a breadcrumb trail shows 'Página inicial' > 'Pedido:1-355556642246'. A main navigation menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (highlighted), 'Ofertas económicas', and 'Incidentes de red'. The 'Lista' section is active, showing a summary box with 'CNR total \$0' and 'Mensualidad total \$32.960'. Below this, a progress bar indicates five steps: '1. Television', '2. Canales Adicionales', '3. Equipos' (selected), '4. Descuentos', and '5. Try & Buy'. The 'Decodificadores' section contains a form with 'Item' and 'Cant.' dropdowns and an 'Agregar item' button. Below the form is a table with columns: 'Cant.', 'Item', 'Precio de lista', 'Su precio', 'Precio total', 'U/M', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'. The table lists two items: 'd-BOX SD' and 'd-BOX HD', both with a quantity of 1 and a price of \$2,490 and \$3,990 respectively. A red box highlights the 'Item' and 'Cant.' form fields, and a red arrow points from the 'Agregar item' button to the 'd-BOX SD' row in the table.

CNR total
\$0
Mensualidad total
\$32.960

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

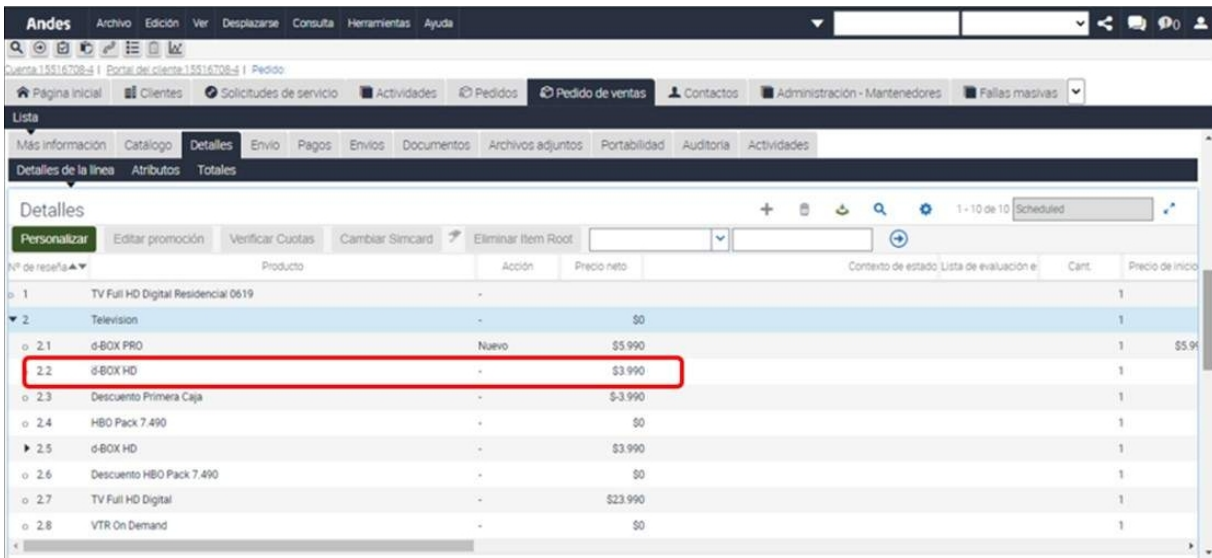
Decodificadores

Item Cant. Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

Paso 5

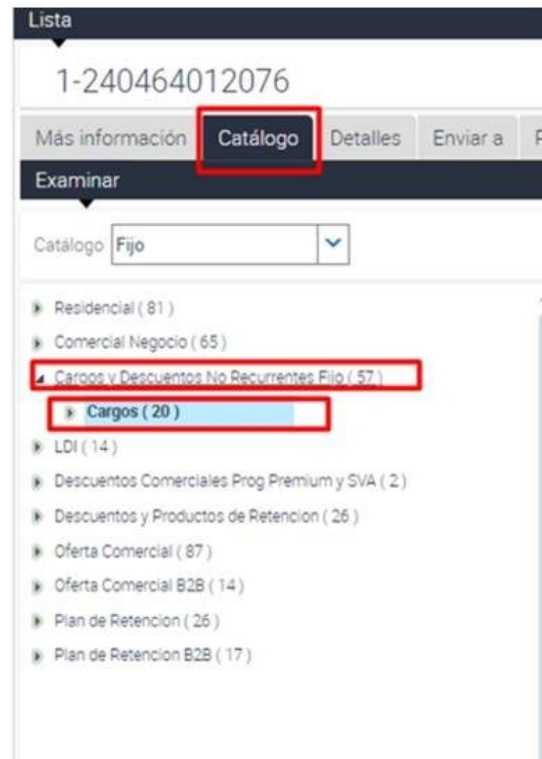


The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, there's a search bar and a user profile icon. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedidos' section is active, showing a list of orders. The 'Detalle de la línea' (Line Detail) tab is selected, displaying a table of items. The table has columns: 'Nº de referencia', 'Producto', 'Acción', 'Precio neto', 'Contexto de estado', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio de inicio'. The items listed are:

Nº de referencia	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	i-BOX PRO	Nuevo	\$5.990			1	\$5.990
2.2	i-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	i-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente.

Paso 6



8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATÁLOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**.

Paso 7

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1	:	:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem **"Delivery Autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

Paso 8

10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**.

Paso 9

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña▲▼	Producto				Acción	Categoría detallada Lista de evaluación e Ca				
1	Suspension Transitoria				Nuevo	Suspension Transitoria				
2	Equipo				-	Otros Fijos				
3	Banda Ancha				-	Producto Customizable				
4	Asistencia VTR				-	SVA				
5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819				-	Promociones Fijo				
6	Television				-	Producto Customizable				
7	Delivery Autoinstalacion				Nuevo	Cobros Tecnicos				

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES**, donde en cada ítem, la columna **ACCIÓN** indica “**NUEVO**”

Paso 10

Formulario de envío con los siguientes campos:

Cuenta	9999914-2	Dirección de envío	1 NORTE	Referencia		Personas que reciben	
Apellido	PRUEBA	Número Calle	2080	Referencia		Personas que reciben	
Nombre	PRUEBAE2E14	Código postal	7810138	Comuna	MACUL	Personas que reciben	
Correo electrónico	pruebae2e14@prueba.cl	Ciudad	SANTAGO	Región	REGION METROPOLITANA	Personas que reciben	

Siempre completar con un guión [-]

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]El campo "Metodo de envío" es requerido. (SBL-APS-00802)

Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio. Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.

- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Paso 11

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido	1-40290835450	Nombre del Cliente	NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado	Pendiente	Clasificación Fijo	Inicio
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	36100367-5	Fecha de creación	29/08/2023 15:10:50	Clasificación Móvil	
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie C		Fecha de Modificación	29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo	\$1.961.0
Tipo Portado	Visita Técnica	Estado Nº de Serie C		Desde cuando	29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Móvil	
Tipo de Pedido		Subtipo Cuenta		Motivo		Deuda Rut	\$0
Etapas	Orden	Cuenta de Servicio	36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización	03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio	\$0
Ingresador	SUCAHU	Dirección de Servicio	SAN SEBASTIAN 2736	Estado del Trámite	TSQ aprobado	Pago Up Front	\$0
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	40390835363	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido	
Vendedor	SUCAHU	e-mail	A@GMAIL.COM			Renta Mensual	\$38.990
Acelerar cuotas	☐	Deuda no Vinculante	☒			Cargo Única Vez	\$0

Pago Upfront Primera Boleta: ☐

13. **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN

14. **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

Paso 12

Actividades									
Medir niveles	Crear Actividad Terreno								
Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre	
1-2LBMWPT4	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		CRETAMALP	14/07/2022 17:...				
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...			
1-2LBGZSP4	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		LPAZOS	14/07/2022 14:...				
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK	
1-2LBGZSNX	SMS – Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		LPAZOS	14/07/2022 14:...				

15. Generar el contrato.

16. Selecciona **ENVIAR**; el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

17. La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es **ENVIADO**, implica que el equipo del cliente está preparado para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

INFORMA

REGISTRA

*"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.
Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."*

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación
inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO
MODELO

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Ofertas económicas', and 'Incidentes de red'. Below this is a 'Lista' section. A summary box on the left shows: 'Su precio \$0', 'CNR total \$0', and 'Mensualidad total \$21.990'. The main area has a tabbed interface with 'Equipos' selected. A red box highlights the 'Decodificador' dropdown menu with the annotation 'Elige el modelo'. Another red box highlights the 'Agregar ítem' button with the annotation 'Debes ingresar 1 y pincha Agregar ítem. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción'. Below the tabs, a table lists the added items:

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO
MODELO

Debes eliminar el decodificador que el cliente desea reemplazar y luego ingresar el nuevo decodificador.

Para eliminar el Dbox, guíate por la publicación **BAJA DE SERVICIOS.**

CONTINUE

UNIDAD 2: HORARIOS DE CANALES ATENCIÓN



Consulta al cliente su comuna para indicarle el local más cercano a su domicilio. Para revisar las sucursales de Claro VTR ingresa [aquí](#).

CALL CENTER:

HOGAR

MÓVIL

- **BOTÓN ROJO** lunes a Domingo, 07:00 a 00:00 hrs.
- **POST VENTA** lunes a Domingo, 07:00 a 00:00 hrs.
- **VHFC** lunes a Domingo, 09:00 a 00:00 hrs.
- **VENTAS** lunes a viernes, 08:00 a 21:00 hrs., sábado, 09:00 a 21:00 hrs. domingo, 10:00 a 18:00 hrs.
- **RETENCIÓN HFC/FTTH** lunes a viernes, 09:00 a 21:00 hrs. sábado, domingos y Festivos, 09:00:00 a 21:00 hrs.
- **BAFI / TFI** lunes a viernes, 07:00 a 20:00 hrs, sábado 07:00 a 18:00 hrs, domingos y Festivos - Sin Atención.
- **MESA CENTRAL** Lunes a viernes, 09:00 a 18:00 hrs.

HOGAR

MÓVIL

- **VENTAS** lunes a viernes, 09:00 a 22:00 horas. sábado, 09:00 a 21:00 horas Domingo, 10:00 a 21:00 horas
- **CLARO VIDEO *2826** lunes a sábado, 09:00 a 19:00 horas.
- **CLARO CLUB *2582** lunes a sábado, 09:00 a 19:00 horas.
- **RETENCIÓN** lunes a Domingo, 09:00 a 23:59 horas.
- **BLOQUEO POR ROBO 800 800 066** lunes a Domingo, 24 horas

- **104/105** lunes a Domingo, 24 horas
- **103 - Post Venta** Lunes a Domingo, 08:00 a 00:00 horas
- **ROAMING 7626 / ROAM / 56228203331** lunes a Domingo, 24 horas

CANALES DIGITALES:

REDES SOCIALES

INHOUSE

Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, Gmaps (Googly My Business) lunes a Domingo 24 horas

REDES SOCIALES

INHOUSE

- Formularios Sucursal Virtual, Formularios Reclamos WEB lunes a Domingo 24 horas

CANALES PYME:

POSTVENTA COMERCIAL	ASISTENCIA COMERCIAL	SERVICIO ROAMING	BLOQUEO POR ROBO O PÉRDIDA
800 000 171 opción 2. Desde móviles +56 2 25820911 WhatsApp +56 9 5017 2693 atencionempresas@clarochile.cl lunes a viernes 08:30 a 18:30 sábado 08:30 a 13:30			

POSTVENTA COMERCIAL	ASISTENCIA COMERCIAL	SERVICIO ROAMING	BLOQUEO POR ROBO O PÉRDIDA
• 800 000 171 opción 2. • Desde móviles +56 2 25820911 WhatsApp +56 9 50172693 claroempresas@clarochile.cl Atención 24/7			

POSTVENTA COMERCIAL	ASISTENCIA COMERCIAL	SERVICIO ROAMING	BLOQUEO POR ROBO O PÉRDIDA
*7626 +56 2 2820 3331, WhatsApp +56 9 5017 2693 empresasroaming@clarochile.cl Atención 24/7			

POSTVENTA COMERCIAL	ASISTENCIA COMERCIAL	SERVICIO ROAMING	BLOQUEO POR ROBO O PÉRDIDA
800 800 066 atención 24/7			

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



CASO 1: CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

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**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

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			

PASO 1

PASO 2

PASO 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 48 hrs. hábiles (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.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

“Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios.”

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

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

CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA / CLIENTE CON INCONVENIENTES TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA:

PASO 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, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

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			

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar a Fibra 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 TIENE FACTIBILIDAD

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL
CAMBIO

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

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

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 asegurarle 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 CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA

Respuesta: La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, 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 CAMBIÉ.

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/Sra. [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.

CASO 3: CLIENTE HFC NECESITA UNA REPARACIÓN:

PASO 1

PASO 2

**NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

**CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

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**

PASO 1

PASO 2

NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA

CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

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		

PASO 1

PASO 2

NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA

CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	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. Informa según el siguiente script: <i>“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”</i> Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA			

CONTINUAR

UNIDAD 4: BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.



DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

Call Center: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Coursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

✓ Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA**.

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención**:

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el 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 **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS.**
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.
2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN**, **ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA**, **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO**.

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.
2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS**.
3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.
4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CALL CENTER: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos:

- Nombre, apellido y Rut del cliente.
- Domicilio donde desea desconectar.
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente. Apóyate de la publicación

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.



DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Para call center, las solicitudes de eliminación exclusivas de SVA's **no deben ser transferidas a Retención.**

✓ Los servicios adicionales pueden ser decodificadores, extensores y adicionales al teléfono entre otros. Puedes revisar los SVA vigentes en el **PLAN COMERCIAL.**

✓ La eliminación de un servicio adicional es un pedido de **MODIFICACIÓN** e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

¿Qué canales pueden realizar la baja de SVA's?

Todos los canales de atención pueden realizar este procedimiento.

¿Quién puede eliminar SVA's?

Sólo el titular del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad?

Sí, se debe validar según lo indicando en el procedimiento **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** dependiendo del canal de atención y el sistema utilizado.

Consideraciones

- **Valida la cuenta de Servicio** en donde se eliminará el SVA.
- Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. **Es el cliente que debe solicitar la eliminación.**
- **Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda.** El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber

cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.

- **Cuenta debe estar al día.** No se debe ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o la boleta del mes vencida.
- **No se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido,** se debe realizar en pedidos separados.
- Siempre confirma con el cliente el **N° de serie del decodificador a eliminar,** para ingresar en sistema el correcto.

Gestión

Según el SVA a eliminar, guíate por el paso a paso de la publicación [**PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**](#)

Registro

2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación [**PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**](#)

Cambio a la Competencia:

- Registra en Andes según corresponda, apóyate de la publicación [**ANDES - TIPIFICACIONES.**](#)
- Incluir en la Tipificación **#BAJASVA.**



DESCONEXIÓN DE CANALES PREMIUM:

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA CANALES PREMIUM

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Aplica para los canales premium **TNT Sport, Hot Pack, HBO Max y Fox Sport Premium**, y para las **Aplicaciones de Streaming**.

✓ Siempre deja registro de la atención en sistema indicando la gestión realizada, apóyate de la publicación **ANDES - TIIFICACIONES**.

IMPORTANTE: Recuerda que debes transferir a Retención Premium solo clientes que se encuentren en estado **ACTIVO** y no clientes **SUSPENDIDOS**.

CASUÍSTICA

Cliente solicita la desconexión de un Canal Premium

- Transfiere a la plataforma de Retención Premium **(anexo 14102)**.

Cliente No Reconoce el Cobro de un Canal Premium

- Transfiere a la plataforma de Retención Premium **(anexo 14102)**.

Cliente reclama por el alto precio de su cuenta y tiene contratado Canales Premium

- Si el cliente solicita la baja se transfiere a Retención Premium.
- Si el cliente no solicita la baja del canal, debes atender según corresponda a lo indicado por el cliente.

Cliente desea desconectar sus servicios principales (SSPP) y tiene contratado Canales Premium

Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención (Servicios Principales).



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
HFC**

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

FINALIZAR