

NO VOZ DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - CONTACT CENTER NO VOZ FIJO CLAROVTR

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.

≡ EXPLICACIÓN DEL IPC

≡ APP STREAMING

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijo**.
- Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio** por lo que no aplica validación de identidad.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de **Explicación de Boleta** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que este reajuste se aplica trimestralmente a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC
Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°2.**

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3.**

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención.** Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar.**

CONTINUE

APP STREAMING



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

PLATAFORMA STREAMING

DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS

PASOS

REGISTRA

a) Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación Andes - Sucursal Virtual.

b) Si el inconveniente continua tras haber realizado los pasos anteriores, debe realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

PASOS

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CLIENTES CON INCONVENIENTES CON NETFLIX

PASOS

Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet o bien, que el internet funcione lento, y/o con intermitencia.

OTROS INCONVENIENTES: CLIENTE CON INCONVENIENTES EN VIDEO JUEGOS

EJECUTIVO FRONT

1. Realizar el paso 1. REVISIONES BASICAS y 2. FALLA MASIVA/SIX del procedimiento actual (7PASOS)

2. Revisa en SOMOS CLAVE si hay contingencias relacionadas a la conexión del juego por el cual consulta el cliente. si efectivamente hay una contingencia relacionada revisa la publicación de la misma.

Si el inconveniente continua, debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión. Apóyate del procedimiento: Protocolo de transferencia

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Gamer

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo de llamado Gamer.
- Gestión realizada.

EJECUTIVO ESPECIALISTA N1

Step 1



1. Revisar actividad en sistema.

Indicar a cliente que realice comando "TRACERT" y que nos envíe el pantallazo del resultado vía correo:

Dirigirse a Inicio

Buscar, luego escribir "CMD" Y luego ingresar a "Consola".

Ingresado en "CONSOLA" escribir el comando "Tracert" + IP del servidor donde juega el cliente.

Esperar que se realice la Trazo, indicar al cliente que le saque un pantallazo y lo envíe a tu correo.

Verificamos si aparece tiempos "Mayores de 20 ms" en la segunda fila (destacada en amarillo)

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Gamer

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo de llamado Gamer.
- Gestión realizada.

Step 2

Trazas mayores a 20 MS

Escalar vía correo junto al pantallazo de la traza a las siguientes personas:

Access network: jose.alvarado@clarovtr.cl; cristian.campos@clarovtr.cl

Operaciones CORE: alejandro.klenner@clarovtr.cl
; carlos.ramirezmarchant@clarovtr.cl

Informa a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, hemos derivado su caso al área especialista, lo volveremos a contactar dentro de las próximas horas en un plazo máximo de 48 horas de corrido".

Step 3

Trazas menores a 20 MS

The image shows a network trace (Traceroute) with a red arrow pointing to the final hop, IP 72.249.129.125. Below the trace is a screenshot of the 'IP Location Finder' website. The IP 72.249.129.125 is entered in the search bar. Below the search bar is a table titled 'Datos de geolocalización de IP2Location (Producto DBL, actualizado en 2019-2-1)'.

Dirección IP	País	Región	Ciudad
72.249.129.125	Estados Unidos	Florida	Miami

IP	Organización	Latitud	Longitud
72.249.129.125	Google LLC	25.7617	-80.1918

Continúa con el siguiente paso a paso

Del comando “TRACERT” enviado por el cliente, ingresamos la IP que aparece en el último salto de la Traza (Como en el ej: 72.249.129.125) ingresamos a la siguiente página: www.iplocation.net donde ingresamos la IP del “tracert” y buscamos el lugar donde está el servidor. Con esto verificamos si el inconveniente está en el “Servidor del juego”

Verificar Geolocalización IP, si es Local (Chile o Miami) o internacional (otros países)

Si es local escalar vía correo a:

Access network: jose.alvarado@clarovtr.cl; cristian.campos@clarovtr.cl

Operaciones CORE: alejandro.klenner@clarovtr.cl

; carlos.ramirezmarchant@clarovtr.cl

Informa a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, hemos derivado su caso al área especialista, lo volveremos a contactar dentro de las próximas horas en un plazo máximo de 48 horas de corrido".

Si es Internacional, indicar al cliente que el problema corresponde al juego y que debe pedir soporte a ellos, dejar contacto de lo realizado e informado. ir a paso "Soluciona".

REVISIONES OK, PERO CLIENTE INSISTE CON INCONVENIENTE

1. Ingreso de solicitud de Servicio

- **ACTIVO** : Seleccionar internet.
- **TIPO** : INTERNET FTTH.
- **AREA**: REPARACIÓN TÉCNICA.
- **SUBAREA**: 7 PASOS OK, INSISTE VISITA.

Sin conexión a red WiFi Guest (red de WiFi invitado) o inconvenientes de conexión a Smart TV vía WiFi

Para el servicio de internet FTTH, se eliminó la red de **WiFi Guest o invitado** para todos los clientes Internet FTTH. Este cambio puede provocar que un cliente consulte por inconvenientes para conectar su Smart TV conectado al WiFi, pierda su conexión a WiFi producto de encontrarse conectados en la red de **WiFi Guest o invitado, ya que esta no se encuentra operativa.**

Para la solución de este inconveniente, debes ingresar una visita técnica a terreno

- **ACTIVO**: SELECCIONAR INTERNET
- **TIPO**: INTERNET FTTH

- **ÁREA:** REPARACIÓN TÉCNICA
- **SUBÁREA :** PROB. COBERTURA/CONECTIV. WIFI

DESCRIPCIÓN: Registra @FTTH problemas con red invitado Gateway #Guest

CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Identifica siempre que el alza de la boleta corresponde a un Término de descuento.
- Si corresponde a un término de descuento, explica al cliente que tuvo un beneficio especial para el indicando el tipo de descuento, la fecha en que se cargó , su duración y el monto.
- Si el cliente tuvo un descuento y/o mantiene uno vigente y no queda conforme con la explicación, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si cuenta con una nuevo beneficio, ofrécelo al cliente indicando que no perderá el descuento vigente en caso que corresponda.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

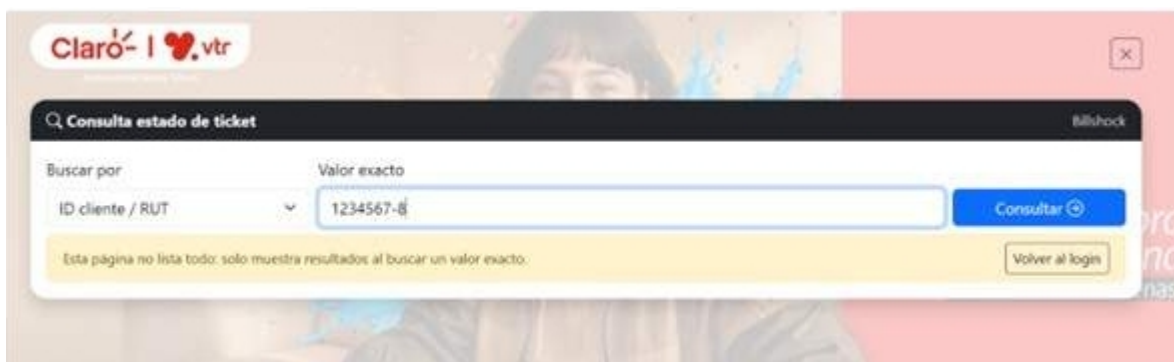
1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web <http://172.17.102.159/billshock>.

Step 2



2. Selecciona la opción **“VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO”**

Step 3



The screenshot shows a web form titled "Consulta estado de ticket" with a "Bilihook" link in the top right. The form has two main input sections: "Buscar por" and "Valor exacto". Under "Buscar por", there is a dropdown menu currently showing "ID cliente / RUT". The "Valor exacto" section contains a text input field with the value "1234567-8". To the right of this field is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the input fields is a yellow message box that reads: "Esta página no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." In the bottom right corner of the form, there is a button labeled "Volver al login". The background of the page features a blurred image of a person's face and the Claro VTR logo in the top left corner.

3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón **"Consultar"**

Step 4

Solicitar descuento a BO

Cliente: 25089234-9
ID vivienda: 609118

Usuario de Andes

EJ: JGARCIA

Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.

☐ Confirmando que el cliente aceptó el descuento informado.

La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.

Resultados

Oferta Billshock

DATOS DE INGRESO			
ID CLIENTE 25089234-9	ID VIVIENDA 609118	FECHA 2025-08-11	MARCA CLARO
NÚMERO CONTACTO 999****915	DESCUENTO NUEVO \$ 14.000	PERÍODO DESCUENTO 6 meses	TU NUEVO DESCUENTO Descito LealBad 14.000 x 6M Claro
DATOS DE GESTIÓN			
☒ Este caso aún no ha sido gestionado			

3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona **"Solicitar descuento a BO"**, completar el check de descuento informado y selecciona **"Confirmar y enviar a BO"**. Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5

The screenshot shows the Claro VTR website interface. At the top left is the logo "Claro- | vtr". A search bar contains the text "Consulta estado de ticket". To the right of the search bar is a user profile icon labeled "Billsback". Below the search bar, there are two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar". Below the search fields, there is a yellow message box that says "Esta pagina no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." and a button labeled "Volver al login". Below the message box, there is a section titled "Resultados" with a light blue background. Inside this section, the text reads "Rut no tiene disponible un descuento promocional, continuar con la atención normal." In the top right corner of the results section, there is a small button labeled "registrarse".

3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 19 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 19!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR