

DESAFÍO DE LA SEMANA N°06 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 21 DE ABRIL AL 04 DE MAYO 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 AJUSTE

 SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV

 ACTIVIDAD

 NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

 ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)



CLARO UP



NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



ACTIVIDAD



REPARACIONES TÉCNICAS



ANDES - GESTIÓN DE PEDIDOS



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Esta solicitud puede ser entregada a titular o usuario del servicio. Para clientes negocio, se debe confirmar que el usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado (corroborar en vista 360, la pestaña CONTACTOS).
- Aplica para servicios fijos y móviles.

IMPORTANTE:

El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada, por lo tanto, no se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo (por ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000), si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

Este procedimiento aplica para identificar casos donde corresponda ajustar boleta por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

- NO se debe entregar información personal o de los servicios instalados a un tercero. Para dudas puedes apoyarte en la publicación [POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS](#).
- 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](#).

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• En caso de corresponder ajuste, debes descontar según la casuística que estés atendiendo y no el total autorizado. ◦ Ejemplo: Si tienes que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500. Y no el monto máximo autorizado.			

- Cada ajuste debe estar respaldado por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa del caso.**
- Las **BOLETAS PAGADAS** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las **BOLETAS NO PAGADAS**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los **montos no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**
- El ajuste **puede ser por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- **SIEMPRE informar al cliente** que se le enviará el **documento correspondiente a la nota de crédito a su mail o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- **Recuerda que siempre debes realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente**
- **NO ajustar por motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**
- El **Documento de Nota de crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- **En caso de generar un saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.
- **Si el cliente no está de acuerdo con el valor a ajustar o si acepta el valor pero insiste en un reclamo,** se puede ingresar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello. Revisa INGRESO DE RECLAMO.

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
En el momento que el Ejecutivo/Asesor intenta ejecutar el ajuste, existirá una validación sobre el MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE. El ejecutivo de Atención a clientes de primera línea, no tiene permitido ajustar, por lo tanto, si ingresa un ajuste en Andes retornará el siguiente mensaje: "Monto			

máximo a ajustar excedido", y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

CARGO	MONTO MÁXIMO DE AJUSTE
Ejecutivos Call Center: Soporte Comercial / Primera línea voz y no voz	\$15.000
Ejecutivos Retención N1	\$15.000
Ejecutivos Retención N2	\$20.000
Ejecutivos Retención SSPP y Canales Premium	\$10.000
Reclamos	\$50.000
Ejecutivos Sucursales	No ajusta
Supervisor Retención Externo	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Supervisor Call Center	Revisar Tabla Monto Máximo según Promoción.
Coordinador Call Center VTR / Coordinador-Jefe Sucursal	\$120.000
Jefe VTR	\$200.000
Subgerente	\$1.000.000

MONTO MÁXIMO EN PESOS POR AJUSTE SEGÚN PROMOCIÓN

SERVICIO CONTRATADO	MONTO MÁXIMO AJUSTE PERMITIDO
TRIPLE PACK	\$60.000
TV+ INTERNET	\$50.000
TV+ FONO	\$45.000
INTERNET + FONO	\$45.000
INTERNET	\$35.000
TELEVISIÓN	\$30.000
FONO	\$30.000
MÓVIL	\$60.000

Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo **aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl** y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 48 hrs. hábiles

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
• ¿El valor reclamado a que servicio corresponde, Fijo o Móvil? • ¿El monto objetado corresponde a un valor facturado o no facturado?			

- ¿Cuál es la boleta en que aparece el monto?

DEBES SABER	MONTOS MÁXIMOS POR AJUSTE	INDAGA	PRECONDICIONES
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verificar el domicilio sobre el cual el cliente está consultando			

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

GESTIONA —

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/ factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, pinchar el **N° DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
2. Posicionarse en la pestaña **FACTURAS** y luego dar clic en el **N° DE FACTURA**
3. Según el análisis previamente realizado, el ejecutivo/asesor deberá posicionarse en el ítem que corresponda:
 - 1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/ factura emitida.
 - 2. Se despliega la pantalla lista de ajustes de factura y se deben llenar los siguientes campos:
 - **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta

- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL**
 - **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR**
 - Hacer clic en el botón **Enviar**
- 3. La solicitud queda en estado **PRESENTADO** y presionar botón **REFRESCAR**.
 - 4. La solicitud pasa de estado **PRESENTADO** a estado **AJUSTADO**.
 - 5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicionarse sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a **COMERCIAL**
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**
- 2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a **EN PROCESO DE APROBACIÓN**

- 4. Refrescar hasta que **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- **!** En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede PUBLICADO.

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección CARGOS POR ÍTEM, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña DETALLES DEL EVENTO.

- 1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, el ejecutivo deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:
 - **IMPORTE SOLICITADO** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considerar que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado
 - **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD** Ingresar un breve comentario del ajuste
 - **MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar si corresponde a COMERCIAL
 - **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado
 - **TIPO DE AJUSTE** Ajuste Normal
 - **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO
 - **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO
 - Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.
- 2. En el caso que **exista un error o se desee cancelar**, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**
- 3. Pinchar **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo ESTADO, éste cambiará a EN PROCESO DE APROBACIÓN
- 4. Refrescar hasta que **ESTADO del ajuste sea AJUSTADO** y en el campo DESCRIPCIÓN DEL ESTADO indique que se realizó con éxito.
- 5. Verificar en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto
- 6. Presionar **botón GENERAR NC AJUSTE**.
 - **ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.**
- 7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

- 8. Posteriormente presionar botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

! Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

INFORMA:

Call Center Voz y Sucursales:

"Sr(a) XXX le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$xxx y el saldo actualizado de su boleta es de \$xxxx. Se le enviará una nota de crédito por mail con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual de vtr.com".

Call Center No Voz:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por mail con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES HDMI STICK TV



IMPORTANTE:

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender.

DEBES SABER

IMPORTANTE

- El **HDMI STICK** es un nuevo dispositivo de televisión, para instalar en el televisor.
- Este dispositivo es compatible con red **HFC y FTTH**.
- Recuerda que el **HDMI STICK funciona a través de internet Wifi VTR** (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS).
- Esta atención se puede dar a **Titular o usuario**, con excepción de la entrega del PIN Compras/Parental y saldo VOD que se debe dar solo al titular de la cuenta.
- Por defecto el **Pin del HDMI STICK es 9999**.
- El alcance de este procedimiento es para primeras líneas de Call Center
- Si el cliente **no se encuentra en su domicilio**, se debe indicar que se comunique cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El **HDMI STICK se muestra en Andes como DBox Smart II** igual que la caja IPTV, solo se diferencia por el Número de serie.
- El **HDMI STICK funciona solo en televisores con conexión HDMI**.
- El **HDMI STICK NO es compatible con SVA Mira Quien Llama**
- Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido
- Se puede conectar un dispositivo a un televisor
- Un domicilio puede tener **hasta 4 HDMI STICK**. Si tiene Dbox Smart contratados, la suma de ambos dispositivos es hasta 4.
- Revisa la guía de instalación [AQUÍ](#)
- Para administrar el espacio del dispositivo, revisa la publicación [LIBERACIÓN DE ESPACIO EN DISCO DBOX SMART](#)

DEBES SABER

IMPORTANTE

Para diferenciar un Dbox de un HDMI STICK es por el n° de serie del equipo

DIFERENCIAS DE SERIAL NUMBER ENTRE DISPOSITIVOS IPTV	
Dbox Smart	HDMI Stick
Formato Serial Number: E22XXXXXXXXXXXX	Formato Serial Number: E77XXXXXXXXXXXX
	

RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN O MODIFICACIÓN DE POSICIÓN

A

B

C

a) Al conectar la fuente de poder al HDMI Stick, siempre quedará con el 50% del Plug fuera del dispositivo. No se debe forzar el ingreso del Plug para que quede totalmente inserto en el HDMI STICK ya que el dispositivo podría terminar dañado.



A

B

C

b) A diferencia de otros dispositivos, como un decodificador, el HDMI Stick no incorpora una luz led que pueda indicar su estado de encendido, por tanto, al conectar el dispositivo se debe avanzar con la instalación del producto sin esperar el encendido de una led.



A

B

C

c) El HDMI Stick presenta una demora de alrededor de 8 segundos desde el momento que se conecta a la electricidad hasta mostrar la primera imagen en el Televisor, esto no es indicador de inconvenientes.

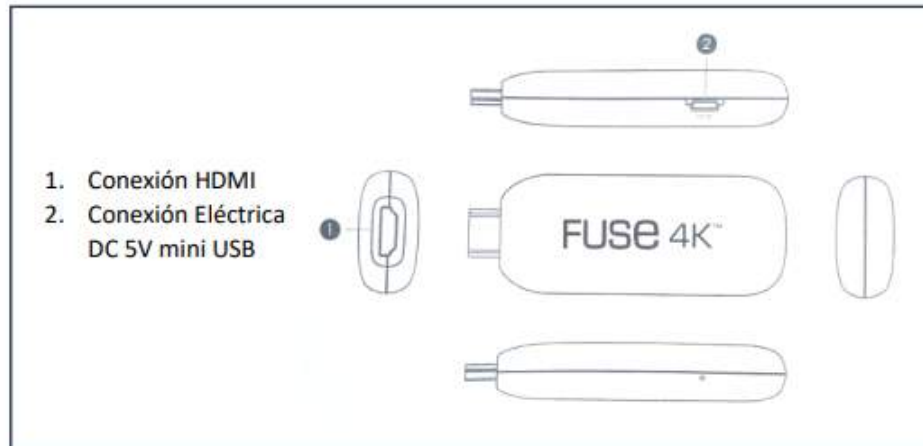


CARACTERÍSTICAS HDMI STICK:

DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



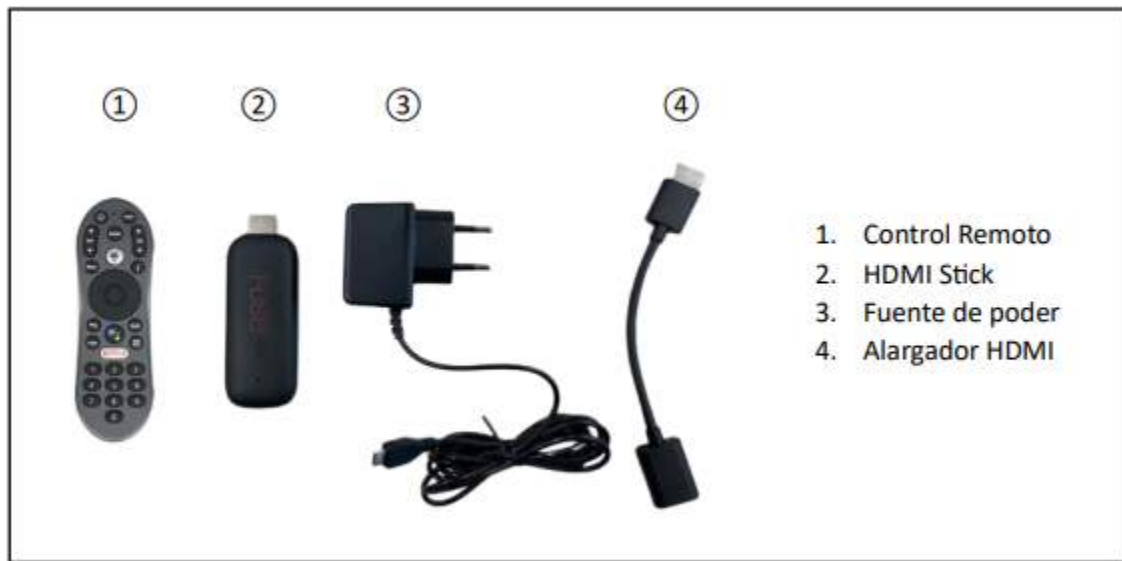
DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS

Importante

- La fuente de poder **NO es compatible con dispositivos móviles y cargadores de celular**



DISEÑO

COMPONENTES

VENTAJAS



Sólo se conecta por WIFI, no tiene conexión con cable de red o ethernet



Botón de búsqueda por voz de google



Entrega recomendaciones de contenidos, según las preferencias



Incluye 60 hrs. de almacenamiento para grabación de contenidos



Permite descarga e instalación de apps disponibles en la tienda de aplicaciones Android



Control de programación en vivo



Acceso a plataforma VOD con contenidos gratuitos y para arriendo



Compatible con contenido en 4K



Acceso a Replay TV



Búsqueda integrada entre la guía de canales, grabaciones y apps

INCONVENIENTES HDMI STICK:

Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente del HDMI STICK indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ejemplo: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.

Paso 1

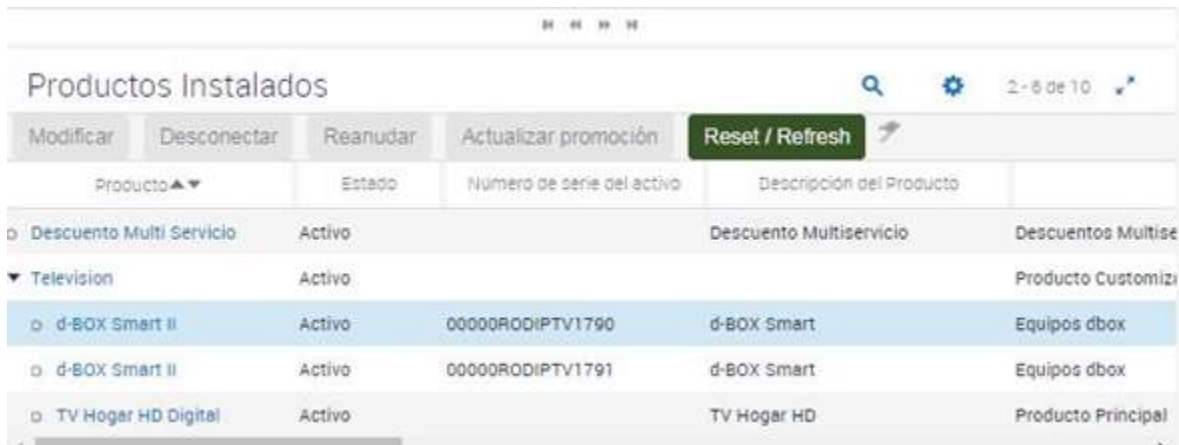
Verifica y analiza

[illegible]

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

Paso 2

Validar estado comercial de los servicios



The screenshot shows a web interface titled 'Productos Instalados'. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below the title, there are several buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and a prominent green 'Reset / Refresh' button. The main content is a table with columns: 'Producto', 'Estado', 'Número de serie del activo', 'Descripción del Producto', and an empty column. The table lists several items, including 'Descuento Multi Servicio', 'Television', 'd-BOX Smart II', and 'TV Hogar HD Digital', all with an 'Activo' status.

Producto	Estado	Número de serie del activo	Descripción del Producto	
Descuento Multi Servicio	Activo		Descuento Multiservicio	Descuentos Multise
Television	Activo			Producto Customizi
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1790	d-BOX Smart	Equipos dbx
d-BOX Smart II	Activo	00000RODIPTV1791	d-BOX Smart	Equipos dbx
TV Hogar HD Digital	Activo		TV Hogar HD	Producto Principal

1. Acceder a la cuenta de servicio correspondiente al domicilio a través de la jerarquía de cuentas.
2. Revisar en sección de Productos Instalados y validar que el servicio de televisión y banda ancha estén activos.

En el caso de estar Suspendido, revisa si es debido a suspensión voluntaria o por mantener saldos pendientes de pago e indica al cliente:

Suspendido por saldos pendientes de pago:

Solicitud voluntaria

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Saldo pendiente de pago

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Si cliente desea activar sus servicios suspendidos transitoriamente revisar procedimiento SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN VOLUNTARIA [AQUÍ](#).

Si cliente tiene HDMI STICK continuar con el paso de Indaga

Paso 3

Indaga

- ¿Es el único servicio afectado?
- ¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?
- ¿Cuántos televisores tiene habilitados dispositivo?
- ¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?
- ¿Le ocurre solo en un HDMI STICK?

Paso 4

Validación de cobranza dentro de 72 horas

1 Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.

2 Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.

3 En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.

4 Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "aceptar".

5 Confirmar la operación de Refresh.

6 Verificar el estado del equipo y realizar un Factory Reset si es necesario.

Si no tiene salida de cobranza dentro de 24 o el Refresh a todas las plataformas no repara el inconveniente entonces continuar con paso 2

1. Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio.
2. Verificar en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional.
3. En caso de que si salió del corte dentro de 72 horas debes realizar un re-provisionamiento (Refresh) de a todas las plataformas. Verifique si el inconveniente continúa.
4. Si el cliente tiene un HDMI STICK se debe realizar Refresh de paquetes desde Andes para regularizar su servicio. Para ello Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "aceptar".

5. Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error en Andes, se debe escalar a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y el ID de actividad. Ingresar escalamiento vía web de escalamiento para que BO realice seguimiento del caso con los siguientes datos:

- Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.
- Rut cliente
- Localidad: Según cuenta de servicio
- Servicio: HDMI STICK
- Casuística: HDMI STICK seguimiento
- Comentario: N° de ticket a GSA + gestión realizada

6. Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al dispositivo .

Ingresar a BEC y seleccionar REEBOT en el dispositivo que presenta el inconveniente (IMPORTANTE: EL HDMI STICK tiene un N° de serie que comienza en E77XXX)

Conclusión

Si realizadas las acciones descritas los inconvenientes persisten, debes revisar según casuística y procedimientos definidos en Clave:

- Revisiones servicio de internet
- Conexión HDMI Stick a WiFi
- Listado de errores HDMI Stick



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

No debes ofrecer proactivamente el HDMI STICK, dado que depende de los equipos con los que cuente el técnico al momento de vender. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM (las excepciones para Canales Premium no aplica para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones: ◦ La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario. ◦ El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce. ◦ <u>EN CASO QUE APLIQUE</u>, solo debes ingresar la solicitud de servicio indicada en esta publicación ◦ Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar. ◦ Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el PLAN COMERCIAL FIJO.			

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA→ #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM→ #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)			

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- ¿Ud. contrató el SVA/CANAL?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el servicio (SVA/Canal) contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada. 2. Verifica el cobro realizado en la boleta emitida. 3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo. 4. Revisa si en las últimas 12 facturaciones se realizó un ajuste, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. 5. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA 6. Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro. 7. Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación			

GESTIÓN:

DESCONOCE CONTRATACIÓN SVA O DE UN CANAL PREMIUM

1. Elimina el SVA o canal. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar SVA.

Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

2. **Verifica en los productos instalados si el SVA o canal tiene cargado el descuento** (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Revisa la publicación [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**.
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

3. **Informa la oferta comercial vigente** al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado

4. **Si el cliente no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio

- **En caso que desee eliminar, realiza la desconexión.**

En el caso de un SVA, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#). Revisa el apartado BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES

Canal premium: Para eliminar el canal premium, apóyate en la publicación [Cómo Eliminar Canal y Descuento](#)

5. **Si cliente reclama por el cobro**, revisa si tuvo ajustes en las últimas 12 boletas por desconocimiento del valor del SVA/Canal.

NO TUVO AJUSTE: Puedes ajustar hasta máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción:
- Informa al cliente que el cobro se descuenta en línea y que su boleta quedará actualizada para el pago.

TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta

- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

! El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



ALCANCES GENERALES

Esta solicitud puede ser solicitada por el Titular

Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

DEBES SABER —

- El Rollover (minutos acumulables de un mes para otro) se pierde al realizar una Actualización de promoción.
- **En caso de downgrade con equipos que tenga cuotas pendientes el cliente tendrá un plazo máximo de 7 días para pagar, transcurrido ese tiempo la actualización de promoción se anulará.**
- Sólo puede ser realizado con los servicios en estado ACTIVO y con cuenta al día.
- En caso de port Out (cliente portó su línea para otra compañía) y tiene un equipo en arriendo, este quedará como MÓVIL ARRENDADO en Andes. Se emitirá boleta según las cuotas de arriendo pendientes desde el momento de la portabilidad.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN —

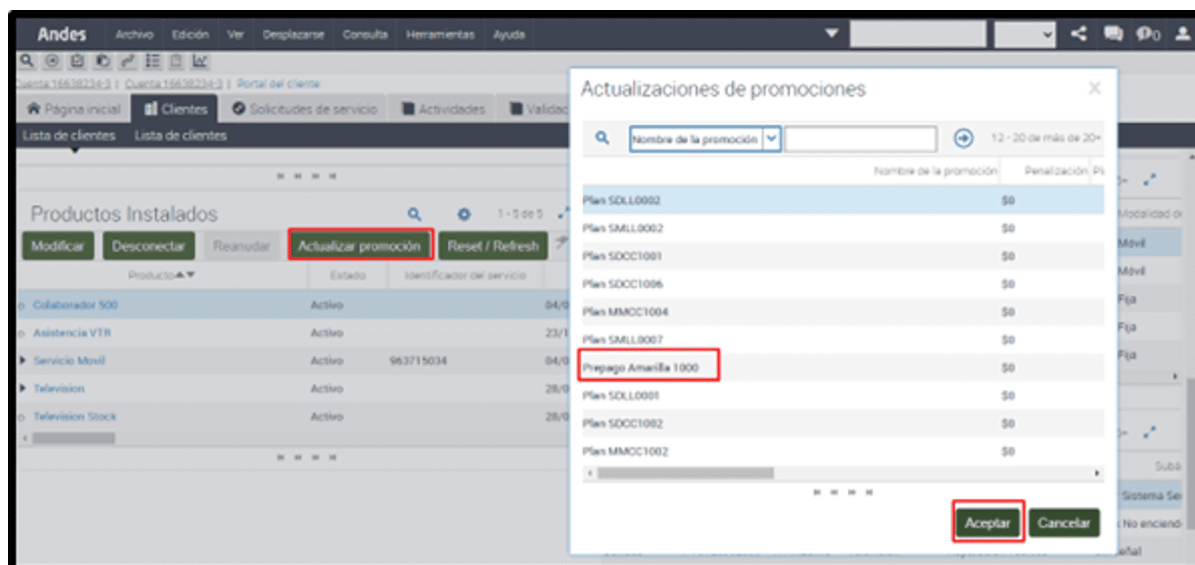
- Se permite realizar actualización de promoción sólo una vez por cada DOM (Ciclo de Facturación).
- La actualización de promoción depende del score móvil del cliente. Recuerda que al límite de crédito se descuentan sólo rentas mensuales de servicios principales, no consumos variables como bolsas de navegación o minutos.
- El cambio de plan UPGRADE o DOWNGRADE se debe realizar idealmente en el último día del DOM, pero si cliente desea otra fecha se puede realizar, informando que se generará un proporcional, el cual se facturará en su próxima boleta.
- **En caso de que el cliente desee pagar el total de las cuotas restantes de un equipo en arriendo, deberá cancelar el monto que corresponde a la cuota de su equipo (multiplicado por la cantidad de mensualidades faltantes).**
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl>.

CAMBIO DE POSTPAGO A PREPAGO

IMPORTANTE

Si el cliente desea hacer un cambio de post a prepago pero tiene equipo en arriendo, Andes acelerará las cuotas del equipo, las que serán facturadas en la boleta siguiente. El no pago, gatillará un bloqueo de equipo por no pago.

Paso 1



****Imagen referencial***

Desde la vista 360 de la cuenta Cliente y posicionado en la promoción del cliente, selecciona **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**. Luego selecciona **PREPAGO PREFERENTE** y acepta.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Pedido de ventas' form is displayed with the following details:

- Nº de Pedido:** 1-8820178182
- Nombre del Cliente:** TERESA DEL CARMEN G
- Cuenta del Cliente:** 4329908-5
- Estado:** Pendiente
- Fecha de creación:** 05/05/2017 16:14:28
- Fecha de Modificación:** 05/05/2017 16:14:28
- Desde cuando:** 05/05/2017 16:22:11 (highlighted with a red box)
- Clasificación Fijo:** Vive
- Clasificación Móvil:** Vive
- Saldo Límite Crédito Fijo:** \$ 15.000
- Saldo Límite Crédito Móvil:** \$ 15.000
- Motivo:** May 2017
- Vigencia de Cotización:** 0
- Estado del Trámite:** 0
- Contexto de Estado:** 0
- Pago Upfront Primera Boleta:** 30.000
- Generar Boleta/Factura Online:** 0
- Hora:** 16:22:11
- Minuto:** 11
- Zona horaria:** (GMT-03:00) Buenos Aire
- Ahora:** Terminado

The bottom navigation bar includes 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles' section shows 'Detalles de la línea', 'Atributos', and 'Totales'. The 'Detalles' tab is active, showing 'Personalizar', 'Editar promoción', 'Verificar Cuotas', and 'Cambiar Sincard'.

Andes desplegará la vista del PEDIDO. Al pinchar el calendario del campo "DESDE CUANDO", se debe agendar la actualización de promoción al término del DOM (Ciclo de facturación).

Sólo si el cliente solicita que el cambio sea en una fecha distinta, agendar según fecha solicitada e informar que en la próxima boleta se cobrará un proporcional

Paso 3

1-17298404529

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancel
Nº de Pedido:	1-17298404529			Nº
Modalidad de Venta:	Móvil			C
Método de Envío:	Venta Presencial			
Tipo Portado:	No Portado - Venta M			Esta
Tipo de Pedido:	Cambio de Promocio			
Etapas:	Orden			C
Ingresador:	GGALLARDO			Dire
Canal de Ventas:	Sucursal			Cuen
Vendedor:	GGALLARDO			
Acelerar cuotas:	☐			Del
Comentarios:				Mo Cc ↑
Reserva delivery:	☐			
Orden con delivery:	☐			
Dirección envío delivery:				

En el campo COMENTARIOS, registrar cuál fue el cambio realizado.

IMPORTANTE: Si el cliente NO tiene equipo, NO SE REQUIERE PRESIONAR EL BOTÓN TSQ.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface for creating a sales order. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is active, showing a form for client 'RICARDO MORALES, SR. DR.' with ID '1-16787600529'. The form is divided into several sections: 'Datos del Cliente' (Name, Address, Phone, Email), 'Datos de Venta' (Product, Price, Quantity, Status), 'Datos de Pago' (Payment Method, Amount, Due Date), and 'Datos de Facturación' (Invoice Number, Date, Status). The 'Generar documento' button is highlighted in red.

Pinchar el botón **"GENERAR DOCUMENTO"** y enviar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLARO UP



Claro^o-up

Es un programa disponible para la renovación y para la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago upfront, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 12 cumplido u optar por la

opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24. (SUJETO A CAMBIO PARA UN MEJOR ENTENDIMIENTO)

ALCANCE:

- La renovación de equipo Claro Up aplica solo para Sucursales a través de CRM One. La venta, para todos los canales, incluyendo Sucursales, debe ser realizada por medio del Front de Ventas.
- Esta solicitud puede ser realizada solo por el titular de la cuenta.
- **No aplica uso de poderes.**
- **No aplica uso de descuentos.**
- **Contratación de seguro es opcional, ofrecer como valor agregado.**
- Si el cliente desea renovar el programa y conservar el equipo antiguo, debe esperar a finalizar los 24 meses.

POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Rut sin deudas. • En caso de PCS bloqueado por robo o pérdida, puedes pinchar <u>aquí</u> para revisar el procedimiento.		

- Cliente debe tener 12 boletas emitidas y pagadas para renovación del programa, si aplica, se deben informar los costos de equipo.
- A partir del mes 13 del contrato y hasta el 24, se cobra la cuota mensual de arriendo hasta que renueve.
- El cliente debe hacer devolución del equipo asegurado, en buenas condiciones, de acuerdo al check list definido.
- Siempre, en **Cantidad de Pagos a Plazo**, debe elegir **1 (uno)** al momento de ingresar un equipo Claro Up en CRM One.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Si la IMEI del equipo que entrega, no coincide con el registrado en ONE, debes revisar el archivo "Reporte Cambios IMEI por Siniestro", en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- Al renovar el programa se elimina el cobro de las cuotas restantes, para ello, debes validar en la pestaña de cargos pendientes en ONE.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Tiene preferencia de alguna marca?
- ¿Qué uso le da al equipo?
- ¿Qué características tiene su equipo actual?
- ¿Cuánto monto puede financiar?



GESTIÓN DE CANALES:

VENTA/PORTABILIDAD

CAMBIO DE PLAN-CLARUP

CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS

CAMPAÑAS MÓVIL

PIE FR

La venta / portabilidad debe ser realizada por medio de Front de Ventas siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Evaluación Motor de Crédito:

Se debe ingresar la venta en FVC, realizando en la etapa 1 (Cliente) la evaluación en el motor de crédito. La respuesta del motor es una de las condiciones para que se habilite Claro UP (las mismas para venta de equipo en cuotas).

Solo aplica Claro UP en estas 3 respuestas:

- Cuota inicial contado o Pie+cuotas c/cargo boleto
- Puede optar a Pie+Cuotas excepto modelos iPhone
- Cliente opta a Pie+Cuotas con cargo en boleto

Si el cliente cumple con las condiciones para acceder a la modalidad Claro UP, posterior a la evaluación del motor, al elegir uno de los planes válidos (Max L Libre, Max XL Libre y Max Libre Pro), verá un nuevo tipo de adquisición.

Paso 2: Seleccionar en tipo de Adquisición Claro UP.

Paso 3: Seleccionar el equipo.

Paso 4: Validar la información del precio del equipo.

Los valores son los informados por el equipo de terminales y se muestran de esta manera por pantalla. El Cargo de Activación es el Pie del Equipo + 12 cuotas.

Paso 5: Selección de cuenta o creación de una nueva.

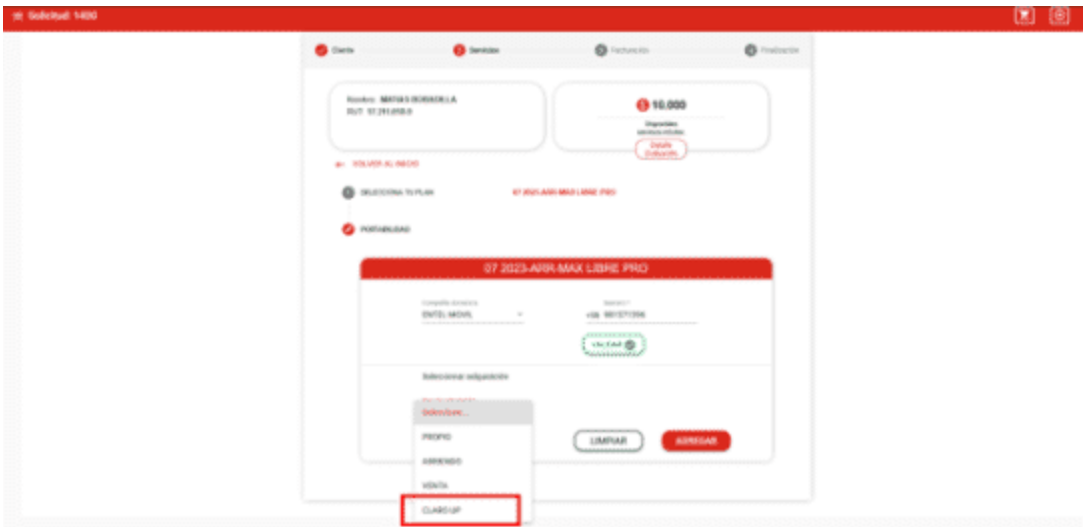
Paso 6: La firma.

Paso 7: Publicación de la deuda en PDP.

Paso 8: Se retoma después del pago.

Paso 9: Ingreso de series.

Paso 10: Validar resultado con la orden Amdocs OK.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PERFIL
Aplica para todos los canales de atención. Paso a paso en ONE:				
Paso 1: Buscar y seleccionar cliente.				
a) Presionar botón encontrar a quien llama.				
b) En tipo de identificación, selecciona RUT.				

c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.

d) Presiona enter o buscar ahora.

e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.

f) Presiona el botón Seleccionar.

Paso 2: Selección de tópicos de interacción.

a) Solicitudes comerciales.

b) Modificación al contrato.

c) Cambio de oferta comercial.

d) Resultado se genera Orden.

Paso 3: Pantalla Buscar Producto Asignado.

a) Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón "buscar ahora".

b) Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de plan y luego da "Iniciar Orden".

c) Realiza la validación de identidad del cliente, acá debemos asegurar que el cliente ponga su dedo en el lector de autentia.

d) Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: "La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente".

e) Pasaras por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes dar siguiente.

Paso 4: Seleccionar el medio de acreditación "Cliente Claro", para todo cliente que ya tenga activa una línea.

a) Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación.

- Canal de venta: CAC -> Sucursales

- Canal de venta: Call Center -> Call center/Canales digitales/ Sucursal Virtual y/o APP.

b) En tipo de acreditacion siempre debes seleccionar "Cliente Claro".

c) En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta previred, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

d) En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la fotografia adjunta.

e) En Evaluación de crédito, debes pinchar evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además debes considerar que el estado de la evaluacion siempre debe ser "Éxitosa".

f) Para el caso, en donde desee verificar la capacidad de credito, debe pinchar en "Ver evaluación de Crédito"

g) Luego de hacer las revisiones, pincha Siguiente.

Paso 5: Seleccionar nueva Oferta (Nuevo Plan).

a= En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con prefijo 05 2021.

Paso 6: Pantalla de resumen de oferta. Veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, pinchas "Siguiente".

Paso 7: Pantalla Actualizar atributos de acción de orden.

a) Recomienda al cliente que el cambio de plan debe ser inmediato y para ello debes explicar proporcionales, ahora bien, si el desea agendar tambien puede

hacerlo, y para ello puedes guiarte con la planilla de agendamiento cambio de plan.

b) En fecha de solicitud del servicio, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento.

c) En la razón debes poner "Activación Claro UP".

d) En Texto de la razón, el siguiente templatePlan Antiguo:

-Plan Nuevo:

-Nuevo Cargo Fijo:

-Explicación de estructura:

-Inicio:

-Proporcionales: SI/NO

-Informar que perderá descuentos.e) Luego dar "Siguiente".

Paso 8: Negociar configuración de producto inalámbrico.En esta pantalla se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón siguiente. Agregar Servicios Adicionales (Opcional).

a) Seleccionar de la lista de Subproductos Disponibles, el atributo del Servicio Adicional a incorporar, Presionar el + para desplegar, seleccionas y "Agregas".

b) Luego pinchas "Siguiente"

Paso 9: Negociar distribución de cargo para negocio móvil.

a) En cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.

- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera

- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable).

b) Facturas separadas: revisa que los cargo cobrados sean los correctos.En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima

boleta del cliente, y luego el jefe de sucursal lo debe eliminar (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).

c) Pincha siguiente.

Paso 10: Resumen de la orden.

a) Pincha Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en gestor documental. También puedes pinchar Ver, para revisar dicho anexo.

b) Debes ir a la pestaña de "Documentos" y seleccionarlos todos. Para luego pinchar "Enviar".

c) Una vez que presionas enviar, veras que la orden se envía con éxito, y mostrara la siguiente pantalla.

Paso 11: Vuelves a la pantalla principal y dejas el registro de la acción esto para asegurar la correcta finalizacion del paso a paso.

a) Solicitudes comerciales

b) Modificación al contrato

c) Cambio de oferta comercial

d) Resultado Solicitud completada En notas de la interacción, dejar el siguiente template.

Template:

Plan Antiguo:

Plan Nuevo:

Nuevo Cargo Fijo:

Explicación de estructura:

Inicio:

Proporcionales: SI/NO

Informar que perderá descuentos.

Y para cerrar gestion, pincha **“Guardar”** y luego **“Cerrar”**.

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1776085240A para OLGA PATRICIA GONZALEZ TORO)

Identificación de la Orden: 1776085240A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 16168835

Fecha de Solicitud del Servicio: 22/08/2023 Razón: Activación Claro Up

Fecha de Finalización de Facturación: 22/08/2023 Texto de la Razón:

Canal de Ventas: CAC

UID "En Nombre de": 151109896 Identificación de Campaña: Identificación de la Acción de Orden: 1776085241A

Código de Distribuidor "En Nombre de": Área que Gestiona: Usuario: AREASINTERNAS1 151109896

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la tienda:

VENTA/PORTABILIDAD

CAMBIO DE PLAN-CLARUP

**CONDICIONES
CLARO UP PARA
FUNCIONARIOS**

CAMPAÑAS MÓVIL

**PI
FR**

- Aplica para líneas sin descuento funcionario.

- Sujeto a Stock disponible en cada sucursal.

- La línea a contratar Claro Up, debe tener uno de los planes contenidos en la oferta vigente del Programa. Si no cuenta con uno de los planes definidos, debe realizar cambio de plan.

- No aplica en caso de cambio de equipo por servicio técnico (garantía, DOA, etc.).

- Para los funcionarios pertenecientes a CAC, la contratación de Claro up, debe estar autorizada por jefe de sucursal, siguiendo la normativa de la sucursal.
- Debe mantener el mismo plan, durante el plazo del Programa, por lo que no puede realizar cambio de plan.
- La evaluación de crédito debe indicar explícitamente que el cliente puede optar a equipos en modalidad arriendo, en cuotas o al contado. La modalidad de pago del cargo de activación debe mantenerse al contado, con tarjeta de crédito o débito.

Esto, además de las condiciones Claro Up generales.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARROUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PI FR
Revisa las campañas actuales en las siguientes páginas: - RENOVACIÓN - PORTABILIDAD - También puedes apoyarte dentro de ONE, revisando el botón RECOMENDADOR.				

Para revisar los Equipos en oferta puedes revisar en Tienda Claro Chile - Equipos. Para revisar planes + equipos ingresa a Tienda Claro Chile.

Para revisar apoyarte con la oferta comercial actual puedes revisar la publicación Plan Comercial Móvil y Hogar.



VENTA/PORTABILIDAD	CAMBIO DE PLAN-CLARUP	CONDICIONES CLARO UP PARA FUNCIONARIOS	CAMPAÑAS MÓVIL	PERF
1. ¿Qué es y cómo funciona la opción de renovación anticipada de equipo y cuándo se puede utilizar? La opción de renovación anticipada de equipo del programa Claro up únicamente es aplicable y podrá ser utilizada por aquellos clientes pospago de Claro que ya tienen activo un Contrato Claro up. Para utilizar la opción de renovación de equipo, aplican las condiciones que se describen a continuación: - Se puede ejercer la opción de renovación anticipada sólo cuando hayan transcurrido al menos 12 meses del Contrato Claro up y hasta antes de su expiración. - Esta opción se puede utilizar siempre y cuando el cliente esté en cumplimiento con el Contrato Claro up y cuente con un servicio de telecomunicaciones vigente proporcionado por Claro.				

- El cliente debe entregar el equipo original en buenas condiciones operativas y debe transferir el título del equipo a Claro.
- El cliente debe elegir un nuevo equipo y plan tarifario (que hagan parte del programa Claro up) y debe firmar un nuevo Contrato Claro up con Claro.

2. ¿A partir de qué momento inicia la cobertura, en caso de contratar el adicional de seguro?

La cobertura para cada equipo asegurado comienza en la fecha que el cliente ha firmado el contrato de “protege tu equipo”.

3. ¿Qué es un equipo en buenas condiciones operativas?

Cuando el cliente elige llevar a cabo la renovación anticipada, éste debe entregar el equipo actual en buenas condiciones operativas. Se entenderá que el equipo a entregar se encuentra en buenas condiciones operativas cuando todas las funciones y características de dicho equipo operen correctamente. La funcionalidad total del equipo deberá incluir, entre otros, lo siguiente:

- Poder encenderse y apagarse y poder realizar y recibir llamadas.
- Poder enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, poder conectarse a y navegar en Internet.
- Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos deben funcionar correctamente.
- Deber tener una pantalla que funciona correctamente y sin daños (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) tales como grietas, rayaduras, cuarteaduras y/o astilladuras en alguno de sus componentes. La pantalla no debe presentar manchas en los píxeles, estar borrosa y/o presentar escurrimientos.
- No puede estar personalizado, intervenido con software alternativos o no autorizados por la marca, y/o contener partes no originales.

4. ¿Qué pasa si no renuevo en el mes 12 y lo hago en el mes 15, por ejemplo?

Se puede renovar el programa en cualquier momento, una vez pagada la boleta con la cuota número 12. Si lo hace en el mes 15, tendrá que pagar las cuotas del mes 13 y 14, si la boleta del mes 15, está emitida, también tendrá que pagarla. Las cuotas restantes, de la 16 a la 24, se eliminan.

5. Cliente Claro up ¿Puede hacer cambio de número?

El cliente puede realizar cambio de número, ya que el programa está vinculado a su RUT y no al servicio.

6. ¿Se puede cambiar el plan mientras dura el programa?

Debe mantener el mismo plan, durante el plazo del programa, (esto es por el valor de la cuota pactada), en caso de reclamos, no se puede negar la opción si lo solicita, siempre que sea por un plan compatible con el programa, de igual valor o mayor. Si baja el valor del plan, no se aplicará penalidad, pero perderá el programa.

7. ¿Qué Canales de atención pueden realizar el cambio de plan?

Todos, es decir, sucursales, call center, canales electrónicos, bajo las condiciones mencionadas en la pregunta anterior.

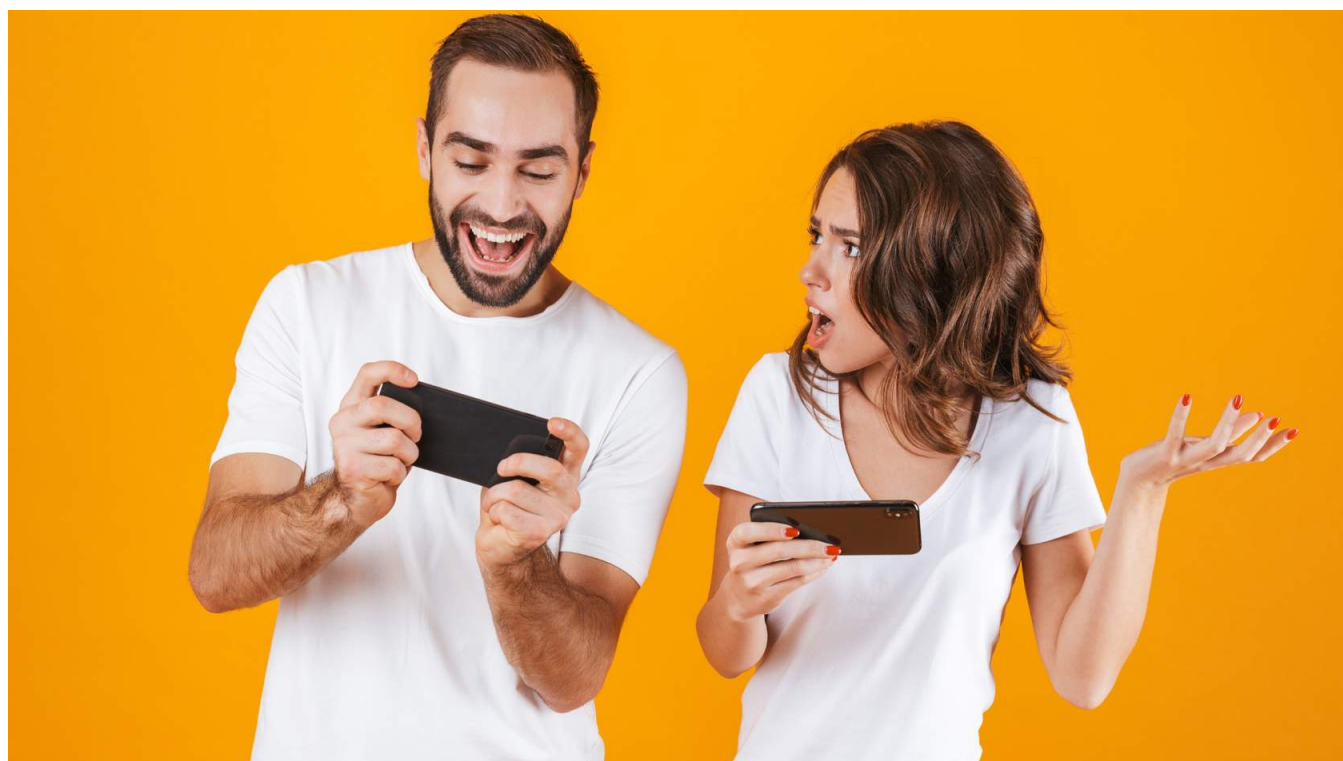
8. ¿Cómo finalizar programa Claro UP?

Para finalizar el programa, basta con que el cliente solicite dar de baja el contrato y pague las cuotas restantes o espere el termino de duración de su contrato.

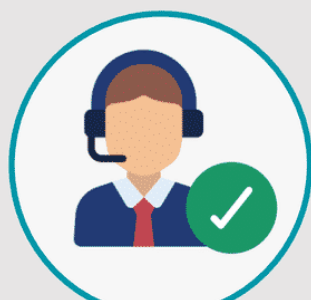


CONTINUE

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:





En caso que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.

- Si cliente reclama por cobro, ofrece bloquear contratación de servicios adicionales. Puedes apoyarte con la sección **"DESACTIVAR/ELIMINAR SVA"** en el apartado **"ELIMINAR PERMANENTE/LISTA NEGRA"** de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES.**

- Si cliente tiene dudas sobre cual SVA cobramos, debes apoyarte con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**

- Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado:

SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO

- Para facilitar las gestiones de desactivación de los servicios, descarga el diccionario de ayuda que hemos dispuesto haciendo clic [aquí.](#)

Indaga:

- ¿Ud. contrató el SVA?
- ¿Cuá fue el medio de contratación?



SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.

2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

TOMA EN CONSIDERACIÓN

Explica el cobro del SVA al cliente, si el monto a descontar en base al análisis realizado es menor o igual a \$7.000, avanza hasta ingreso nota de crédito. [pinchando aquí](#)

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación Ingreso [Nota de Crédito Móvil.](#)

Informa que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr(a) XXX, hemos revisado el concepto de SVA cobrado y su uso, por lo cual, corresponde a que usted pague el monto de \$XXX por concepto de xxxxxxxx en donde usted adquirió xxxxxxxxxxxxxxxx".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).Para ello, debes revisar la pestaña de trabajo de ONE.

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO:

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello [pincha aquí.](#)

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr(a) xxxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El último corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿cuál es su decisión para proceder?"

CLIENTE NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Si el monto es menor o igual a \$7.000: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de **Ingreso de Nota de Crédito Móvil**

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación, apoyándote de la publicación **ingreso de nota de crédito móvil** En la observación de ONE debes registrar el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción.

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

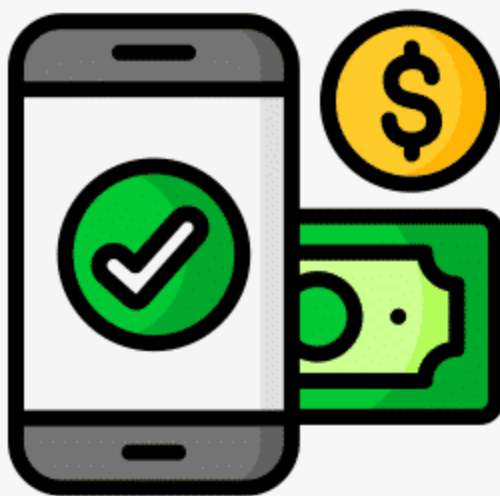
INFORMA:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar la baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El ultimo corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿Cuál es su decisión para proceder?



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.
2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

Explica el cobro identificado al cliente, y pregunta al cliente si reconoce el cobro, para ello, apóyate en el siguiente script: **"Sr (a) xxxxxx, le**

informo que el cobro corresponde a xxxxxx, ¿usted reconoce la activación de este servicio? Si/No"

Si la respuesta es Si -> Se debe informar el monto a pagar.

Si la respuesta es NO -> Se debe identificar si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el backoffice dentro de **5 días hábiles**.

Si, corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000



Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

FRONT: Deriva hacia Botón Rojo Móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script: **"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"**

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

Registra: MÓVIL MAS » BOTÓN ROJO MÓVIL » APLICACIÓN DE NC SVA TERCEROS » DERIVADO ->Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el monto a descontar.

CONTINUE

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La renovación de equipo Claro Up aplica solo para Sucursales a través de CRM One. La venta, para todos los canales, incluyendo Sucursales, debe ser realizada por medio del Front de Ventas.

☐ Verdadero

☐ Falso

REPARACIONES TÉCNICAS



INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA:

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DE REPARACIÓN
TÉCNICA

✓ Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente:

✓ "Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

✓ Para casos **reiterados**, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES).

✓ Para casos que **no** son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad.

✓ Si se ingresa una visita a terreno, **NO** se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio.

✓ Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Re agendada" a solicitud expresa del cliente.

✓ Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

✓ Si ya existe una **SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede re agendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad.

X No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente **posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria.**

X No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente **ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio**

y que esta se encuentre en **estado Abierta**.



DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DE REPARACIÓN TÉCNICA

1. Validar los datos del cliente: RUT, Dirección, número de contacto.

!Para CANALES DIGITALES, si el cliente tiene sólo una dirección con servicios contratados, no es necesario realizar paso 1.

2. Revisar que los servicios se encuentren **ACTIVOS** o **SUSPENDIDOS**.

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está suspendido voluntariamente, se debe **esperar hasta la fecha de Reanudación acordada**.

- Cuenta** | 34932942-0 [0] | Portal de cliente

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

Listado de clientes Listas de clientes

Más información Resumen del cliente Sección total de cuentas Jerarquía de cuentas Fichas masivas Contacto Perfiles Actualizaciones Solicitudes de servicios Pedidos Acciones pendientes Alertas de crédito

Siguiente mejor Acción

Categoría	Accionero	Acción
TSA, PLUS	VIA, VIA SPORTS	OPCIONES TSA SPORTS PREMIUM CON 9 MESES AL 50% PRECIO NORMAL \$12.490

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de cobro	Día de facturación

Productos Instalados

Modificar	Desinstalar	Actualizar	Actualizar promoción	Hacer / Hacerse
Producto A	Descripción del Producto	Categoría solicitada Nivel B1		

Actividades

ID Actividad	Descripción	Tipo	Status	Propietario	Fecha Agend.
5-2MAD020	Lo actividad 10-5-2MAD04N / asignacion	Finalizado	Finalizado	GSEPULVEDA	29/06/2023
5-2BDFMMW	Integration 14-5-2BDFMMW, Generalistflow / Refresh	Finalizado	Finalizado	PRAZ	
5-2H4ZQ90	Integration 14-5-2H4ZQ9M, Generalistflow / Setpoint	Finalizado	Finalizado	PRAZ	
5-2SLAZRDI	Confirman el via	Llamada - Saliente	Finalizado	SWILLOD	
5-2STBRUJ	@Regenerations Vet	Llamada - Saliente	Finalizado	JVALACIO	
5-2S24KZE	CHAT	Llamada - Saliente	Finalizado	MIAMPEZA	
5-2GTOMMS	Reparación 2 Play Sin Servicio	Referente	Agendada	GETURES	14/07/2023
5-2K2FFPH	Reparación 2 Play Sin Servicio	Referente	Derivada	COLMANM	14/06/2023
5-2RWABC2	Reparación 2 Play Sin Servicio	Referente	Derivada	RURBE	13/06/2023
5-2R03PLH	Reparación 2 Play Sin Servicio	Referente	Derivada	CCORREAY	03/06/2023
5-2R0TDEQ	#SC AND AL FONDO #0402001 ALA Solicitud - Saliente	Finalizado	Finalizado	OBLANDON	
5-2R0PWN17	#SC AND #0020ANDEVIE	Llamada - Saliente	Finalizado	OBLANDON	
5-2R0N61W	#C3620201 SMS /TR Informa Hoy #045 - Saliente	Finalizado	Finalizado	CAJPERE	

- 1.** Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.

- Corroborar que aparezcan los servicios en “Productos instalados”.
- 2.** En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA **DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de **“servicio”** correspondiente al domicilio afectado.
- 3.** Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**.

1.3. Una vez dentro del panel solicitudes se servicio presionar el botón

1.4. En el casillero “Activo” seleccionar el servicio afectado

1.5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

1.6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

1.7. En **SUBÁREA**, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado.

1.8. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio.

1.8. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

1.9. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

- Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

IMPORTANTE: En esta pantalla se podrá visualizar el flag (✓) "Reiterado", si es que el cliente ha tenido 3 reparaciones dentro de 30 días. Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la "SECCIÓN DE ACTIVIDADES".

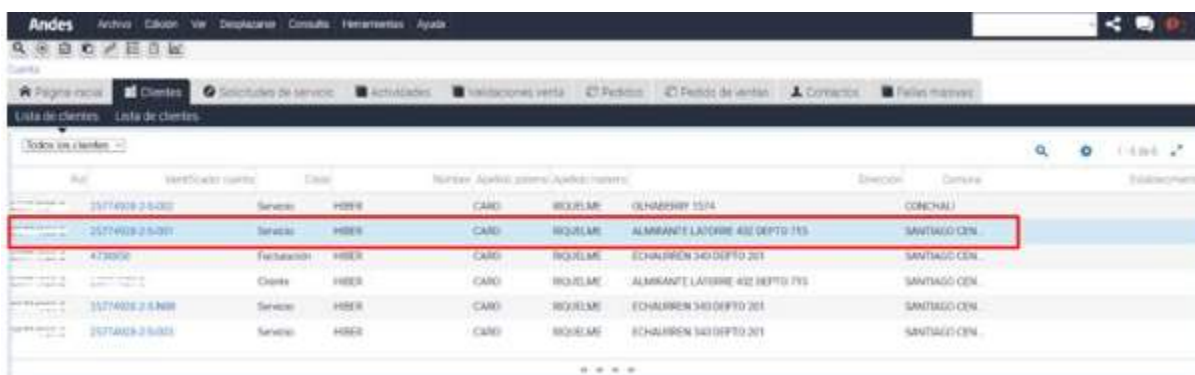
Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá:

-Aceptar el mensaje de alerta.- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.

- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la **Consulta Agendamiento** muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**.

- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Para revisar más detalles del ingreso de solicitud de servicio con reparación técnica revisa [aquí](#)



The screenshot shows the 'Andes' system interface with a menu bar at the top (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda) and a toolbar with icons. Below the menu is a navigation bar with tabs: Página principal, Clientes, Solicitudes de Servicio, Actividades, Validaciones venta, Pedido, Pedido de venta, Contactos, and Filtros avanzados. The 'Clientes' tab is active, displaying a table titled 'Lista de clientes'. The table has columns: RUT, Identificador cliente, Clase, Nombre, Apellido, primer Apellido, segundo Apellido, Dirección, and Estado. The second row is highlighted with a red box.

RUT	Identificador cliente	Clase	Nombre	Apellido	primer Apellido	segundo Apellido	Dirección	Estado
25714028-2-5-000	25714028-2-5-000	Servicio	HISER	CARGO	BOQUILAN	OLIVARDO 1574	CONCHA	
25714028-2-5-001	25714028-2-5-001	Servicio	HISER	CARGO	BOQUILAN	ALVARO LATORRE 402 DEPTO 115	SANTIAGO CEN	
473000	473000	Facturación	HISER	CARGO	BOQUILAN	ECHARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	
25714028-2-5-000	25714028-2-5-000	Cliente	HISER	CARGO	BOQUILAN	ALVARO LATORRE 402 DEPTO 115	SANTIAGO CEN	
25714028-2-5-000	25714028-2-5-000	Servicio	HISER	CARGO	BOQUILAN	ECHARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	
25714028-2-5-001	25714028-2-5-001	Servicio	HISER	CARGO	BOQUILAN	ECHARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN	

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 the 'Actividades' module in a system. The 'Terreno' form is displayed with various fields and tabs. Red boxes and numbers 1, 2, and 3 highlight specific areas:

- 1: Points to the 'Actividad' dropdown menu.
- 2: Points to the 'Agendamiento' tab.
- 3: Points to the 'Nombre Técnico' field.

The form includes sections for 'Terreno', 'Detalles de programación', and 'Datos de Trabajo'. The 'Terreno' section contains fields for 'Actividad', 'Tipo', 'Nombre Completo Cliente', 'RUT Cliente', 'RUT Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estado', 'Credito', 'Propietario', 'Bacon', 'Detalle Razón', 'Resolución', 'Fecha inicio', 'Fecha Cierre', 'Cero', 'Fecha Comprobación', 'Codigo Cero', 'Descripción', 'Comentarios', and 'Área a Servir'. The 'Detalles de programación' section contains fields for 'Tiempo de trabajo', 'Fecha agendamiento', 'Hora desde', 'Hora hasta', 'Ubicación del servicio de cuenta', 'Dirección de la cuenta', 'Ciudad', 'Región', 'Codigo postal', and 'Fecha certificación'. The 'Datos de Trabajo' section contains fields for 'RUT Técnico', 'Nombre Técnico', 'Nota', 'Bucle', 'Tipo vivienda', 'Territorio', 'Zona', 'Zona Pop', and 'Clase vivienda'.

CANCELACIÓN DE VISITA:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

- En caso de que el cliente solicite un nuevo agendamiento y no la eliminación del proceso se debe reagendar la solicitud. Revisar el botón "REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO".
- También puede ser *cancelada* hasta el Punto de No Retorno, es decir, cuando el técnico esté en el domicilio del cliente, pero no haya realizado el Flag de aprovisionamiento.
- No debes ingresar un ticket a Mesa de ayuda para solicitar la *cancelación* de CUALQUIER OTRA Solicitud de Servicio. Este requerimiento debes solicitarlo a través de tu Jefe o supervisor.
- El *cancelar* se debe gestionar sólo sobre una reparación técnica **ABIERTA**, antes de realizar la respectiva *visita* técnica.
- Una vez *cancelada* la solicitud de servicio no puede volver a activarse.
- Si cliente comenta que desea cancelar la visita técnica porque su problema ya se solucionó: Verifica que los niveles de BEC se muestren en verde. Es importante porque si se encuentran afectados, es importante explicarle al cliente la necesidad de mantener la visita. De encontrar los niveles afectados informa:

"Sr. XXX le recomendamos mantener su visita, ya que, detectamos un inconveniente que necesita ser revisado por nuestros técnicos. Así podrá tener una mejor experiencia de servicio."

Si el cliente insiste en suspender su visita, proceder con la cancelación de la visita.

GESTIONA:

1. En la vista 360 de la cuenta de servicio afectada, se debe seleccionar el **NÚMERO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO (N° de SS) a cancelar.**
2. Llenar el campo **MOTIVO** de la actividad del tipo **TERRENO**, indicando **CANCELADA.**
3. Seleccionar un **CÓDIGO DE CIERRE CA01.**
4. Cambiar el estado a **CANCELADO.**
5. Finalizar presionando **GUARDAR**

INFORMA:

SOLICITUD CANCELADA:

Sucursal, Call Center CALL CENTER - SUCURSALES y CANALES DIGITALES:• Infórmale al cliente que cancelaste la solicitud.

SOLICITUD NO CANCELADA:

Sucursal, Call Center CALL CENTER - SUCURSALES y CANALES DIGITALES:

• *Infórmale al cliente que no se pudo cancelar la visita por tener técnico asignado.*

REGISTRA:

Tipificar correctamente:

Atención técnica → Fono → Sin fono o sin tono

Atención técnica → Internet → Sin internet

Atención técnica → TV Dbox → Sin señal TV

Registrar en la atención:

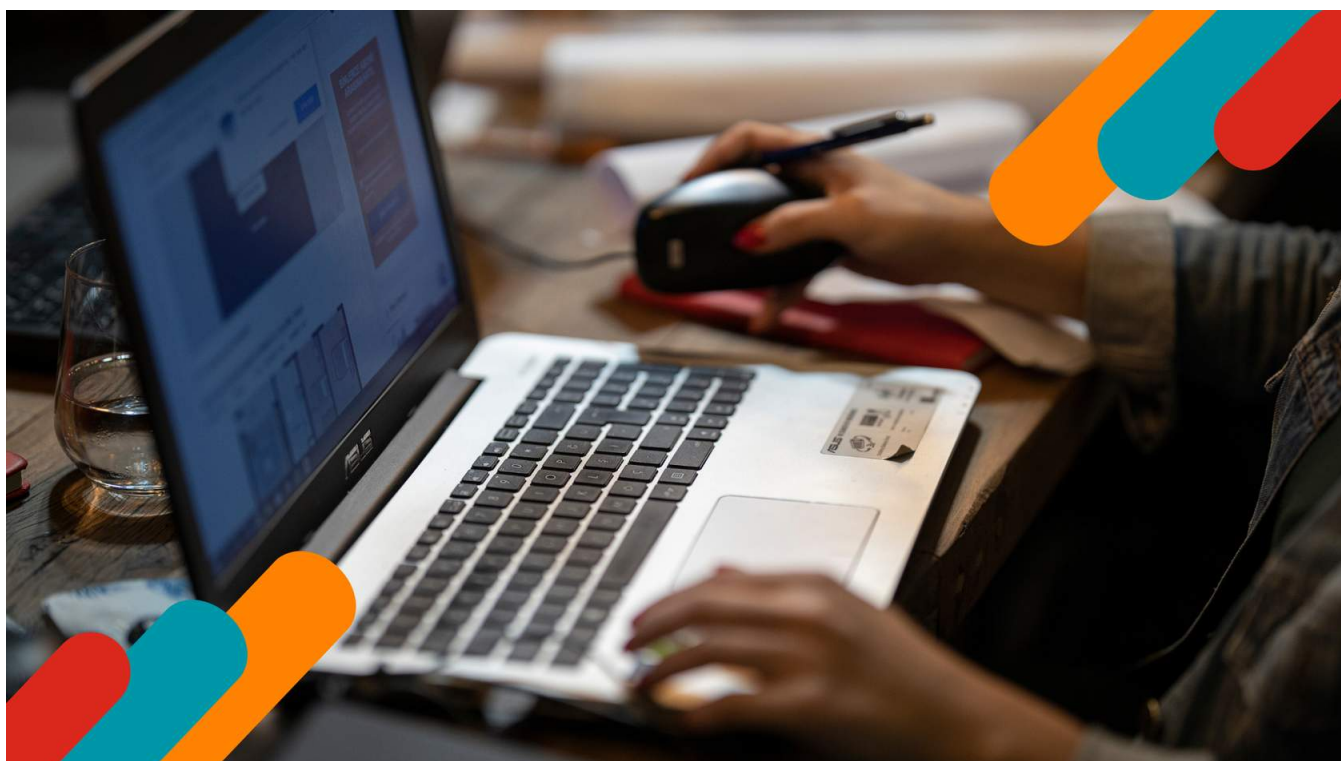
- *Nombre de la persona que atendemos*
- *Motivo de atención/llamada*
- *Información entregada*
- *Gestión realizada.*



Para conocer más detalles de Reparaciones Técnicas revisa [aquí](#)

CONTINUE

ANDES - 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 TRAINER N° 06 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°06!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR