

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 07 - 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 05 AL 18 DE MAYO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)

≡ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEO LLAMADA- VSIGHT

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

❓ ACTIVIDAD

≡ CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS

≡ MANUAL DE VENTAS B2B



DESCONEXIÓN MÓVIL



MODELO VENTA CAC PYME



ACTIVIDAD



SERVICIO TÉCNICO MÓVIL

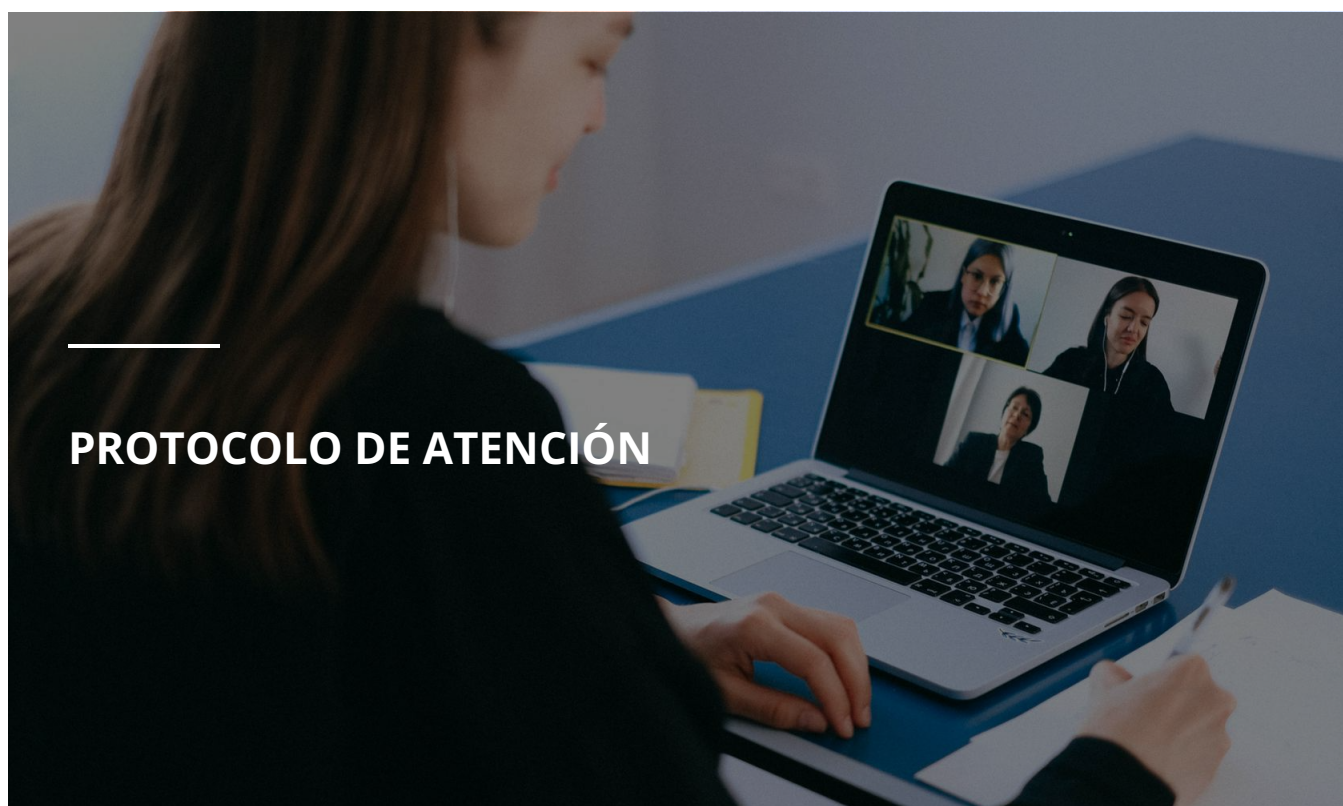


CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEO LLAMADA- VSIGHT



OBJETIVO

Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

DEBES SABER —

- El link de ingreso es <https://app.vsisght.io/login>
- En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente
- Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la video llamada.
- Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra
- El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la video llamada.
- Invita al cliente a responder la encuesta post atención.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN —

Según indique el procedimiento el uso de VSIGHT, informa al cliente:

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por video llamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO de VTR, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

- *"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia"*

- "Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".
- "Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"
- "Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"
- "La aplicación de video llamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga porqué motivo no acepta.

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	
No tengo internet en mi teléfono	
No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude	<i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de video llamada segura y confiable, que nos va permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"</i>

Cliente acepta:

Continúa el procedimiento en el acordeón GESTIÓN CON EL APLICATIVO que encontrás en Clave.

- Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.

Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

"Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH

- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
 - El D-box Smart se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.
 - Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento **MODIFICACIÓN DE DATOS**

A

B

C

D

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**.

ACTIVO

SUSPENDIDO

Continúa la revisión.

Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A

B

C

D

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información

que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:

ESTUVO EN COBRANZA	NO ESTUVO EN COBRANZA
Revisa la publicación <u>INCONVENIENTE CON PAGO</u>	Continúa la atención.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión.

HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA
------------------	---------------------

Informa según lo que informe dicha publicación.

Continúa la revisión.

A

B

C

D

Solicita al cliente conectarse por [VIDEO LLAMADA](#) para revisar cuál es el modelo y n° de serie del decodificador que presenta inconveniente. Si el cliente no puede realizar video llamada, [revisa el MODELO Y N° DE SERIE en Andes esta información](#).

DBOX HD

DBOX SMART- HDMI STICK

Revisa el [PROCEDIMIENTO TV](#)

Continúa en este procedimiento.

A

B

C

D

(Aplica en casos donde no se logra realizar video llamada)
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SOLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado.

Si el cliente no acepta video llamada **IDENTIFICA EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.

Continúa revisando

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

APARECE UN CÓDIGO DE ERROR EN LA PANTALLA

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con video llamada si se mantiene inconveniente.

A continuación revisaremos algunos errores, recuerda mantenerte informado ingresando a Clave.

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA		
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Pide al cliente realizar un reset eléctrico		
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Verificar si el decodificador está conectado a la red de internet del domicilio. Revisa la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET	
		CONECTADO	NO CONECTADO
		Validar si el inconveniente se solucionó	Conectar según la publicación CÓMO SABER SI EL DBOX SMART ESTÁ CONECTADO A INTERNET y validar si el inconveniente se solucionó
		SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
	Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.	

V638 —

Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial. Valida con video llamada si se mantiene inconveniente

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresar el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

V227 —

a) Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente.

b) Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay.

c) Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente.

d) Valida si el inconveniente se mantiene

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresas el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

V548

—

Realizar REBOOT desde BEC

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresas el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

Confirma que el dbx afectado, aparezca en PRODUCTOS INSTALADOS de Andes

DBOX APARECE		DBOX NO APARECE
Realiza un RESET/REFRESH Programación Todas las Plataformas en Andes y luego, en BEC, realiza un REBOOT		Realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una solicitud de servicio. TIPO: Televisión. ÁREA: Reparación Técnica. SUBAREA: Sin Señal. DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El HDMI STICK sólo se puede conectar vía ethernet, no por cable wifi. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- El adjuntar los documentos es necesario realizarse siempre en las ventas para declarar que el cliente cumple con los requisitos a nivel comercial, según la oferta comercial vigente y las políticas de venta.

- Para esto debemos estar posicionados en el pedido que corresponda a la venta que se está realizando en ese momento.

a) Para adjuntar documentos marcar la pestaña de **ARCHIVOS ADJUNTOS**.

1-49824773

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

N° de Pedido: 1-49824773	Nombre del Cliente: MARIA CONSTANZA CU	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 8719497-3	Fecha de creación: 23/06/2017 18:31:04	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	N° de Serie CI:	Fecha de Modificación: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Fijo: -17.170 \$
Tipo Portado: No Portado - Venta F	Estado N° de Serie CI: V : DOCUMENTO VIGEN	Desde cuando: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: 0 \$
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 8719497-3-S-001	Vigencia de Cotización: 28/06/2017 18:31:04	Deuda Domicilio: 0 \$
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480	Estado del Trámite: TSQ aprobado	Pago Up Front: 0 \$
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 149133876	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido:
Propietario:	e-mail: mmaturanav@gmail.com		Renta Mensual: 48.460 \$
Acelerar cuotas:	Deuda no Vinculante:	Pago Upfront Primera Boleta:	Cargo Única Vez: 20.000 \$
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online:	Rut Deuda Domicilio:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos **Archivos adjuntos** Portabilidad Actividades

b) Seleccionar tipo de documentos en la lista desplegable. Acá se debe cargar Carnet de Identidad, el Contrato de Servicios Móviles (Solicitud de Servicios Móviles) y Solicitud de Portabilidad. Siempre deben cargarse al menos estos tres documentos. En el caso de Línea Nueva solo se debe cargar el Carnet de Identidad y el Contrato de Servicios Móviles (Solicitud de Servicios Móviles).

La documentación debe cumplir con las siguientes características para que la portabilidad avance:

- Nombre del archivo debe contener menos de 30 caracteres, de lo contrario, no avanzará.

- Nombre del archivo no debe contener caracteres especiales, de lo contrario, no avanzará.
- El peso del documento debe ser menor a 180KB, de lo contrario, no avanzará

Andes

Documentación Diplomáticos/Extranjeros

Contrato Fijo

Contrato Móvil

Contrato Online Fijo

Otros Documentos por Solicitud

RUT Titular Para Reversa Portabilidad

Documentación de empresa

Certificado de desbloqueo de C.I. Registro civil

Copia CI Solicitante

Documentación Empresa (Iniciación Actividades/Escritura)

Compra de SVA

Comprobante de pago portabilidad

Comprobante registro civil de C.I.

Documentación Diplomáticos/Extranjeros

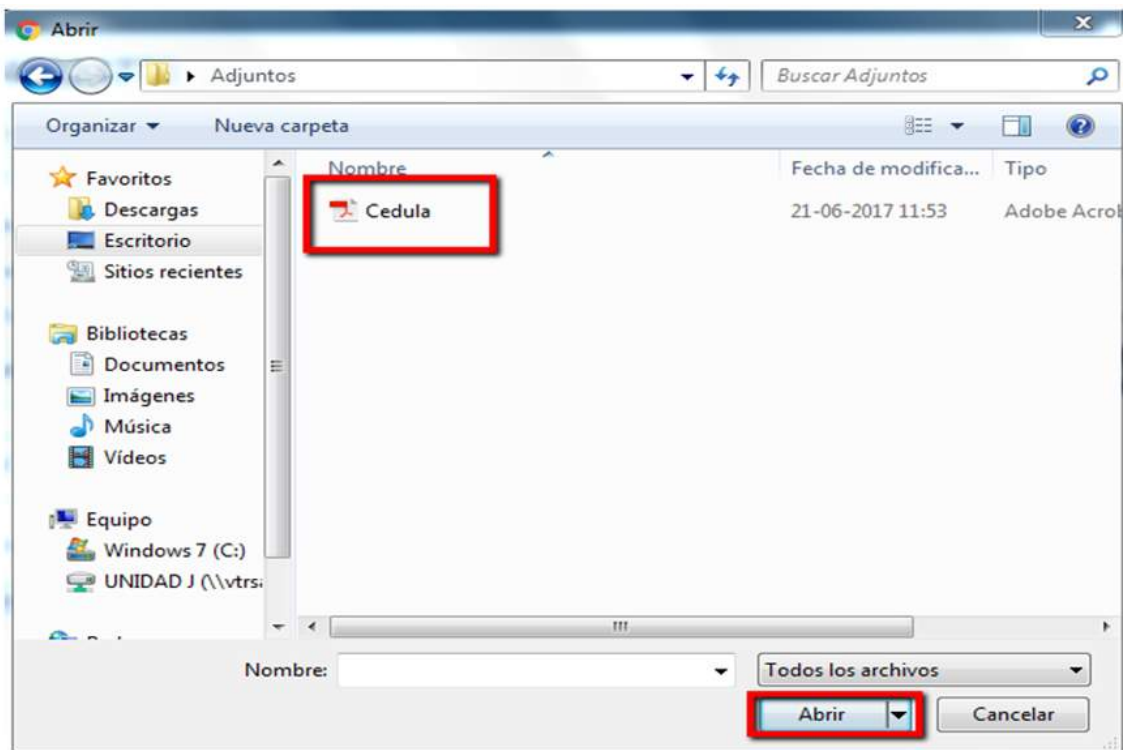
Agregar

Refrescar

Listado de documentos para la entidad Venta RowId: 1-358T9S6P RUT: 18250219-7

Número	Documento	Tipo	Tamaño	Autor	ID
0 documentos encontrados.					

c) Seleccionar **ARCHIVO**.



d) Seleccionar botón **ADJUNTAR**

1-49824773

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

N° de Pedido: 1-49824773	Nombre del Cliente: MARIA CONSTANZA CU	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 8719497-3	Fecha de creación: 23/06/2017 18:31:04	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	N° de Serie Cl:	Fecha de Modificación: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Fijo: -17.170 \$
Tipo Portado: No Portado - Venta F	Estado N° de Serie Cl: V - DOCUMENTO VIGEN	Desde cuando: 23/06/2017 18:31:04	Saldo Limite Crédito Móvil:

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Siebel WCC Connector. User [CREYES2] 03:32:19.350

Seleccionar documento Documento de solicitud portabilidad :

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Adjuntar

e) Seleccionar el botón **ENVIAR**. Con este último paso, la venta ya se encuentra ingresada.

1-6996843110

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

N° de Pedido: 1-6996843110	Nombre del Cliente: CARMEN ADRIANA OGG	Estado: Pendiente	Clasificación Score Fijo: Libre
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 5581355-8	Fecha Agendada: 14/02/2017 16:16:31	Clasificación Score Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	N° de Serie Cl:	Estado del Trámite: TSQ aprobado	Saldo Límite Crédito Fijo: \$ 72.010
Tipo Portado: No Portado - Venta F	Estado N° de Serie Cl: V : DOCUMENTO VIGEN	Motivo:	Saldo Límite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Creado: 14/02/2017 16:16:31	Deuda Rut: \$ 4.990
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 5581355-8-S-001	Fecha de Modificación: 14/02/2017 16:16:31	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: SCARRASCOA	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480	Vencimiento: 14/02/2017 16:16:31	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: UAC	Cuenta de Facturación: 3085186064	Contexto de Estado: All order lines are completed	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: mhondar@gmail.com		Pago Up Front recibido: ☐
☐	Deuda no Vinculante: ☐	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Renta Mensual: \$ 17.990
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Cargo Única Vez: \$ 20.000
			Rut Deuda Domicilio:

Reenviar Documentos (Cuando el Pedido está Completado o Pendiente de Portabilidad)

CONTEXTO

Este paso es crucial puesto que independiente de que se hayan adjuntado los archivos en el paso previo, no serán enviados al OAP si es que no se realiza el reenvío de documentos

PASO 1

1) Ingresar a Andes y luego Ingresar al pedido de venta cuya documentación se desea reenviar a la OAP (1-43309947395).

PASO 2

The screenshot shows the Siebel CRM 'Pedido de venta' (Sales Order) form. The form is titled 'Pedido de venta' and displays various fields for customer and order information. The 'Estado' (Status) is 'Completado' (Completed). The 'Tipo de Pedido' (Order Type) is 'Pedido de venta' (Sales Order). The 'Tipo de Pedido' dropdown is highlighted with a red box. The form also displays a list of items and a summary section at the bottom.

2) En Andes se visualiza el pedido en estado Completado, la portabilidad en estado "Portado" y el botón reenviar documentos activos (Reenviar Documento)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MANUAL DE VENTAS B2B



POLÍTICAS DE VENTA SERVICIO MÓVIL

El Manual de Venta de Pequeñas y Medianas Empresas tiene como objetivo entregar información acerca de los procedimientos que se deberán realizar para ventas de Planes a Clientes Empresa. El Manual PYME cuenta con tres categorías:

POLÍTICAS	DOCUMENTACIÓN	PROCEDIMIENTOS
Criterios y normas para realizar una	Set de documentos para acreditar una	Pasos que se deben realizar durante y

venta.	venta.	después de la venta.
--------	--------	----------------------

A continuación revisaremos algunos puntos que se encuentran contenidos en el manual de ventas.

EVALUACIÓN COMERCIAL

La Evaluación Comercial es un proceso que se utiliza para determinar el valor de una Empresa. Con ello, podemos conocer cuál es el nivel de riesgo y crédito que tiene el RUT consultado y con esto determinar un límite de endeudamiento tanto para contratación de servicios, cómo para adquirir equipos bajo modalidad de arriendo.

Dentro de la Evaluación Comercial, también se considera la acreditación de identidad tanto de la Empresa en sí cómo de el o los Representantes Legales. Esta acreditación, busca validar la identidad de la empresa por medio de la verificación de la cédula de identidad, ROL tributario, escritura o certificado de constitución, etc.

Acreditación del Cliente

Acreditación Inicio de Actividades Como primera opción para verificar la acreditación del cliente, es que cuente con iniciación de actividades, consulta que se realiza de manera directa en www.SII.cl, con el RUT de la empresa contratante.

Campos relevantes para considerar:

a) Contribuyente presenta inicio de actividades: SI. En caso de indicar NO, la venta no podrá ser cursada.

b) Fecha de inicio de actividades: Fecha en la que comenzó a operar con Rol Giro Comercial y que no debe ser inferior a 30 días.

c) Algunas de las situaciones detalladas por SII donde el cliente no podrá contratar servicios:

- Término de giro

- Comportamiento tributario Irregular
- Cliente Inconcurrente
- Información reflejada en www.SII.cl

IMPORTANTE

- La validación de inicio de actividades no aplica para el o los representantes legales de la empresa.
- Desde febrero 2023, se considera válido solo la consulta en SII, sin necesidad de adjuntar el Print de pantalla.

Posterior a la validación de Iniciación de Actividades puedes solicitar la documentación que el cliente o no cliente posee en su Carpeta Tributaria para aplicar la evaluación comercial.

Acreditación de Ingresos

- La acreditación de ingresos permite asignar al solicitante un monto de inversión para adquirir servicios y equipos en modalidad de arriendo según la segmentación que el CRM le entregue. La evaluación del límite de crédito será informada en el pedido de ventas directamente por el sistema ANDES este determinará el valor del cargo fijo que podrá contratar los clientes según segmento.
- Segmento o Clasificación es un puntaje que se obtiene de diversos criterios o variables (y que varían según empresa), que determinan el riesgo crediticio de los clientes para VTR.
- Una vez ingresado el pedido de ventas e ingresar a él, puedes validar los datos de Clasificación (Segmento) y Saldo límite de Crédito, estos datos los puedes identificar en el encabezado del pedido, en la parte superior derecha, y este arroja la información dependiendo si es fija o móvil.

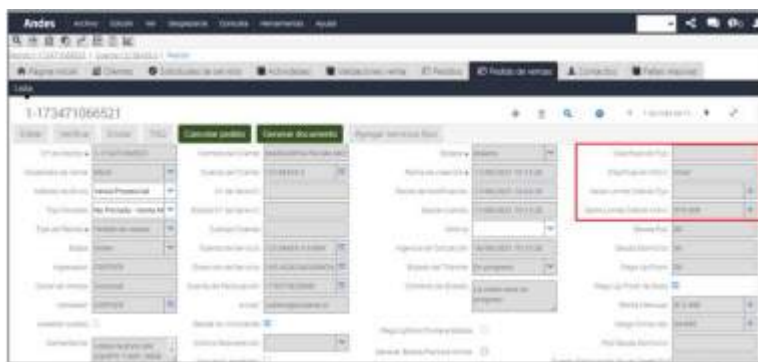


TABLA SEGÚN SEGMENTO

CALCULAR EL CRÉDITO DEL CLIENTE

Recuerda que el saldo en el límite de crédito considera cualquier concepto que genere renta mensual. Los cargos por única vez no afectan el saldo. Si el saldo limita la oferta, explicar que en base a una evaluación comercial se ofrece la oferta comercial.

En caso de que el cliente contrate, puede actualizar a un plan de mayor valor.

SEGMENTO EMPRESAS (RUT > 50 MM)					
NO PORTADO			PORTADO		
Segmento	Consideraciones	Límite de crédito	Segmento	Consideraciones	Límite de crédito
NEG LIBRE	Accede a venta y arriendo de equipos	\$300.000	NEG LIBRE	Accede a venta y arriendo de equipos	\$500.000
NEG CONECTADO		\$200.000	NEG CONECTADO		\$300.00
NEG VIVE	No accede a equipo en arriendo	\$120.000	NEG VIVE	No accede a equipo en arriendo	\$200.000

TABLA SEGÚN SEGMENTO

CALCULAR EL CRÉDITO DEL CLIENTE

- **Para clientes nuevos** se debe sumar el cargo fijo de plan y la cuota de arriendo del equipo a contratar.
- **Para clientes que desean sumar líneas a su negocio**, se debe sumar el cargo fijo del plan vigente más el del nuevo plan a contratar, la cuota del equipo en uso en caso de que mantenga saldo pendiente y la cuota de arriendo del nuevo equipo en caso de adquirirlo.
- **Para venta mixta** (oferta Personas Móvil + Negocios Móvil), rige la política de límite de crédito de la oferta Negocios. En ningún caso se puede sumar el límite de crédito Negocios con el de Personas.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCONEXIÓN MÓVIL



IMPORTANTE:

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Este procedimiento aplica a ejecutivos de Sucursales, Plataforma de Retención Canales Digitales, Plataforma de Contención y Plataforma Anulaciones.			

2. Aplica para clientes con **servicios móviles**.
3. Aplica para clientes **persona**.



ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Esta atención se puede brindar solo al Titular. 2. No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Si se debe sugerir pagar la deuda. 3. Se debe siempre informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. 4. Se debe siempre informar al cliente que el servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro de proporcionales desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión.			



ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Al momento de ingresar la desconexión debes considerar seleccionar si la línea del cliente quedará como prepago (desmigración) o será finalizada de forma permanente. 2. Igualmente debes saber que el número telefónico no se pierde por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): • Ante una baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años. • Ante una baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días.			



ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO: Consulta al cliente si es el titular de la línea en la que se desea realizar la desconexión. 1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el apartado GESTIÓN. 2. Si el cliente indica que es un tercero usuario del servicio (y no presenta poder notarial en la atención presencial), informa que, por resguardo, seguridad y según lo estipulado por la regulación vigente, esta atención se brinda solo al titular. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a). XXXX, le informo que, por resguardo, seguridad y según lo estipulado por la regulación vigente, esta atención se brinda solo al titular del servicio.</i>			



PASO A PASO DESCONEXIÓN MÓVIL

Revisemos a continuación el paso a paso de cómo realizar una desconexión móvil a través del Front de Postventa:



Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales.

Presiona sobre la imagen para ampliarla.

Paso 1: Ingresa a FDV —

Ingresa al Front de PostVenta (FPV) por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM.



Paso 2: Solicita el Rut y número de serie

Solicita al cliente su **Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de PostVenta (FPV).

Ingresados los datos solicitados por el sistema presiona **"Buscar"**.

En caso de inconvenientes con el número de serie revisa [aquí](#) las posibles soluciones para el cliente.



Paso 3: Selecciona término de contrato e ingresa información necesaria

Una vez ingresado en el Front de PostVenta con los datos del cliente, selecciona el botón **Término de Contrato** para realizar la desconexión.

Al seleccionar el botón **Término de Contrato**, se debe completar el número de teléfono del cliente (PCS) en el recuadro N° PCS de Operación. Al ingresar este dato, se autocompletarán automáticamente la información asociada al cliente: plan actual, fecha de activación y antigüedad.

Si el número de teléfono ingresado no está asociado al cliente o es incorrecto aparecerá una notificación y se debe volver a ingresar el PCS.

Si el correo está correcto y actualizado, continúa con el **punto 4**.

Si el correo no está correcto y se debe cambiar, se debe actualizar desde la botonera de edición del lápiz.

La imagen muestra dos capturas de pantalla de la interfaz de usuario del sistema de gestión de contratos de Claro.

La primera captura de pantalla muestra la pantalla de selección de tipo de solicitud. El título es "Elige el tipo de solicitud que quieres realizar". Hay cuatro botones: "Cambio Clases", "Cambio SIM", "Cambio de Plan" y "Término de Contrato". El botón "Término de Contrato" está resaltado con un recuadro rojo.

La segunda captura de pantalla muestra el formulario de "Término de Contrato". El título es "Término de Contrato". Hay dos secciones:

- Información del Cliente:**
 - N° PCS de Operación: +56 946000000
 - PCS de Contacto: +56 946000000
 - Mail: pedro.pedro@claro.cl
 - Plan actual: 05 2021 OF-EP-PLAN XS CE
 - Fecha de activación del suscriptor: 15/03/2025
 - Antigüedad: 1 Día
- Término de contrato:**
 - Tipo de operación: Desconexión
 - Motivo de Desconexión: (seleccionar)
 - Ingreso una observación: (campo de texto)

En la parte inferior del formulario, hay dos botones: "Limpiar" y "Continuar".

Paso 4: Ingresar el tipo de término y el motivo de desconexión —

En el recuadro del costado derecho **Término de Contrato** selecciona el **Tipo de Operación**, el **Motivo de Desconexión** e ingresa una **Observación**.

Los tipos y motivos disponibles son los siguientes:

Tipo de Operación:

o **Desconexión:** Finalización de la línea que la deja sin servicios y no desmigrada a prepago.

o **Desmigración:** Finalización de la línea que la deja como prepago.

Motivos de Desconexión:

- o Disconformidad con los productos y/o servicios
- o Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- o Petición del Cliente
- o Postpago – Prepago
- o Disponibilidad de equipos
- o Problemas económicos
- o Retención
- o Servicio sin uso
- o Problemas de cobertura4.2.

En la observación detalla la solicitud del cliente y luego presiona **Continuar**.

Claro⁺ Usuario CAC: 8806388 (138)

Inicio Estados de Servicio Cancelar Servicio Cerrar Sesión

BIT TITULAR: 15.745.961.3 | NOMBRE/APELLIDO: PATRICIO ALFREDO PERAZA LIBRETON | ID: 161357

Información Validación de identidad Configuración Recursos

Información del Cliente

N° PCS de Operación *

+SE 840522000

PCS de Contacto *

+SE 381751620

Mail

patricio.peraza@claro.com.ec

Plan actual

07 2020-ARR-MAX-M

Fecha de activación del suscriptor

18/03/2023

Ampliación

0 Días

Termino de contrato

Tipo de operación *

Desconexión Desconectar

Motivos de Desconexión *

Selecciona una opción

- Discrepancia con los productos y/o servicios
- Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- Período del Cliente
- Prepago – Prepago
- Disponibilidad de equipos
- Problemas económicos
- Retención
- Servicio no uso
- Problemas de cobertura

Limpia Continúa

Paso 5: Validación de Identidad

En la pestaña de **Validación de Identidad** se encuentran disponibles dos opciones para realizar la validación del cliente: **Validación por biometría facial** o **Validación por biometría dactilar**.

Debes seleccionar el método de validación de identidad de acuerdo a tu canal de atención (Call Center validación Facial, Sucursales validación dactilar).

Para Sucursales, solo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

En el proceso de validación facial el cliente recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad por medio de su rostro, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano y su teléfono, tiene 3 intentos para realizar este tipo de validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Presiona **Enviar Link** para que el link sea enviado al correo del cliente. Aparecerá una notificación al costado superior derecho.

a. Si el cliente NO logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FPV lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la desconexión en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto.

En FPV debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**.

Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Terminó de Contrato

Resultado: Imposible Completar

b. Si el cliente SI logra validar de forma exitosa su identidad, presiona **Validar** en FPV para confirmar la validación facial. Luego presiona **Aceptar**.

Claro- Usuario: CAC 19081008 (2108)

Inicio Estado de solicitud Cancelar solicitud Cerrar Sesión

ENTRADA: 15/03/2021 11:00:00 | NOMBRE APELLIDOS: PIERRELLI ALFREDO | APELLIDO: CAC 19081008 | BÚSCA: 15/03/2021 11:00:00

Información Validación de identidad Confirmación Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación del Término de Contrato es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por documento físico ☐ Validación por documento digital

Confirma si deseas por donde deseas recibir el link para confirmar la validación de identidad:

☒ Email

Correo Electrónico

javier.p@claro.com.uy

Enviar link

Paso 6: Confirmación de la solicitud

Una vez validada la identidad del cliente se mostrará en FPV la pestaña **Confirmación**, donde debes revisar y validar que los datos sean correctos. Si los datos están correctos presiona **Ingresar Solicitud**.

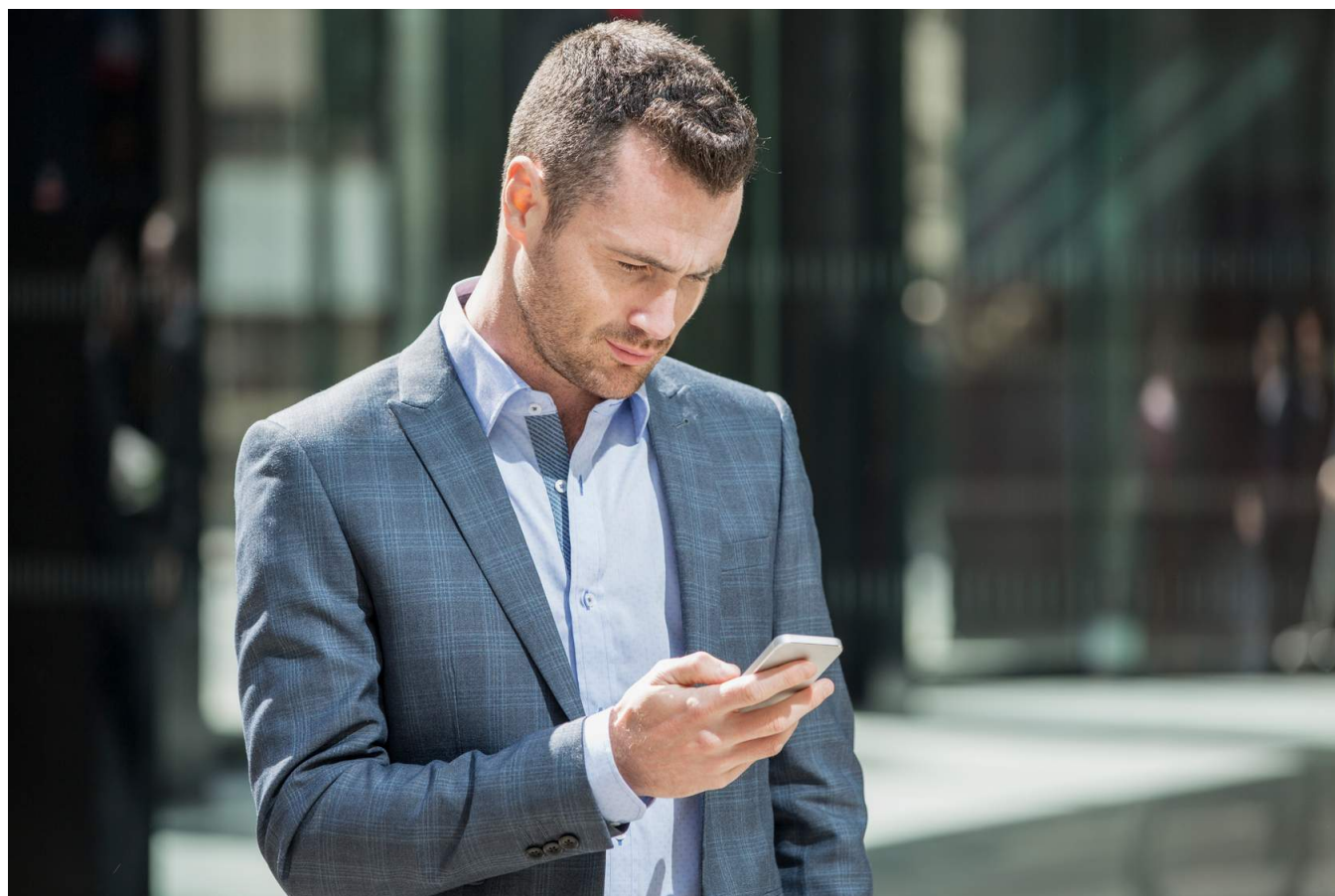
IMPORTANTE: Si los datos no son correctos debes cancelar la solicitud y volver a ingresar una nueva. NO DEBES retroceder con las fechas del navegador para corregir los datos.

Una vez confirmada la solicitud aparecerá el siguiente recuadro de resumen con la desconexión realizada. Por último, presiona **Volver al Inicio**.

- Nombre de quien llama
- PCS
- RUT
- Email

CONTINUE

MODELO VENTA CAC PYME



VALIDACIÓN:



Cientes RUTs mayor a 50 millones

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Saber la cantidad de líneas a contratar. • Solo requiere líneas o quiere asociar equipos. • Tipo de equipos (si lo requiere) • Rut de Empresa y el Representante Legal (RRLL) • Nombre de Empresa y RRLL.		

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
• Si el cliente acepta la oferta, el ejecutivo debe validar vigencia de la cédula de identidad del RRLL, visitando el link: Consulta vigencia documento (registrocivil.cl). Si el documento se encuentra vencido o bloqueado, cliente debe regularizar la situación antes de continuar. • Solicita al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Represente Legal y su poder de firma. La vigencia de este documento no debe ser mayor a un año.		

--

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
a. Contribuyente presenta inicio de actividades. b. Fecha de inicio de actividades cuya antigüedad no debe ser inferior a 90 días. c. Actividades Económicas vigentes (Giro). d. Observación: Corresponde a recomendaciones generales que entrega el SII al consultor de la situación tributaria. (*) (*) No serán objeto de venta aquellas empresas que registran observaciones tales como: Cliente Comportamiento Irregular, Término de Giro, Declaraciones Inconsistentes, entre otros.		

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : CLARO CHILE SPA

RUT Contribuyente : 96799250-K

Fecha de realización de la consulta: 26-01-2024 08:23 hrs

a Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 06-11-1996 **b**

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) *: NO

(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

c Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTICULOS DE FERRETE	466302	Primera	Si	10-03-2000
VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA	469000	Primera	Si	12-05-1999

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

d Observación:

Recomendación General

Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbrado del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones, no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

RESPALDO EN ONE:

DOCUMENTACIÓN PARA SUBIR EN ONE:

- Escritura de la empresa donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Cédula de Identidad del o los Represente (s) Legal (es) por ambos lados.
- Cotizador con el detalle de la venta.

- En caso de Portabilidad, debe acompañar la boleta / factura de la competencia.
- Formulario Solicitud de Portabilidad.
- Correo de excepción en aquellos casos que corresponda.
(Autorizaciones, descuentos especiales, etc).

POLÍTICA DE VENTA:

Ante ventas de Líneas Nuevas o Portabilidad con equipo en arriendo a Cliente Nuevo o Cliente Claro que pertenecen al segmento Pyme RUT mayor a 50 millones, aplican las siguientes consideraciones:

Pueden contratar planes exclusivo Pyme (ejemplo: Plan Pyme L). En aquellos casos donde el cliente solicite contratar un plan Empresa, se deberá escalar los antecedentes con el KAM de Pyme para evaluación. Si este es aprobado, deberá ser configurado en ONE solo bajo el perfil de Jefe.

Plan 100GB >	Plan 200GB >	Plan 400GB >
Código ONE:	Código ONE:	Código ONE:
- 07 2023 - ARR -	- 07 2023-Plan	- 07 2023-Plan
Plan Pyme S	Pyme M	Pyme L

- 07 2023 - EP - Plan Pyme S		
Plan 600GB > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme XL Libre	Plan Libre > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme Premium Pro	

El cliente puede adquirir el equipo bajo modalidad de compra. Si desea contratar con equipo en arriendo, debe pagar PIE + Cuotas.

No aplica subsidio para equipos.

El cobro de PIE para aquellos negocios que consideran equipos en arriendo, debe ser gestionado directamente en ONE. En caso de no quedar reflejado, debe escalar a Andrea.proboste@ext.clarovtr.cl

Sugiere al cliente adquirir los equipos bajo compra y aprovechar los beneficios de pago con Tarjeta Bancaria sin intereses, según banco en convenio.

CONTRATACIÓN DE EQUIPOS EN ARRIENDO:

TOMA EN CUENTA

Para conocer el valor de PIE + Cuotas a pagar por el cliente, debes realizar la cotización directo en ONE:

Al crear la Orden de Venta, dentro de la pantalla de Configuración de Producto, se deben completar los siguientes campos:

- **Tipo de adquisición:** Selecciona la modalidad "Arriendo" (PIE + Cuotas con cargo a la Factura), "Compra" (Cliente paga el valor full del equipo).
- **Marca.** Selecciona la Marca del equipo solicitado por el cliente.
- **Modelo.** Se sugiere buscar el modelo por SKU.
- **Porcentual de Subsidio:** Siempre debe estar en 0. (**En caso de ingresar algún valor diferente, la venta será rechazada**)
- **Cantidad de pagos a plazo:** Número de cuotas en las que el cliente cargará la diferencia del valor equipo. **Estas deben ser 12, 18 o 24 cuotas.**

Finalmente, debe "Validar" y "Calcular" para conocer los valores.

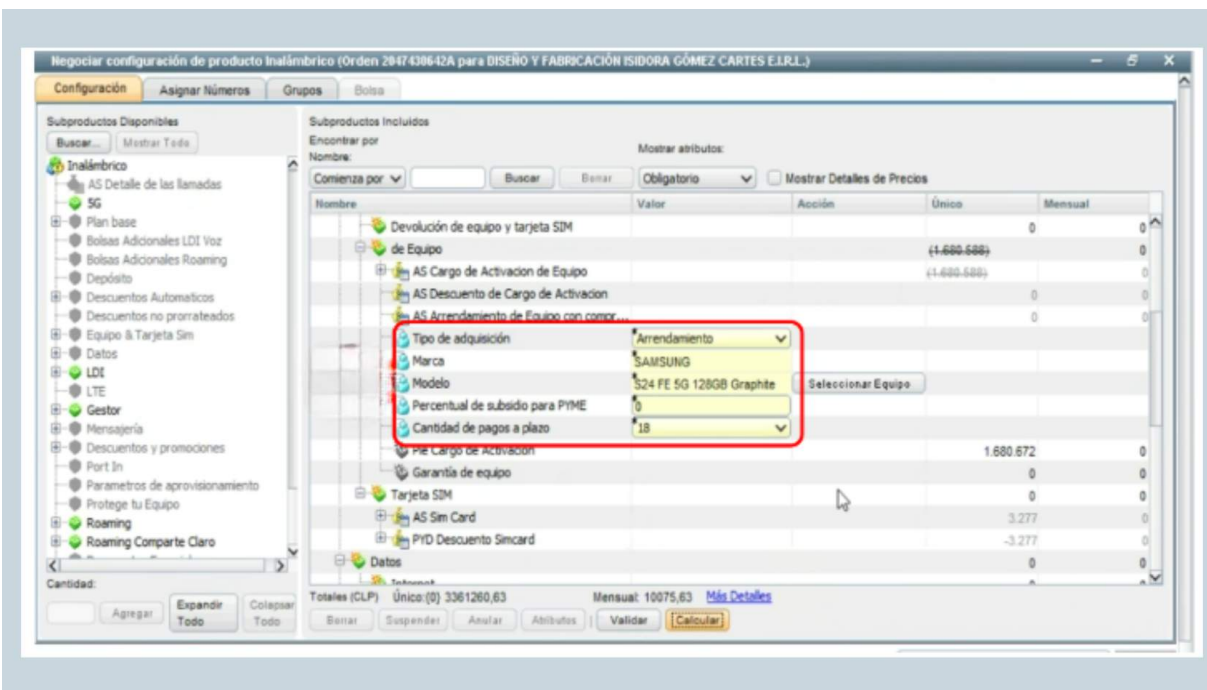
COTIZACIÓN DE EQUIPOS:

A.- PIE Cargo de Activación: Este monto debe ser cancelado por el cliente de forma inmediata, ya sea con Tarjeta de Crédito o Débito.

B.- AS Cargo de Activación de Equipo: Muestra las cuotas que pagará el cliente en su facturación.Ejemplo:

Monto de la cuota 1 de 18.

Suma de las 17 cuotas restantes.



REGULARIZACIÓN DE COBRO:

El pago por concepto de PIE o por valor full de los equipos, **NO** corresponde a un abono a la cuenta del cliente como “**saldo a favor**”, sino un cargo que debe ser facturado de manera inmediata, para ello debes:- Solicitar impactar saldo a la cuenta financiera y emitir factura. Para ello debes enviar un correo a Andrea Proboste (andrea.proboste@e.clarovtr.cl) con los siguientes datos:

Venta Nueva (Pago Valor Full):

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago Equipo valor Full

- **Cuerpo de correo:** Impactar monto en ONE y emitir factura manual por **concepto Compra Equipo**. (Incorporar Formulario Solicitud Factura).

Venta Portabilidad (Pago PIE):

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago PIE + Cuotas
- **Cuerpo de correo:** Impactar monto en ONE y emitir factura **por concepto de PIE Equipo**. Cuenta Financiera: 2XXXXXXX Perfil de Facturación: 2XXXXXXX

NOTA: En ambos casos, se debe adjuntar: Se debe adjuntar guía de despacho del equipo (indica serie), "Constituye Venta".

Adjuntar comprobante de pago (Voucher)

• **EMISIÓN DE FACTURA**

- **Formulario solicitud FACTURA:** completa los datos que corresponden en la columna 2.

Razón Social del cliente	xxxx xxxx xxxx
Rut del cliente	Con puntos, con guion
Dirección del cliente	datos del cliente si no los da, se escribe: SIN DIRECCIÓN

Correo electrónico del cliente	usarminusculas@xxxxxxxx.cl
Comuna del cliente	xxxxxxxxxx
Ciudad del cliente	xxxxxxxxxx
Giro	Información que indica SII
Factura - Boleta o Guía de referencia	Solo N° del documentos
Fecha Emisión factura – boleta o Guía de referencia separa por GUION:	xx-xx-2023
Monto Neto Nota de crédito o Factura:	Monto neto sin puntos
Motivo anulación – descuento o facturación:	xxxxxxxxxx
Producto:	Desde El Código Hasta La Descripción Completa Del Producto Tal Como En La Guía.

OTRAS CONSIDERACIONES:

Correo de excepciones:

Dada la política de Venta y Auto Excepción, ya no se requiere derivar una venta a excepcionespyme@clarovtr.cl, al tratarse de clientes RUT mayor a 50 millones. Sin embargo, la casilla se mantendrá activa, para apoyar la evaluación de negocios que la tienda considere de riesgo. Para este último caso, recuerda adjuntar para validación del negocio:

- **Escritura de la empresa** donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Foto o fotocopia clara de **cédula de Identidad** del o los Represente (s) Legal (es) de la empresa, por ambos lados.
- **Cotizador** con el detalle de la venta que deseas realizar.
- En caso de **Portabilidad**, debes acompañar la **boleta o factura de la competencia**.
- **Acreditaciones:** adjuntamos un resumen de cómo debe acreditar un cliente, dependiendo si estamos frente a la contratación de líneas nuevas o líneas portadas.

PORTABILIDAD	LÍNEA NUEVA
• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva". • Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el poder que cuenta el RRLL de Celebrar Contratos. • <u>Cotizador vigente</u> • Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos) • Solicitar boleta / factura de la competencia con al menos 2 meses de antigüedad en la compañía donante. (60 días)	• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva". • Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el artículo donde se especifica la facultad de Celebrar Contratos el RRLL. • <u>Cotizador vigente</u> • Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos)

CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Cuál es la antigüedad requerida de inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos para que un cliente PyME pueda contratar servicios en Claro?

- ☐ Superior a 90 días
- ☐ 15 días
- ☐ 30 días
- ☐ Superior a 60 días

SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



ALCANCE:

- ✓ Esta solicitud se puede entregar al Titular o al usuario del servicio.
- ✓ Este procedimiento aplica solo para Sucursales.

✓ Call Center y Canales Digitales deben informar al cliente sobre este procedimiento, indicando que debe ingresar el equipo a Servicio Técnico en una Sucursal. Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el ingreso de equipo a Servicio Técnico se realiza de forma presencial en una Sucursal. Debe considerar que el equipo debe estar dentro de la garantía, y no debe presentar daños atribuibles a un mal uso. En caso contrario, tiene la opción de ingresarlo de igual forma, pero con un costo asociado. Recuerde respaldar sus datos, ya que la información del equipo podría ser borrada en Servicio Técnico.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

SOBRE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA:

a) Vigencia de la garantía (se considera desde la fecha de compra o habilitación de la línea).

Garantía	Equipos Nuevos	Equipos refaccionados
Equipos	12 meses	6 meses
Accesorios	6 meses	3 meses

Garantía a la reparación	3 meses	3 meses
---------------------------------	---------	---------

Consideraciones:

*Consolas y Accesorios Sony/Nintendo, es de 12 meses, desde la fecha de venta.

*Video Juegos Sony/Nintendo, es de 6 meses (180 días), desde la fecha de venta.

b) Cobertura de la garantía:

- ✓ Los equipos que se encuentren dentro del período de vigencia de la garantía.
- ✓ La garantía cubre fallas asociadas a defectos de fábrica, ya sean de software o hardware, excluyendo las partes cosméticas del equipo.
- ✓ Condiciones particulares establecidas en la póliza de garantía entregada con cada equipo.

c) Exclusiones de la garantía:

- ✓ Equipos donde la falla se asocie a mala utilización por parte del cliente.

- ✓ Equipos que presenten golpes, quebraduras o fisuras en su estructura externa, demostrando utilización inadecuada.
- ✓ Equipos que presenten indicios de humedad o líquido.
- ✓ Equipos dañados por utilización de accesorios (cargadores, manos libres, cables, etc.) no autorizados por el fabricante.
- ✓ Adicionalmente las exclusiones indicadas en la póliza de garantía entregada junto a cada equipo.

CONDICIONES DE INGRESO:

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
Pueden ingresar a servicio técnico los equipos que cumplan las siguientes condiciones: ✓ Importados y comercializados por Claro Chile S.A. o por alguno de sus distribuidores autorizados. ✓ Equipos dentro y fuera de garantía (según lo establecido en política vigente) y establecido en apartado equipo sin garantía. ✓ Equipos de Clientes que no hayan sido comercializados por Claro, pero que se estén usando su equipo con un plan/línea de Claro.				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
-----------------------	------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- ✓ Equipos que se encuentren libre de bloqueos por robo o extravío.
- ✓ Equipos que NO tengan activado buscar mi iPhone o protección antirrobo de Google IMEI siempre debe estar visible en el equipo.
- ✓ No se deben ingresar accesorios como carcasas, memorias, simcard, lápiz óptico, colgantes, micas (en caso de que la falla sea asociada a la pantalla), entre otras.
- ✓ Revisar visualmente el equipo revisando sellos de agua, cosmética, anotar golpes, ralladuras, curvaturas, para registro en la orden de ingreso y posible reparación fuera de garantía.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
-----------------------	------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Requisitos por Tipo de Cliente:

Tipo de cliente	Requisitos
Postpago	1. Titular de la cuenta 2. Usuario del equipo, siempre que el equipo no presente bloqueo por robo o extravío.
Prepago	1. Cliente prepago a través del portador del equipo, con copia de la boleta de compra y siempre que no presente bloqueo por robo o extravío.

Empresa	1. A través de su representante legal. 2. A través del usuario del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo/extravío.

Validación del Cliente:

✓ Valida identidad del titular vía Autentia o EID Equifax luego, ingresa en la interacción de One el código de la validación exitosa. Si la solicitud es de un Tercero, se le debe realizar validación de identidad a través de Acepta y llamada al titular, para realizar validación por EID Equifax.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE A LA ENTREGA
✓ Se debe realizar siempre el registro de orden en ONE y TSA3. ✓ Siempre se debe adjuntar la acreditación de la fecha de activación Cientes postpago Print con fecha de contrato ONE (debe ser enviada impresa al laboratorio) o Clientes prepago: Boleta de compra donde aparezca la fecha de compra del producto o Print de ONE con fecha de activación, o fecha de salida SAP (debe ser enviada impresa al laboratorio). ✓ Es obligatorio anotar siempre un número de contacto del cliente y e-mail.				

En caso de que sea el mismo número que está ingresando a SSTT, se debe anotar igual.

✓ La entrega de equipo en préstamo esta solo disponible para clientes Postpago y está sujeto al stock de este tipo de equipos en Sucursal. Debes entregarlo solo en los casos que el cliente explícitamente lo solicite.

✓ En los casos que el cliente solicite equipo en préstamo, Y no dispongamos de stock, el cliente podría solicitar explícitamente el descuento por días sin equipo, puedes ofrecer esta alternativa, siempre y cuando no presenta tráfico en el periodo que el equipo está en Servicio Técnico.

✓ Cliente prepago NO pueden acceder a préstamo de equipo.

✓ Cuando se entregue un equipo en préstamo debe generar un Contrato de Comodato de Equipo en Préstamo, entregándole una copia al cliente y adjuntar al Gestor Documental de One, firmada por el cliente. Si la persona que recibe el equipo en préstamo no es el titular de la cuenta, se debe adjuntar la validación de identidad hecha al titular y al tercero.

✓ Indicar condiciones y valor de multa por no devolución del equipo en préstamo. El plazo y valor se individualiza en el contrato de comodato.

✓ Informar al cliente llevar consigo la orden de servicio al momento del retiro del equipo en sucursal. Si no tiene la orden, sólo puede retirar el titular.

✓ Siempre La orden de ingreso, la orden de entrega, los documentos indicados en el procedimiento equipo préstamo deben quedar firmadas por el cliente y este respaldo debe quedar registrado en el gestor documental de ONE.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
Garantía Legal 3x6, aplica para todo producto nuevo, establece que dentro de los 6 meses (días corridos) contados desde que se haya recibido el producto, este presenta falla de fábrica (no imputable al cliente), el cliente tiene la opción de elegir entre 3 alternativas, estas son: reparación gratuita, cambio por el mismo producto o devolución de dinero, para mayor información pincha aquí				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
El plazo de reparación tiene una duración máxima de 15 días hábiles (lunes a viernes), Se entiende como el tiempo transcurrido desde que el cliente ingresa el producto en la sucursal y que tiene un diagnóstico, reparación o resolución de este diagnóstico, y se encuentra disponible esta solución en la sucursal. RESPONSABLE DEL INGRESO A SERVICIO TÉCNICO: El ejecutivo deberá realizar diligentemente todas las revisiones y registros necesarios para la atención de servicio técnico, de acuerdo a lo solicitado en la orden de ingreso y las políticas de servicio técnico. El administrativo de bodega, deberá validar siempre el correcto ingreso del equipo a servicio técnico, realizando diligentemente las validaciones necesarias previo a la aceptación del ingreso bodega.				

DEBES SABER:

COSTO DE DIGNÓSTICO

CONTACTO CON EL CLIENTE

EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL

REGISTRO FOTOGRAFICO

CON LA R

✓ Si hay un presupuesto involucrado y éste es rechazado o no se logra contactar a Cliente, se realizarán cargo de revisión del equipo (\$3.500 CLP), de acuerdo a lo establecido en el apartado equipo sin garantía.

COSTO DE DIGNÓSTICO

CONTACTO CON EL CLIENTE

EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL

REGISTRO FOTOGRAFICO

CON LA R

Cliente debe proveer un número de contacto y correo electrónico válido en la orden de servicio ingresada en TSA3, lo anterior para notificar al cliente, en las siguientes ocasiones:

✓ Para autorizar el presupuesto de la reparación de su equipo fuera de garantía.

✓ Para indagar la falla indicada por el cliente al momento del ingreso del equipo a servicio técnico, en el caso que no se encuentre o no pueda ser replicada.

✓ Será notificado al momento que la orden de servicio tenga una resolución y esté disponible en Sucursal.

✓ Sí no es posible ubicarlo, el equipo se devolverá en las mismas condiciones en que ingresó.

COSTO DE DIGNÓSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS POR RETAIL	REGISTRO FOTOGRÁFICO	CON LA R
Ejecutivo debe validar si el equipo fue comprado en Claro Chile o en Retail, ya que al aplicar la garantía legal 3x6 estos tienen diferentes resoluciones e informes, según se detalla: ✓ Equipo Claro: ante una resolución de cambio 3x6 aprobado o devolución de dinero aprobada, el equipo defectuoso queda en laboratorio para iniciar el proceso de reversa. Informe queda disponible en TSA3, para ejecutar en sucursal de acuerdo a la resolución. ✓ Equipo Retail: Informe técnico GGTT Aprobado, se devuelve equipo a cliente para que este realice la gestión de cambio, devolución de dinero en la tienda donde lo adquirió. Precaución al ingreso de la Orden de Servicio. ✓ Dentro de la Orden de Servicio (ODS) en TSA3, se debe elegir, en el listado de fallas, si el cliente desea hacer valer la Garantía Legal 3x6 seleccionando una de las siguientes alternativas: cliente solicita reparación 3x6, cliente solicita cambio de equipo 3x6 o cliente solicita devolución de dinero. ✓ Para equipos de Grandes Tiendas (GGTT) que se ingresen a Servicio Técnico, al momento de crear la ODS en TSA3, se debe seleccionar en el listado de fallas la opción "Validación GGTT", con el fin de generar el informe técnico para ser presentado en la tienda comercial.				

--

COSTO DE DIGNÓSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA R
------------------------	----------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------

- ✓ Ante todo, evento el ejecutivo de atención deberá frente al cliente tomar fotos, 6 como mínimo (frontal, trasera y de los 4 bordes), las fotos deben ser tomadas a todo equipo que ingresa a servicio técnico independiente si el equipo está en buenas condiciones o no, debe adjuntar a TSA3 la foto (frontal, trasero, laterales) y resguardar las anteriores.
- ✓ En caso de un reclamo y no contar con las fotos, servicio técnico móvil no se hará responsable y será la sucursal quien deba tramitar la solución al cliente.

Imágenes de equipos telefónicos:



Imágenes de consolas:



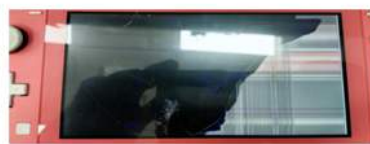
Carcasa trizada aberturas y raspados



Sustancia visible



Carcasa trasera con raspado por caídas



Golpes en pantalla, dejando negro o rayas en el LCD.

COSTO DE DIGNÓSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA P
Se deberá informar al cliente que puede realizar la consulta del estado de su equipo en los siguientes canales de atención. ✓ Consulta el estado del equipo pinchando aquí ✓ Llamando al 103 desde su celular o al 800 171 171 desde red fija. ✓ Sucursales de Atención al cliente.				

RETIRO DE EQUIPO DE SERVICIO TÉCNICO:

REVISAR SI EL
EQUIPO
INGRESADO A
SERVICIO TÉCNICO
ESTÁ DISPONIBLE
PARA RETIRO

REVISAR SI FUE
ENTREGADO UN
EQUIPO EN
PRÉSTAMO.

SI EL ENTREGADOR
UN EQUIPO EN
PRÉSTAMO,
REALIZA LA
DEVOLUCIÓN EN
CRM

CONTRATO
COMODATO, CON
EL FIN, DE
REGISTRAR LA
DEVOLUCIÓN DE

CIERRE
DE
TÉCNICO

- a. Ingresa a <http://tsa3.cellstar.cl/index.php> con tu usuario y contraseña.
- b. Presiona en ODS, y luego en Consulta ODS.
- c. Ingresa con el número de ODS proporcionado por el cliente o con su Rut para ver el estado de la solicitud.
- d. Revisa que en el estado actual de la solicitud indique "Disponible en Sucursal".
- e. En la Orden de Servicio vendrá la copia de la boleta por el pago del presupuesto emitida por el Centro de Servicio Técnico, siempre y cuando el cliente haya aceptado el presupuesto y pagado dicho monto.

REVISAR SI EL
EQUIPO
INGRESADO A
SERVICIO TÉCNICO
ESTÁ DISPONIBLE
PARA RETIRO

REVISAR SI FUE
ENTREGADO UN
EQUIPO EN
PRÉSTAMO.

SI EL ENTREGADOR
UN EQUIPO EN
PRÉSTAMO,
REALIZA LA
DEVOLUCIÓN EN
CRM

CONTRATO
COMODATO, CON
EL FIN, DE
REGISTRAR LA
DEVOLUCIÓN DE

CIERRE
DE
TÉCNICO

- a. Revisa en CRM One, en Productos Asignados, si el cliente tiene cargado el ítem "Equipo en Préstamo".
- b. Verifica en las interacciones el modelo del equipo entregado como préstamo al cliente. Para ello, revisa la pestaña "Historial" de la Página Principal de Interacción.

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	ENTREGARON UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE TÉCNICO
a. Revisa que el equipo en préstamo regrese en buenas condiciones, sin daños visibles y sin cuentas asociadas. b. Realiza una orden en One, para la devolución del equipo en préstamo. Para ello, busca al cliente en One. c. En Valor de Identificación ingresar el RUT del cliente sin puntos ni guión. d. Presiona en Buscar Ahora. e. Marca al cliente del pool entregado. f. Presiona el botón Seleccionar. g. Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona los tópicos de la orden: • Motivo 1: Solicitudes Técnicas • Motivo 2: Falla de Equipo • Motivo 3: Préstamo Equipo • Resultado: Se genera Orden Presiona el botón <u>"Acción"</u> h. Selecciona la suscripción de la lista de productos asignados y presiona Iniciar Orden. i. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona Evaluar. Si el estado de evaluación es positivo, como muestra el ejemplo,				

presiona Siguiente, para continuar con la orden.

j. Selecciona en la Razón de la Orden "Reparación de Equipo" y deja una Nota en el «Texto de la Razón» con la siguiente información:

Selecciona el reason code de "REPARACION DE EQUIPO"

TEMPLATE: Cliente realiza devolución de equipo préstamo, Marca xxxxxxxx, Modelo xxxxxxxx, IMEI xxxxxxxx. Firma anexo contrato comodato devolución de equipo reemplazo.

Presiona Siguiente para continuar con la Orden.

k. En la página Subproductos Incluidos, para eliminar el equipo en préstamo, se debe posicionar donde se encuentran los servicios activos, selecciona el atributo "Equipo en préstamo" y presiona el botón "Borrar". A continuación, presiona Siguiente en el costado inferior derecho (luego de recibir el equipo en préstamo, debes entregarlo inmediatamente al Administrativo de Bodega).

l. Continúa la orden hasta llegar a la pestaña documentos, y selecciona todos los ítems.

m. Luego presiona en la pestaña Precios y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción Enviar.

n. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

o. Registra la devolución del equipo en préstamo en One bajo los siguientes tópicos de interacción:

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Falla de Equipo
- **Motivo 3:** Préstamo Equipo
- **Resultado:** solicitud completada

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
---	---	--	--	----------------------------

El cliente debe firmar el anexo de Contrato Comodato de Devolución de Equipo, el cual debe ser adjuntado al Gestor Documental de One, este documento avala la recepción del equipo de préstamo.

ANEXO 2 DE CONTRATO COMODATO DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL DE REEMPLAZO.
DEVOLUCION DE EQUIPO

Por este acto, el CLIENTE entrega y hace devolución a Claro Chile S.A el equipo entregado a título de comodato, conforme lo señalado en el ANEXO (1).

Marca	Entregado a
Modelo	Rut
Color	Fecha
Imei	Sucursal
Cargador	- SI - NO

Esta descripción de equipo(s) una vez aceptada y suscrita por Claro Chile S.A., forma parte del contrato de comodato de equipo terminal móvil de reemplazo adjunto a este formulario y que el suscriptor declara haber leído y entendido.

Claro Chile S.A.

Firma Cliente y huella

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
---	---	--	--	----------------------------

a. Selecciona el Caso desde la pestaña trabajo, ubicada en la pantalla principal de interacción del cliente (presiona el hipervínculo con el número del Caso).

b. Una vez abierto el Caso, presiona en "Flujo de trabajo" del menú superior y luego selecciona "Recuperar".

c. Traslada el Caso a la carpeta por defecto. Selecciona la carpeta a la que trasladas. Presiona botón "aceptar".

d. Ingresa a tu carpeta personal a la que trasladaste el caso que vas a trabajar y despliega la lista de Casos asignados.

e. Abre el Caso.

f. Al entregar el equipo al cliente, se debe cerrar el Caso. Para realizar esta acción, con el Caso abierto se debe presionar el botón "Cerrar Caso".

g. Luego se debe seleccionar los tópicos de resolución, que indican cómo se resolvió el Caso, según la información que se encuentra en TSA, ingresa las notas del cierre del Caso y presiona botón "Cerrar Caso".

h. Registra en One una interacción de la gestión realizada. Para ello, utiliza los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Cambio de Equipo
- **Resultado:** Imposible Completar

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
a. Para entregar el equipo al cliente y cerrar la Orden de Servicio en TSA3, presiona ODS y Retiro Equipo. b. Busca la Orden de Servicio Técnico ya sea por el N° de ODS o por el Rut del cliente. c. Se desplegará un campo de búsqueda en donde podrás buscar el equipo y aparecerán los datos principales del equipo y cliente, entre otros: • Información del equipo • Información del Cliente • Reparaciones • Costos y Subsidios d. Antes de entregar el equipo deberás completar los datos del formulario de entrega y chequear los accesorios que entregas al cliente. Presiona Entregar Equipo al Cliente. e. El cliente debe firmar la conformidad en la ODS al momento de retirar el equipo, esta copia debe ser entregada al back de Servicio Técnico o quien cumpla esa función. Además, se debe subir al Gestor Documental de One. f. Si la resolución del caso fue un cambio de equipo debes ingresar los datos del equipo entregado al cliente.g. Si la resolución del caso fue una devolución de dinero, debes ingresar la nota de crédito con que se efectuó esa devolución de dinero.				

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN QUE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE TÉCNICO
---	---	--	--	-------------------

a. Para clientes postpago, informa que el cobro del diagnóstico se realizará con cargo a su boleta por un monto de \$3.000 + IVA = \$3.570. Este cobro, al ser realizado de forma centralizada una vez al mes, puede aparecer reflejado en su boleta siguiente o máximo en la boleta subsiguiente.

b. Para clientes prepago, se les deberá efectuar el cobro mediante el medio de pago disponible en Sucursal, emitiendo dicha boleta vía ACEPTA por un monto de \$3.000 + IVA = \$3.570. Para esto, solicita al Administrativo de Bodega que genere dicho cobro según lo siguiente:

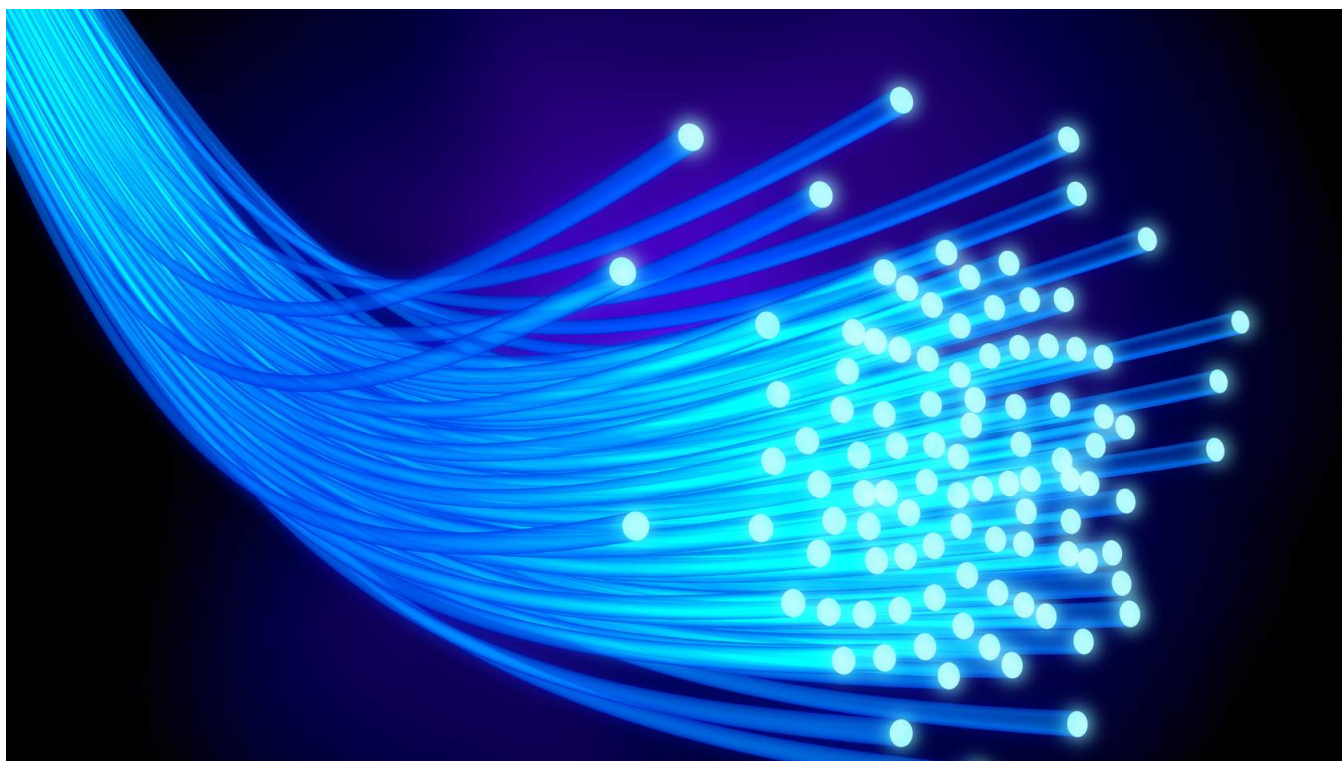
GENERACION DE BOLETA EN ACEPTA:

Para un correcto registro del pago de diagnóstico, deberás ingresar la información como se detalla al momento de la generación de la boleta en ACEPTA:

- Campo Código Producto: debes ingresar Diagnóstico ODS XXXXXX
- Detalle: Diagnóstico fuera de garantía, ODS XXXXXX, IMEI XXXXXXXXXXXXX

CONTINUAR

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Cuando el cliente lo solicita proactivamente.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio. Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

IMPORTANTE:

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de **Cambio de Tecnología** en **verde** para poder ingresar el cambio.

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan +

Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Ejemplos de cómo distinguir:

- Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**
- Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Para ejecutar el Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología debes pinchar en el Botón de “Actualización de Promoción” y **seleccionar siempre un Plan finalizado en “f”** (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial).

Cambio de Promoción CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Cambio de tecnología				
Producto	Estado	Descripción del Producto	Marca	Catego
Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones f
Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Re

Cambio de Promoción SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología					
Estado	Cuenta de facturac	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
Activo	74988541	Television	VTR		Producto Customizable
Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR		Producto Customizable
Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR		Promociones Fijo
Activo	74988541	Equipo	VTR		Otros Fijos
Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR		Descuentos Multiservicio

IMPORTANTE**BENEFICIOS****DEBES SABER**

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio. Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 600 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
TELEVISIÓN	Replay TV	Se puede "reiniciar" la programación para	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión Box TV, que le ofrece una experiencia

		volver a ver el contenido.	de entretenimiento mejorada.
	Claro TV+	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos	o Acceda a aplicaciones como Max, Riivi y Mega GO directamente desde su televisor. o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.

IMPORTANTE	BENEFICIOS	DEBES SABER
- El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de SERVICIO. - Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente. - El cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente - Los cambios de tecnología NO se pueden revertir. - En caso que el cliente presente una falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología.		

- Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

GESTIÓN:

SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCOVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN

DEBES SABER

1. Ingresa a la cuenta de **Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio Tecnología** (siempre y cuando este activo) y continúa con el paso 5.
3. Si el botón Cambio Tecnología **no está activo**, ir a la sección de productos instalados.
4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.
5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.
6. Presionar sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente). - **Solo si, el botón "VERIFICAR" se encuentre habilitado, NO** debes presionarlo.

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

7. Una vez aprobado el TSQ, debes **GENERAR DOCUMENTO**.

8. Presionar el botón "ENVIAR"- IMPORTANTE: **NO** se debe presionar botón "Verificar"

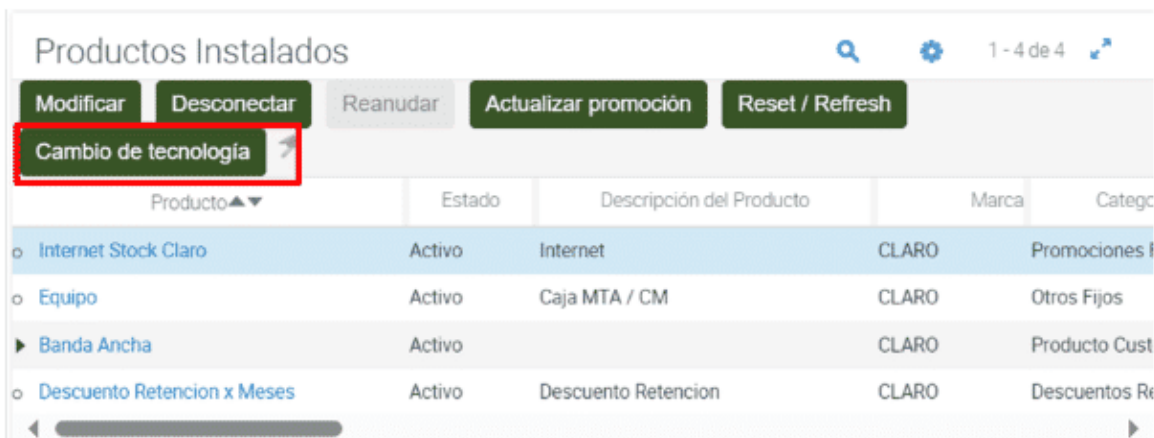
9. Una vez enviado el pedido, este agendará la fecha más próxima. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar" y "guardar"**.

10. En sección **"ACTIVIDADES"**, en pestaña de **"Agendamiento"** agregar las Notas, ES IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.

INFORMA:

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.

Apóyate del siguiente script: *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestra visita técnica, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*



**SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCOVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

**SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN**

DEBES SABER

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponibles productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el Perfil del cliente en Andes, en la pestaña de Productos Instalados, selecciona el **producto** y revisa si se encuentra en verde el botón **Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.
2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.
3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [**Andes - Actualización de Promoción Fijo.**](#)
4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente

acepta realiza la actualización según la publicación [Andes - Actualización de Promoción Fijo.](#)

5. En caso que el cliente desee eliminar un servicio principal, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil.](#)

En caso que sea posible realizar la actualización de promoción a fibra informa lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le 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."

***Sólo si el cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.**

	Nombre de la promoción		1 - 10 de más de 10+
Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	Inicio de compra
2P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora
2P 800 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora
2P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora
3P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora
2P 600 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora
2P 600 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora
2P 940 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora
Mega 600 Sport Claro 0125F	\$0		Ahora
3P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	\$0		Ahora
3P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora



Aceptar

Cancelar

SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCOVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN

DEBES SABER

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de SERVICIO.

Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.

El cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente.

Los cambios de tecnología NO se pueden revertir.

En caso que el cliente presente una falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología.

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

!!Cliente con dos o más líneas telefónicas

“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada”

!!Solo Televisión/ Televisión y Telefonía

Red de fibra óptica requiere servicio de internet.

!!Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio

“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción asociada a la cuenta”

!!Servicios B2B (Empresarial)

- Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes Internet o Televisión.

- Se debe agregar que frente a errores al momento de realizar la Migración, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones

Tipos de Errores:

!!Error al Pinchar el Botón: Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).

!!Error TSQ: Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes “Contextos”.

!!Error 14: Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.

!!Error al momento de enviar: Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 07 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°07!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR