

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 19 - 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 20 DE OCTUBRE AL 02 DE NOVIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

☰ PORTAL CAUTIVO CLIENTES CON SERVICIO SUSPENDIDO

☰ BOLSA NO SE ACTIVA

☐ ? ACTIVIDAD

☰ ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL

☰ CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

☰ REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL

☰ TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

☐ ? ACTIVIDAD

☰ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

 DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

 DESAFÍO TERMINADO

PORTAL CAUTIVO CLIENTES CON SERVICIO SUSPENDIDO

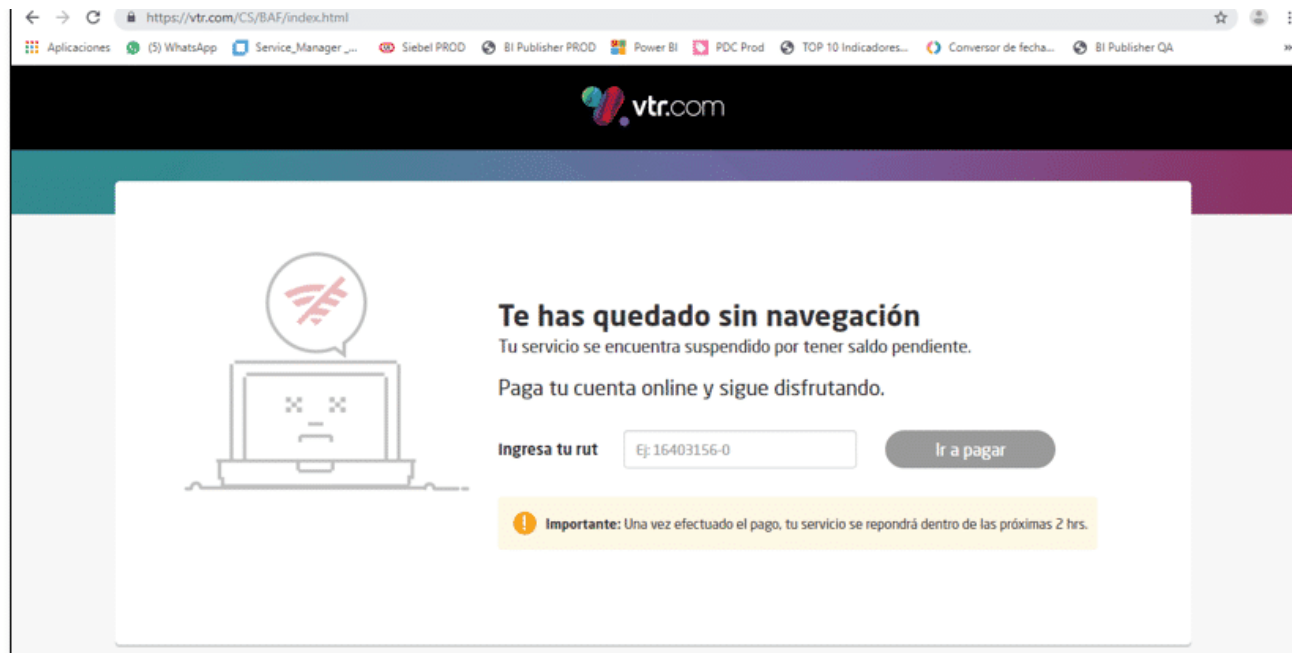


DEBES SABER —

- Solo le permite el acceso a **SUCURSAL VIRTUAL y a PAGO EXPRESS** para realizar el pago de la deuda.
- El **portal cautivo móvil sólo se puede acceder desde datos móviles VTR**, no puede ser desde WIFI ni tampoco de otra red.
- El **portal cautivo fijo se puede acceder sólo desde WIFI** y luego redirige al portal de pagos
- **Whatsapp y el Messenger de Facebook funcionan a pesar de tener los servicios de internet cortados.** Esto es debido a que el Portal Cautivo deja un internet, con una banda lo suficientemente amplia para que se puedan seguir usando esas dos aplicaciones, ninguna otra más. Igualmente, no pueden enviar ni imágenes ni documentos por estas vías, sólo mandar mensajes.
- El cliente también podrá acceder a páginas como www.vtr.com y páginas blancas (páginas de bancos o de pagos de servicios, como Banco Estado o Servipag), pero para ingresar a ellas deberá escribir la URL a partir del “www”.

- Este servicio actualmente se encuentra disponible a nivel nacional.

¿Cómo lo ve el cliente?



Páginas blancas:

IMPORTANTE

- Existen páginas que al ingresar automáticamente dirigen al cliente a Portal Cautivo y otras no, por los certificados de seguridad de cada página.
- En estos casos, invita al cliente a que ingrese en otras páginas mencionadas anteriormente y que están habilitadas para que pueda realizar su pago.

¿CUÁLES SON LAS PÁGINAS BLANCAS A LAS QUE EL CLIENTE TIENE ACCESO?

Las páginas blancas habilitadas son:	
1. https://vtr.com/	14. https://www.bancointernacional.cl/
2. https://webpay3g.transbank.cl:443/*	15. https://www.italu.cl/
3. https://vtr.com/CS/BAF/index.html	16. https://www.bancoripley.cl
4. https://www.bci.cl/personas	17. http://www.bancosecurity.cl/
5. https://www.bancoestado.cl/	18. https://www.corpbanca.cl/
6. https://www.bbva.cl/	19. https://www.banefe.cl/
7. https://www.bcinova.cl/	20. https://www.scotiabankchile.cl/
8. https://www.bice.cl/	21. https://vtr.com/CS/BAF/index.html
9. https://www.bancochile.cl/	22. https://www.servipag.com
10. https://www.santander.cl/	23. https://www.sencillito.com
11. https://www.bancocredichile.cl/	24. https://www.unired.cl/
12. https://www.bancoedwards.cl/	25. www.scotiabankazulnet.cl
13. https://www.bancofalabella.cl/	26. https://www.scotiabankchile.cl/
	27. https://www.scotiabankchile.cl/Scotiabank-Azul/home

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
Verificar si el servicio de internet está suspendido por mora. Revisa el FLUJO DE COBRANZA del cliente			

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
• ¿Le aparece una página web de VTR.COM indicándole realizar el pago? • ¿Abren páginas de bancos o de pago , por ej. Servipag?			

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
"Estimado cliente, le informamos que su servicio se encuentra suspendido debido a un saldo pendiente, lo invitamos a pagar su cuenta a través de Portal Cautivo(!!!), una página especial que se despliega cuando intenta ingresar a internet, la cual informa sobre la suspensión de servicios por deuda y además le entrega acceso a Sucursal Virtual y Pago Express para que pueda realizar el pago de la deuda"			

VERIFICAR PRECONDICIONES	INDAGA	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial→Pagos→Consulta lugar/opcion de pago Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión Realizada.			



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BOLSA NO SE ACTIVA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
- El alcance de este procedimiento es aplicable a Sucursales, Call Center Voz y No Voz. - Esta atención se puede dar al titular de la cuenta o un tercero (Usuario de la línea móvil			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
- Validar los datos del cliente y actualizarlos si es necesario. - En el caso de planes con deuda y/o fono bloqueado, el cliente podrá realizar una compra de bolsa, pero no la podrá utilizar hasta que regularice comercialmente su cuenta			

- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• Si cliente prepago tiene una bolsa vigente, no podrá volver a contratar la misma. Para esto, debe esperar a que expire su vigencia o eliminar bolsa actual (marcando *103#) para volver a contratarla. • Las bolsas no son recurrentes, por lo que se cobran una sola vez • Los clientes con Planes Multimedia (controlados o libres) podrán contratar bolsas de datos para mejorar la velocidad de navegación una vez consumida la cuota de su Plan Multimedia • La vigencia empieza a correr desde el minuto en que se compra la bolsa.			

ALCANCE	POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA
• ¿Cuál es la bolsa que contrató? • ¿Por qué medio compró la bolsa? • ¿Cuándo fue la compra de la bolsa? • ¿Ha comprado bolsas anteriormente?			

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1 Y 2

1. Revisar el **Nº MÓVIL** asociado a la bolsa en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**, y confirmar que el estado de la línea sea **ACTIVO**.

2. 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 o reanudar sólo si lo solicita el cliente.

PASO 3

3. Revisar la Bolsa si esta activa, la cual se confirma desplegando la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, y en Servicio Voz Móvil confirmamos el servicio adicional.

The screenshot displays the 'Andes' system interface. The 'Productos Instalados' section is expanded, showing a list of installed services. The 'Bolsa Voz 20 Min 55' service is highlighted with a red box, indicating it is active. The interface includes a navigation bar, a search bar, and a table of installed products with columns for description, product name, status, and dates.

Descripción de Producto	Producto	Estado	Fecha de instalación	Fecha de vigencia desde	Identificador del servicio	Valor
Costo de Incorporación	Costo de Incorporación Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Colaborador 500	Colaborador 500	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Equipo Móvil	Equipo Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Móvil Postpago	Móvil Postpago	Activo	13/07/2017	13/07/2017	15675344	1792
Colaborador 500	Colaborador 500	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Servicio Voz Móvil	Servicio Voz Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Bolsa Voz 20 Min 55	Bolsa Voz 20 Min 55	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Validación Buzón de Voz	Validación Buzón de Voz	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Llamada en Espera Móvil	Llamada en Espera Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Minutos 500 Valor Min Adicional	Minutos 500 Valor Min Adicional	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Transferencia de Llamada	Transferencia de Llamada	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Identificador de Llamada	Identificador de Llamada	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Conferencia Tripartita	Conferencia Tripartita	Activo	13/07/2017	13/07/2017	1792	
Número Móvil	Número Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Servicio SMS	Servicio SMS	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792
Sincard	Sincard	Activo	13/07/2017	13/07/2017	8956000112345606451	1792
Servicio Datos Móvil	Servicio Datos Móvil	Activo	13/07/2017	13/07/2017	963820003	1792

PASO 4

4. Verificar el origen de la contratación de la bolsa para conocer a través de que canal se activó y el estado del pedido.

Pedidos						
Nº de Pedido	Estado	Tipo de pedido	Canal de Ventas	Motivo de	Fecha de creación	Modalidad
1-184746731329	Completada	Cambio de Promocion	VR_RET_FIJO		28/07/2021 18:43:53	Fija
1-17616352750	Completada	Cambio de Promocion	EXT_FID		23/06/2021 11:57:34	Fija
1-176046096749	Completada	Modificacion	Call Center	incidenci...	22/06/2021 18:56:06	Fija
1-175425633772	Completada	Modificacion			19/06/2021 05:41:18	Fija
1-169642805258	Completada	Reanudacion	Call Center		25/05/2021 14:09:25	Fija

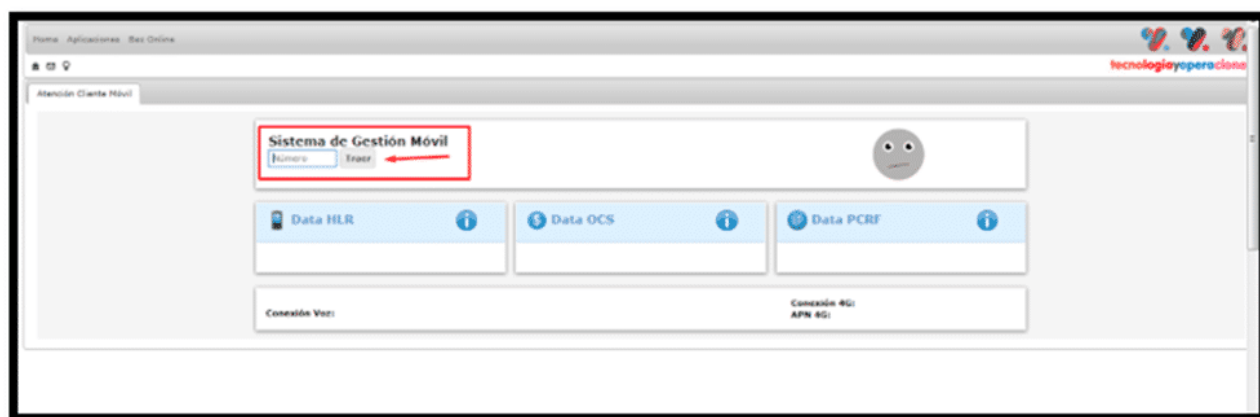
PASO 5 Y 6

- Si la bolsa de minutos **no se encuentra activada**, verificar el estado de esta con la herramienta **SGM** de la página nnoc.vtr.cl
- Seguir la ruta: **APLICACIONES – CES. CALL CENTER VTR-SISTEMA GESTIÓN MÓVIL**

The screenshot shows the NNOc portal interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Aplicaciones', and 'Rec Online'. A dropdown menu is open under 'Aplicaciones', showing options like 'CES-Call Center VTR', 'Escalamientos', 'Vrequest', 'Gerencia Operaciones y Logística', 'Gerencia Continuidad Operacional', 'Solicitud GOP', 'NNOC.Operaciones', and 'SGM - Sistema Gestion Movil'. The 'SGM - Sistema Gestion Movil' option is highlighted with a red box and a red circle. The main content area displays 'Estado General NNOc' and a calendar for 'SIN, Abril, 2018'. The calendar shows dates from 1 to 22, with various status indicators (PA, AP, PAU) and counts for each day.

PASO 6.1

6.1. Ingresar el N° del celular del cliente en el campo **NÚMERO** y pinchar el botón **TRAER**



PASO 6.2

6.2. Confirmar si la bolsa está cargada correctamente

Data OCS

Ciclo	1
Cod. Plan	3176
IMSI	730080100588453
Ciclo Vida	Activo
Susp. por Cliente	No
Susp. por Robo	No
Susp. por Atraso	No
Susp. por L. Credito	No
Saldo	\$6.102
Minutos All	500.0
Fecha Carga	01-10-2017
Fecha Expiración	01-11-2017
SMS Pm On	100
Fecha Carga	30-09-2017
Fecha Expiración	31-10-2017
SMS Pm On	100
Fecha Carga	30-09-2017
Fecha Expiración	31-10-2017
SMS All	50
Fecha Carga	30-08-2017
Fecha Expiración	28-12-2017

En la tercera parte, tenemos las ofertas asignadas o adquiridas por el cliente (bolsas)

Recargas

GESTIÓN

1. Existen diferentes casuísticas con las cuales podrías encontrar después de la revisión realizada que detallamos a continuación

- **1.1. Bolsa activa en Andes pero no en SGM.**
- **1.2. Bolsa activa en andes y SGM pero aun así no funciona.**

Si sucede esto es importante:

1. Validar vigencia de bolsa y el consumo hasta la fecha de revisión en SGM

2. En caso de no funcionar se debe realizar procedimiento de inconveniente del Servicio para descartar algún problema en el Servicio o en el sector (falla masiva) se deben adjuntando las pruebas y observación requerida en dicho ingreso de solicitud de servicio.

- Tipo : TELEFONÍA MÓVIL
- Área : INCONVENIENTE EN EL SERVICIO.
- Sub-área : BOLSA NO SE ACTIVA.
- Descripción : Explicar el caso presentado por el cliente con todos los antecedentes
 - Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón GUARDAR
 - Si tienes dudas con el procedimiento te puedes apoyar en [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

1.3 Si el pedido de contratación de la bolsa no se ha completado, deberás generar un ticket para que esto sea revisado por la mesa de ayuda, si tienes dudas puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA](#)

INFORMA

- Pedir disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar
- Informar número de solicitud ingresada
- Indicar plazos de respuesta de 72 horas hábiles donde será contactado por un ejecutivo de BBOO.

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

Incluir siempre en la observación:

- Nombre del cliente
- Motivo llamada / visita
- Información entregada
- N° de Solicitud

- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Las bolsas no son recurrentes, por lo que se cobran una sola vez. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



DEBES SABER	POLÍTICA DE ATENCIÓN	INDAGA
La aceleración de cuotas corresponde al pago total de las mensualidades restantes de arriendo de un equipo móvil para: • Término anticipado del contrato de arriendo de 18 meses. • Renovación de Equipo. • Poner término al contrato del plan móvil.		

DEBES SABER	POLÍTICA DE ATENCIÓN	INDAGA
• Verifica el Rut del Cliente para saber a quién atendemos		

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial
- Revisa procedimiento para Cambio de Equipo [AQUÍ](#)
- El cliente debe tener su cuenta al día y en estado ACTIVO para realizar la aceleración de cuotas.
- El pago de las Cuotas de arriendo es UP FRONT, es decir, el cliente debe pagar en el momento de la atención
- El pago del Aceleramiento de cuotas puede ser por cualquiera de los medios facilitados por VTR.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

DEBES SABER	POLÍTICA DE ATENCIÓN	INDAGA
Realizar las siguientes preguntas: • ¿Por qué motivo necesita acelerar las cuotas de su equipo? • ¿Se recuerda cuántas cuotas le quedan pendientes? • ¿Desea renovar su equipo Móvil?		

VERIFICAR PRECONDICIONES

1 Y 2	3	4
1. Validar en la VISTA 360 que los datos del cliente, como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL estén actualizados. 2. Corroborar que el estado del servicio esté ACTIVO o DE BAJA del servicio en la sección PRODUCTOS INSTALADOS		

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Nº de activo▲▼	Producto	Identificador del servicio	Estado	Descripción de
▶ 1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	
○ 1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
▶ 1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

1 Y 2

3

4

3. En la misma sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, confirmar el número celular asociado al equipo móvil. Este se encuentra bajo la columna **IDENTIFICADOR DEL SERVICIO**.

Andes				
Archivo	Edición	Ver	Desplazarse	Consulta
Herramientas	Ayuda			
Quenta:6188044-5	Portal del cliente			
Página inicial	Cientes	Solicitudes de servicio	Actividades	Direcciones
Pedidos	Pedido de ventas	Contactos	Fallas masivas	
Lista de clientes				
Perfil de facturación				
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de F	Día de Tarificación del Mes (DOM)	
455350141	Medio Pago no Con...	Electrónico	9	
Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Nº de activo▲▼	Producto	Identificador del servicio	Estado	Descripción de
▶ 1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	
○ 1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
▶ 1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

1 Y 2

3

4

4. Confirmar si el cliente tiene alertas de cobranza. Para esto el ejecutivo/asesor deberá pinchar en la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** desde la Vista 360 del cliente, y verificar si el flag del campo **"EN COBRANZA"** está marcado con un ticket

Andes

Archivo

Edición

Ver

Desplazarse

Consulta

Herramientas

Ayuda

Todas

Cuenta 6188044-5

Portal del cliente

Página inicial

Cientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Direcciones

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Lista de clientes

Lista de clientes

Segmento valor:

Nacionalidad: CHILENO

Tipo: Residencial

Id Twitter:

Tipo de documento: Cédula

Estado email: Pendiente Validac

Clase: Cliente

Género: Masculino

Profesión: qa

Región: REGION METROPOLITANA

Subtipo:

Fecha de nacimiento: 08/04/1954

Código postal:

Subclase: Mixto

Estado: Activo

Vista 360

Más información

Resumen del cliente

Salidos totales

Jerarquia de cuentas

Fallas masivas

Contactos

Perfiles

Actividades

Solicitudes de servicio

Pedidos

Activos instalados

Siguiente mejor Acción

Sin registros

Categoría

Referencia

Acción

Actividades

Tipo

Id Actividad

Descripción

1

Resolución

1-6XDRU9

Paso 1: Ingresar información para devolución

Abierta

Resolución

1-6K4N60

Paso 1 Genera Requerimiento

Abierta

Resolución

1-6.IYKM1

Paso 2.4 Se escala caso para Analisis

Derivada

Alertas de crédito

Notas

Afiliaciones de contactos

Historial cliente

Archivos adjuntos

Facturar/Enviar

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

1

2

3

4

1. Seleccionar promoción móvil y hacer clic en el botón **MODIFICAR**

Productos Instalados

1 - 4 de 4

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Fecha de instalac	Categoría detallar
Plan MMCC1001	Multimedia 250 GB	04/05/2020	Promociones M... Activ
Equipo Movil		16/03/2022	Equipos Activ
Servicio Movil		04/05/2020	Producto Custo... Activ

1

2

3

4

2. Seleccionar **el equipo móvil** y presionar botón **VERIFICAR CUOTAS** . Aparecerá un cuadro con la información del monto total adeudado en cuotas (cuotas pendientes).

Andes

Inicio

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

Lista

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de oferta	Acción	Producto	Lista de evaluación en	Cant.	Precio de costo	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	Sub Total Co
1	-	Equipo Móvil		1		1				9252583 K-5-001		
1.1	-	Samsung Galaxy A03 Core		1		1	3531663498648			9252583 K-5-001		
1.1.1	-	Desempeño Costa Móvil		1		1				9252583 K-5-001		
1.1.2	-	Cuenta Mensual Arriendo		1		1				9252583 K-5-001		
2	-	Plan M40C1001		1		1				9252583 K-5-001		
3	-	Servicio Móvil		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	
3.1	-	Bloqueo Camerá Móvil		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	
3.1.1	-	Móvil Camerá 111 VTR		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	
3.1.2	-	Móvil Camerá 188 Selecto		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	
3.1.3	-	Móvil Camerá 123 Estel		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	

1

2

3

4

3. En la misma pestaña **"DETALLES"**, selecciona la promoción y hacer clic en **"EDITAR PROMOCIÓN"**.

Inicio

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

Lista

Reserva delivery

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

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de oferta	Acción	Producto	Lista de evaluación en	Cant.	Precio de costo	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	Sub Total Co
1	-	Equipo Móvil		1		1				9252583 K-5-001		
2	-	Plan M40C1001		1		1				9252583 K-5-001		
3	-	Servicio Móvil		1		1	\$0	931272259		9252583 K-5-001	\$0	

1

2

3

4

4. Pinchar eliminar equipo móvil y luego **"TERMINADO"**.

1

2

3

4

5. Verificar en la **casilla cargo única vez** el monto informado con anterioridad.

1

2

3

4

- 6.1. Ir a **"Generar documento"** (1)
 - 6.2. Pinchar la casilla **"Acelerar cuotas"** (2)
 - 6.3 Hacer clic en **"Enviar"** (3). El pedido quedará en estado **"Pendiente de pago"** (4).
- Si no se selecciona la casilla de "Acelerar cuotas", aparecerá un error ([ver aquí](#))

1-209987966121

Editar Verificar **Enviar** TSO **Cancelar pedido** **Generar documento** Agregar servicios Rps

Nº de Pedido: 1-209987966121 Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORALES

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 9252583-K

Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie O:

Tipo Pedido: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie O:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 9252583-K-5-001

Ingresador: JESUS MORALES Dirección de Servicio: VIGORAL 4378 CASA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 96215467

Vendedor: JESUS MORALES email: PATRICIO.MORALES4378@COM

Activar cuotas: ☒ Deuda no Vinculante: ☐ Motivo Desconexión:

Comentarios:

Convenio Aprobado: ☐

Estado: **Pendiente de pago**

Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:41 Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:41

Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00 Motivo:

Vigencia de Cotización: Estado del Trámite:

Comprobante de Estado:

Pago Upfront Primera Bolea: ☐

Clasificación Fija: 3.899

Pedido de ventas Applnet de Formularios:

Saldo Límite Crédito Fija: \$116.011

Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.011

Deuda Rut:

Deuda Domicilio: \$26.000

Pago Up Front:

Pago Up Front recibido: ☐

Renta Mensual: \$12.990

Cargo Única Vez: \$26.000

Rut Deuda Domicilio:

Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

1

2

3

4

7. Una vez realizado el pago, se marcará de manera automática la casilla **"Pago Up Front recibido"** (☒). Además, el estado pasa de **"Pendiente de pago"** a **"Completado"**.

8. Ya completada la aceleración de cuotas, se puede **proceder a realizar cambio de promoción** (si cliente no tiene plan vigente) para poder hacer cambio de equipo.

1-209987966121

Editar Verificar TSO **Cancelar pedido** **Generar documento** Agregar servicios Rps

Nº de Pedido: 1-209987966121 Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORALES

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 9252583-K

Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie O:

Tipo Pedido: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie O:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 9252583-K-5-001

Ingresador: JESUS MORALES Dirección de Servicio: VIGORAL 4378 CASA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 96215467

Vendedor: JESUS MORALES email: PATRICIO.MORALES4378@COM

Activar cuotas: ☒ Deuda no Vinculante: ☐ Motivo Desconexión:

Comentarios:

Convenio Aprobado: ☐

Estado: **Completado**

Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:41 Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47

Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00 Motivo:

Vigencia de Cotización: Estado del Trámite:

Comprobante de Estado:

Pago Upfront Primera Bolea: ☐

Clasificación Fija: 3.899

Pedido de ventas Applnet de Formularios:

Saldo Límite Crédito Fija: \$116.011

Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.011

Deuda Rut:

Deuda Domicilio: \$26.000

Pago Up Front:

Pago Up Front recibido: ☒

Renta Mensual: \$12.990

Cargo Única Vez: \$26.000

Rut Deuda Domicilio:

Cuenta Facturación Deuda Domicilio:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**

- Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.
- Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.
- Cliente HFC que necesita una reparación técnica.

- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.

- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.

- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.

- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.

- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**

- Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
- Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.

- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA.

- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.

- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- Cliente con dos o más líneas telefónicas no se puede actualizar a fibra. Debe tener una línea.

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA o SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO

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

3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.

- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

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

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

"Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar."

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

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

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- ¿TIENE COSTO?

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados



1 - 5 de 5



Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología



Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

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

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra.

Apóyate con el siguiente script:

"Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades."

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



Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología

ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL



OBJETIVO:





Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA REGULARIZACIÓN DE PYD:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE PAGAR EN DESCUENTO?
Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE PAGAR EN DESCUENTO?
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE PAGAR EN DESCUENTO?
No es necesario presentar ningún documento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE PAGAR EN DESCUENTO?
---------------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------------------	---------------------------

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE SER VALIDADO EN EL PLAN COMERCIAL?
Sí, debe existir evidencia como respaldo para regularizar. En caso de que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.				

REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes indagar con el cliente para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así realizar un análisis en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se perderá.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

FRONT GESTIÓN

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:
 - 1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

- **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento,** informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta,** quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento,** continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado,** continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las interacciones de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. Si existe interacción de respaldo, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**. Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**. Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe.

Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**. En caso de que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

2.2. Si **no existe interacción de respaldo,** continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo,** atiende según tu canal de atención:

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL.**

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento **PASO A PASO AJUSTE.**

Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de la atención

Información entregada

Gestión realizada

SOPORTE DIFERIDO MÓVIL - GESTIÓN —

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado. Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIPIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva:

MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO.

Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE.**

CONTINUE

TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

POSTPAGO:

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

Locución sin saldo- Exclusivo clientes cuenta exacta.

Para la resolución de este inconveniente debemos considerar dos variables, las cuales debe identificar el ejecutivo de primera línea:

→1. Cliente con saldo en cuenta voz 6,7 u 8 (Unidades incluidas) y que aun así mantengan mensaje que indica que deben recargar.

→2. Clientes sin saldos en cuentas de voz 6, 7 u 8 (Unidades incluidas), ejecutivo debe generar **ajuste de saldo** según proceso cuenta exacta, considera que deben ajustar en la cuenta correspondiente al plan.

Cuando el ejecutivo sitúa al cliente en el paso 1, en donde tiene saldos en las cuentas de unidades incluidas, pero aun así la grabación le indica que debe recargar, es ahí donde se debe ingresar un ticket a través de **Portal Help desk**, registro ONE/ Soporte tecnológico / Locución sin saldo.

→3. Clientes con cuentas en \$0 en ONE, pero al realizar llamados, les aparece una grabación en donde le menciona que tiene una situación comercial pendiente.

Para la solución de este caso, se debe ingresar un ticket a través de portal help desk, registro ONE/HLR /desactivación Incoming message.

Template:

PCS

Nº cuenta financiera

SLA 2 horas (ambos tickets)

Registra:

ONE

Motivo 1: Consultas financieras

Motivo 2: Cobranzas

Motivo 3: Incoming Message

Resultado: Solicitud completada

Tipifica:

Canales digitales:» CANALES ELECTRONICOS» MOVIL» POSTPAGO» SOLICITUD «CARGA SALDO CUENTA EXACTA.

- **Motivo 1:** Reclamos técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de servicios
- **Motivo 3:** Voz/Datos
- **Resultado:** Se Genera Caso

Ingrese Imei

Categoría
SOPORTE TECNOLÓGICO

Sub-Categoría

Tipo de Solicitud
LOCUCIÓN SIN SALDO C. EXACTA

Tipo de Producto

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

ACTIVAR EL ROAMING DE DATOS (ITINERANCIA) EN EL TELÉFONO:

Es recomendable indicar al cliente que active el Roaming de Datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindarle una mejora en su experiencia de navegación, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

✓1. Para equipos Android:

- Ingresa a Ajustes o Configuración.
- Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo.
- Selecciona Ajuste Avanzados.
- Selecciona "Roaming de Datos" o "Itinerancia de Datos", según corresponda.
- Activa el botón de Roaming Internacional.

✓2. Para equipos iOS (iPhone):

- Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.
- Ingresa al apartado Opciones.
- Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

✓3. El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura.

✓4. En caso de que el equipo no se conecte automáticamente, realiza la búsqueda de red forma manual.

a. Para equipos **Android**: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G).

b. Para equipos **iOS**: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G)

CAMBIO DE MODO DE RED EN EL TELÉFONO:

Otra recomendación para brindar al cliente es que seleccione el modo de red en su teléfono de forma manual, esto para casos en los cuales, por ejemplo, la red 3G funciona mejor debido a la alta congestión de la red 4G.

! 1. Para equipos Android.

a. Ingresa a Ajustes o Configuración.

b. Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo.

c. Selecciona Tipo de Red Preferida.

d. Selecciona el Tipo de Red según lo siguiente:

- **LTE/WCDMA/GSM:** Tecnología que conecta a la red 4G como prioridad.
- **WCDMA/GSM:** Tecnología que conecta a la red 3G como prioridad
- **Solo WCDMA:** Solo 3G.
- **Solo GSM:** Solo 2G.

! 2. Para equipos iOS (iPhone):

a. Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.

b. Ingresa al apartado Selección de Red.

c. Pulsa el indicador "Automática" para desactivar la selección automática de red y selecciona la red.

INCOVENIENTES DE DATOS:

Revisaremos a continuación las acciones que se deben realizar en caso de inconvenientes de datos:



IMPORTANTE

Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1.

IMPORTANTE:

No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (Claro), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. REVISAR LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LA LÍNEA DEL CLIENTE

1.1. Revisa que la línea del cliente no presente un bloqueo por deuda. Ingresa a la Cuenta Financiera y revisa que el Estado de Cartera informe los mensajes "Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza".

1.2. Si la línea del cliente se encuentra en estado "En Cobranza", informa al cliente que presenta un corte en su servicio por un monto adeudado y que para reestablecer debe regularizar su situación. Recomienda el Portal de Pago Express bajo el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la línea 569XXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeudas un monto de \$XXXX correspondiente a la boleta N°XXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá. Recuerde que puede efectuar el pago en nuestro Portal de Pago Express en el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> SALDO CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

1.3. Si el cliente se encuentra en estado "En Cobranza" pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio, para esto, apóyate del procedimiento [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).

1.4. Si el Estado de Cartera es “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza” en CRM One, revisa que en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> la línea del cliente no presente bloqueado el apartado MTAS (VoLTE) y activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza del apartado “Restricciones”. Ingresa con el número de teléfono del cliente sin +56.

Si la línea del cliente presenta activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o bloqueado el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk – Support@L](#).

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza **HLR:** Sí

Informa al cliente que en un **plazo máximo de 2 horas** el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado tu inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicia tu equipo y prueba tu servicio.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> SELECCIONA MOTIVO DE FALLA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO.

1.5. Si el Estado de Cartera es “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza” en CRM One y no presenta inconsistencias en QDN, continúa con el siguiente paso.

2. REvisa si la línea ocupó el total de su cuota de datos

SI LA LÍNEA ES POSTPAGO LIBRE:

2.1. Verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan, ya que, si la consumió, su velocidad de navegación disminuye. Para ello, en la pestaña “Suscripciones” de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a “Información General del Suscriptor”. En esta pantalla, ingresa a la pestaña “Política de Uso Justo” y verifica que en la columna “Consumo Restante” el Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2.2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede comprar **bolsas turbo** desde el portal cautivo miportal.clarochile.cl con cargo a su boleta, y así aumentar la velocidad de navegación.

b. O, esperar el **inicio de su ciclo de facturación** para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón “Ver Acuerdo de Facturación”. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que ha consumido la cuota total de su plan, debido a ello la velocidad de navegación ha disminuido. Frente a esto, si lo desea, puede comprar una bolsa para restaurar la velocidad ingresando a la web miportal.claro Chile.cl desde el navegador de su teléfono conectado con sus datos móviles la cual será facturada en su próxima boleta. O bien, puede esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente, el día de inicio de su ciclo es el XX.

Para más información sobre Bolsa Turbo revisa la publicación **Servicios Adicionales Móviles (Suscripciones y/o eventos)**, en la sección Contratar / Habilitar SVA – Bolsas Postpago.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA 2.3. Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa según el inconveniente que presenta el cliente.

SI LA LÍNEA ES CUENTA EXACTA:

2.4. Si la línea es Cuenta Exacta, verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan. Para ello, en la pestaña “Suscripciones” de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a “Información General del Suscriptor”. En esta pantalla ingresa a la pestaña **“Política de Uso Justo”** y verifica en la columna “Consumo Restante” que en ítem Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2.5. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede **recargar** un monto en dinero desde el siguiente link <https://recargas.claro Chile.cl/> a su número de teléfono y una vez recargado, puede comprar una bolsa desde el portal cautivo miportal.claro Chile.cl.

b. O, esperar el **inicio de su ciclo de facturación** para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón “Ver Acuerdo de Facturación”.

REGISTRA Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

2.6. Si el cliente no consumió su cuota de datos continúa según el inconveniente que presenta el cliente.



SIN NAVEGACIÓN

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS

REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE

SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS

REVISAR DEL CLIENTE ACTIVA DE R

1. En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña “Suscripciones”, selecciona el PCS del cliente y luego presiona “Ver los Productos Asignados”. Dentro de los Productos Asignados, **visualiza si algún componente de datos o LTE presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa.**

2. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear.

a. Ingresar los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Presiona Acción.

b. Selecciona la línea del cliente y presiona “Iniciar Orden”.

c. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona “Evaluar”. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona “Siguiente” para continuar con la Orden.

d. Selecciona en la Razón de la Orden “Otros” y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

f. Presiona “Siguiente” para continuar con la Orden.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona “Reconectar”.

f. Presiona “Siguiente” para continuar con la Orden.

g. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

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

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

j. Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender).

3. Si tras la Orden el cliente puede navegar, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

4.4. Si la línea no presenta un bloqueo de un componente de datos en CRM One o si presenta, y tras la Orden el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL CLIENTE ACTIVA DE RE
1. Ingresar a Consulta QDN http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/ con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar". 2. En la sección "HLR-FE" verifica que en "Customer Group" el tipo de producto corresponda a la línea del cliente, es decir, si la línea es postpago, se registre como Post-Pago y no como Cuenta Exacta, Prepago o Mal Clasificado. Apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN para conocer en que consiste cada ítem de esta sección. 3. Si el Customer Group no corresponde a la línea del cliente, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR HLR: Sí Si el Customer Group dice "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype" se debe ingresar el siguiente ticket: Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado HLR: Sí				

Si en la sección Restricciones NAM está “Con Bloqueo de Datos General” (debe estar sin bloqueo de datos) o al revisar la sección HSS LTE el ítem “Bloqueo de Datos” este activo, se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos

HLR: Sí

Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar.

2.4. Si el cliente no presenta inconsistencia en QDN o si presenta, y se ingresó un ticket en Supportal, continúa de igual forma con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL CLIENTE ACTIVA DE RE
1. Si el cliente indica que al intentar navegar se abre la página de Portal Cautivo miportal.clarochile.cl o no tiene cargado el ítem Internet Plan Base en la PUJ, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@. Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Error Aprovechamiento PCRF HLR: Sí Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script. <i>Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar.</i> 2. Si se ingresó el ticket en Supportal o no fue necesario, ya que el mensaje al abrir el navegador es que esta Sin Internet (o error de conexión), continúa con el siguiente paso.				

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL CLIENTE ACTIVA DE RE
Informa al cliente que revise que su equipo tenga los datos móviles activos. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: a. Ir a “Ajuste” o “Configuración”. b. Selecciona “Conexiones”, “Redes” o “Internet” (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante).				

- c. Selecciona "Uso de Datos".
- d. Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Pulsa en "Ajustes".
- b. Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles".
- c. En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.

Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR EL ESTADO DE LA RED
Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: a. Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". b. Selecciona "Tipo de Red Preferida". c. En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". d. En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada. Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". b. Elegir "Opciones". c. Seleccionar "Voz y datos". d. Elegir opción que indique "4G/3G automática". e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada. Si la calidad de la llamada mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Consultas Técnicas Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios				

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR QUE EL CLIENTE TENGA LA SECCIÓN DE DATOS MÓVILES ACTIVOS
Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso. Motivo 1: Reclamos Técnicos Motivo 2: Problemas de Servicio Motivo 3: Falla de Servicio Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información: Tipo 1: Mantención de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: N/A Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo: Tipo 3: Error de Conexión Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente. #SINNAVEGACION Detalle falla: Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G) PCS afectado: IMEI Marca/Modelo: Dirección incidencia: Si es en todo lugar, indicar dirección referencial: Falla puntual o histórica: Fecha falla: (solo si es puntual) Horario falla: Nº Ticket Supportal: (si corresponde) Teléfono de contacto: Correo electrónico:				

En la parte inferior selecciona "Guardar y Despachar" y luego presiona "Guardar".

Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona "Guardar y Cerrar".

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS

CIERRE >> RECLAMO

LENTITUD

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA

INGRESAR UN CASO EN CRM ONE

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles".
- Selecciona "Tipo de Red Preferida".
- En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)".
- En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- Elegir "Opciones".
- Seleccionar "Voz y datos".

- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la llamada mejora registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO

EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA

INGRESAR UN CASO EN CRM ONE

Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso.

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Se Genera Caso

Presiona Acción.

Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información:

Tipo 1: Mantenimiento de Servicios

Tipo 2: Móviles

Tipo 3: Lentitud

Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:

Tipo 3: Error de Conexión

Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente.

#LENTITUD

Detalle falla:

Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G)

PCS afectado:

IMEI

Marca/Modelo:

Dirección incidencia:

Si es en todo lugar, indicar dirección referencial:

Falla puntual o histórica:

Fecha falla: (solo si es puntual)

Horario falla:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

En la parte inferior selecciona **“Guardar y Despachar”** y luego presiona **“Guardar”**.

IMPORTANTE:

Siempre debes completar todos los Atributos Flexibles dentro del Caso, esto debido que son datos obligatorios, ya que si no se completa alguno de ellos el Caso no se asigna al equipo Backoffice y por ende el cliente no tendrá solución.

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS

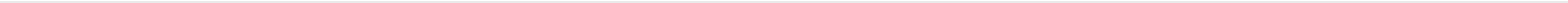
CIERRE >> RECLAMO

CONTINUE

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Question

01/01

Siempre debes indagar con el cliente para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así realizar un análisis en nuestros sistemas. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



D BOX ADICIONAL

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.

Para los casos de solicitudes de BOXTV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO.

- El envío de Delivery aplica para sólo para BOXTV.
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar **PLAN COMERCIAL**
- Actualizar números de contacto del cliente.
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box.
- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.
- Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite.
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS**.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página **<https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>**
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000

- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

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

CONTROL REMOTO

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y Canales digitales.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

- La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 4).

- El costo de entrega es de \$3.000.
- Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente **DOCUMENTO**

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. 2. Revisar deuda pendiente del cliente. 3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. Apóyate en la publicación <u>ANDES - ESTADO DEL SERVICIO</u> ! Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo. ! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.		

EXTENSOR WIFI

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
• Este procedimiento aplica para Sucursales, Call Center VOZ y CANALES DIGITALES		

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
---------	----------------------	------------

- El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre valida que el correo electrónico sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBE SABER

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS**, informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- **Tiempos de Entrega**: Revisar el siguiente **DOCUMENTO**.

SEGUIMIENTO PEDIDO DELIVERY:

1. Ingresa a Andes y verifica cuál es el N° del pedido de auto instalación

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	N° de Pedido	Tipo de pedido	Método de envío
Ante de en...		09/09/2025 16:51:50	1-266321667132	Modificación	Automatización
ado	Sin motivo	26/06/2025 14:16:38	1-261912451119	Modificación	Visita Técnica
etada		26/06/2025 13:10:50	1-261907723583	Modificación	Visita Técnica
etada		24/06/2025 18:18:50	1-261758165193	Modificación	Visita Técnica
ado	El cliente cambia...	21/04/2025 21:43:26	1-257199288536	Modificación	Visita Técnica

2. Según el estado del pedido, informa al cliente:





Para más detalles revisa la publicación: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención: - En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. - En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. - Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. - Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación <u>VISITAS TÉCNICAS</u> para ingresar la reparación y revisa el apartado CLIENTE REITERADO en esta publicación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa las actividades de **Llamada Entrante** en la vista de la **cuenta de Servicio** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha Inicio** y su **Razón**.
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**.

Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**.

Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN:

**CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE
SIN SERVICIOS**

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

Sr(a) XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta.

**CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE
SIN SERVICIOS**

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

1. Verifica si en la boleta actual o en a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.
2. En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta.

3. La descripción del concepto es Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script:

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

- Más de 24 horas sin Servicios: **Debes generar una nota de crédito de \$3000.**
- Menos o igual a 24 horas: **Debes generar una nota de crédito de \$1000.**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si **el cliente no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio. Si tienes dudas de cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación **AJUSTE**.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.

***imágenes Cliente Estuvo sin Servicios.**

1

Resumen de Otros Cobros Adicionales			
Claro Video Mensual			0
Descuentos Subtel	Desccto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168		-850
Total otros cargos			\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

2

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Retrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: \$7.604

3

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE
SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, verifica lo siguiente:

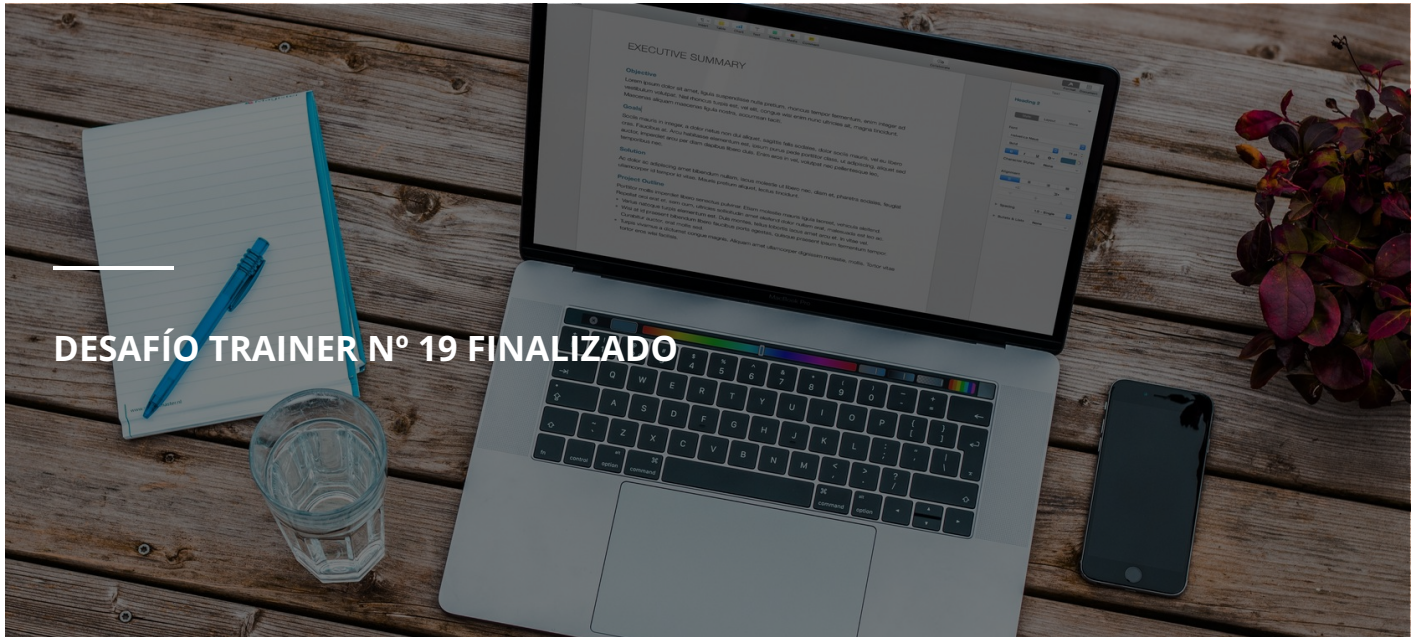
1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial.

Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 19 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR