

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - DTH

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



DESCUENTO PROACTIVO DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ALCANCE:



Esta atención puede ser atendida a titular o tercero con poder notarial.

DEBES SABER:

- BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de **red móvil**.
- Sólo está disponible en las zonas de cobertura indicadas en la **Planilla de Comunas Liberadas**.
- Costo de habilitación/activación dependerá de la **evaluación comercial del cliente**.
- Saldos no consumidos de datos **no se acumulan**.
- Servicio BAFI tiene PUJ (Política de Uso Justo), una vez consumida la cuota del plan, la velocidad de **navegación disminuirá a 256kbps**.
- El envío de boleta solo está disponible de **forma electrónica**, a través de e-mail o SMS al número celular registrado en el CRM.

POSTVENTA BAFI - INCONVENIENTES TÉCNICOS:

¿Cómo gestiono atenciones técnicas de servicio BAFI en la primera línea? —

- No se debe utilizar el ticket de reenvío de señal para clientes BAFI.
- El ticket reenvío de señal por ESAC no resuelve inconvenientes BAFI, solo se encuentra disponible para servicio de TV.



Síntoma 1: Cliente no puede navegar —

1. Verifique el color del indicador: Si este es de color **calipso**, **azul** o **amarillo** el equipo se encuentra conectado a una red móvil. Si por el contrario el color es **rojo**, está sin conexión.
2. Verifique la cantidad de barras de señal de color blanco que muestra el indicador. A mayor cantidad de barras significa mayor intensidad de señal.

3. Verifique si el indicador se encuentra encendido o apagado. Si este se encuentra apagado, pida al cliente mover el equipo a otro sector del domicilio hasta que el indicador mejore, idealmente cerca de una ventana para recibir mejor señal.
4. Verificar si el indicador está encendido sin parpadear. Esto significa que la red Wifi está habilitada.
5. Apague el equipo, espere 10 segundos y vuelva a encender.
6. Verifique si los indicadores se encuentran en el estado de los puntos 1 y 2. En ese caso, pida al cliente probar su navegación.
7. Si el problema aún persiste, pida al cliente desconectar el equipo de la corriente, espere 10 segundos y vuelva a conectar. El equipo se encenderá automáticamente y podrá verificar el estado de los indicadores.
8. Si con estas acciones no recupera la señal, el ejecutivo debe: transferir a T2 y crear orden para generación de visita técnica.



Síntoma 2: Equipo no enciende —

1. Desconecte el equipo de la corriente y vuelva a enchufarlo.
2. Si no se resuelve transferir a T2.



Síntoma 3: Velocidad de internet lenta —

1. Verificar la cantidad de dispositivos conectados.
2. Alejarse de dispositivos electrónicos del hogar como microondas y televisores que pueden producir interferencias en la señal.
3. Verificar que no hay obstrucciones de construcción que debiliten la señal.
4. Si no se resuelve, transferir a T2.



Síntoma 4: Página de administrador al abrir navegador —

1. Hay poca o no hay cobertura de red: Transferir a T2
2. No hay una tarjeta SIM instalada: solicitar a cliente que inserte nuevamente la tarjeta SIM. Si no se resuelve o la tarjeta no es reconocida, transferir a T2.
3. Ha excedido su límite mensual de datos móviles y debe recargarse: indicar al cliente que puede recargar el servicio ingresando a www.clarochile, en la sección de paquetes/recargas.



OTROS INCOVENIENTES - ESCALAMIENTOS

Revisa a continuación los escalamientos en caso de inconvenientes con el servicio de BAFI:

¿Cómo se escala a Soporte Tecnológico?

- Enviar un correo electrónico a soportesscc@clarovtr.cl
- Detallar requerimiento en el cuerpo del correo, especificando inconveniente, RUT de cliente, dirección y teléfono de contacto.
- Siempre crear ticket en TI, agregar número de ticket.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:

1 BAFI navegación lenta +

2 BAFI activo +

3 Contraseña Wifi +

4 BAFI bloqueado/sin internet +

5 BAFI no existe/sin internet +

6 BAFI no registrado/sin internet +



7 BAFI sin saldo/sin internet +

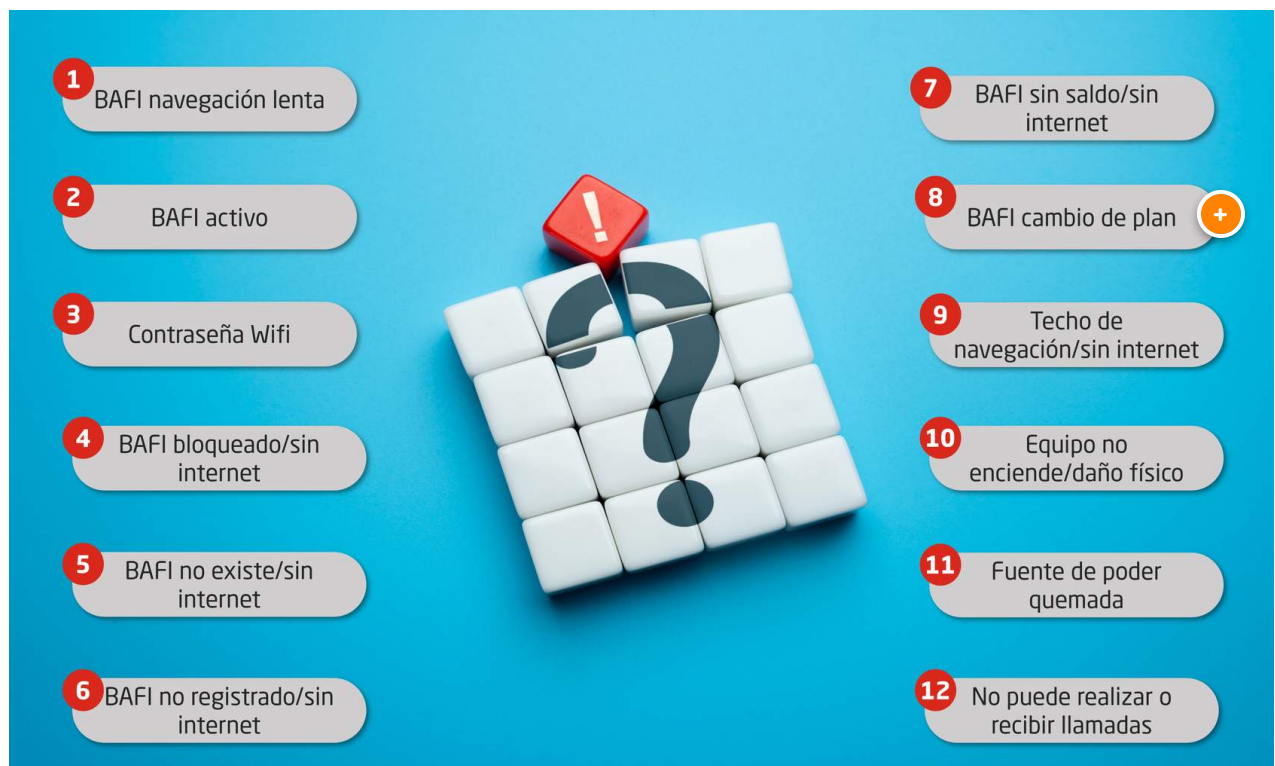
8 BAFI cambio de plan +

9 Techo de navegación/sin internet +

10 Equipo no enciende/daño físico +

11 Fuente de poder quemada +

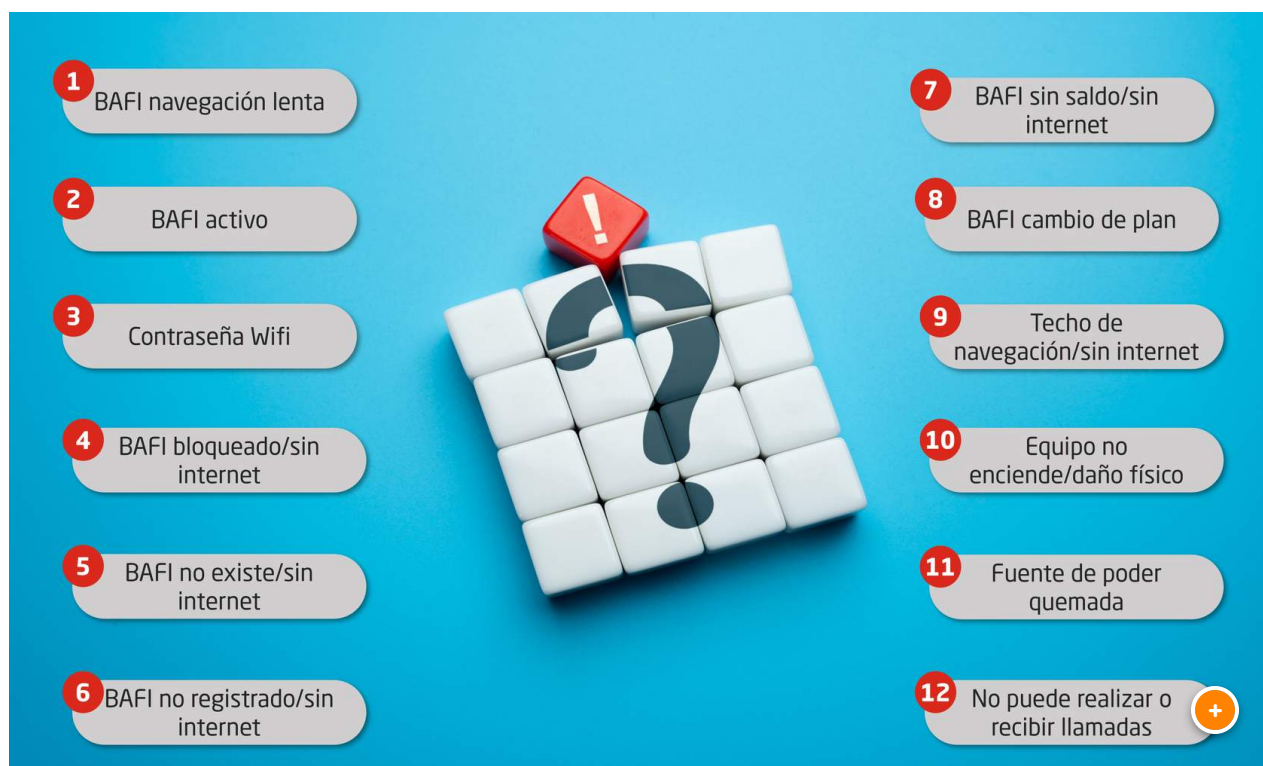
12 No puede realizar o recibir llamadas +



Escalamiento Sdesk – soporte Tecnológico

Protocolo

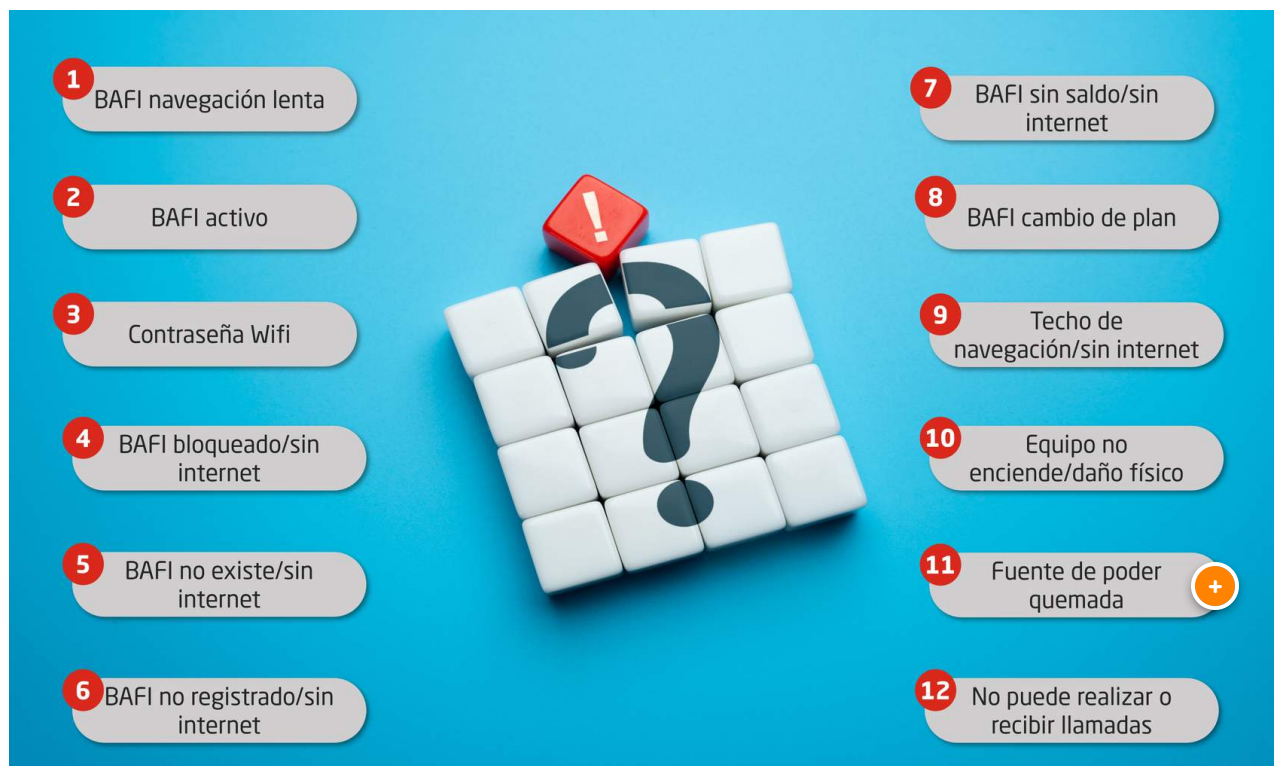
Cliente solicita cambio de plan, se gestiona en módulo ESAC, pero el saldo se mantiene con la carga inicial.



Escalamiento Soporte Tecnológico

Protocolo

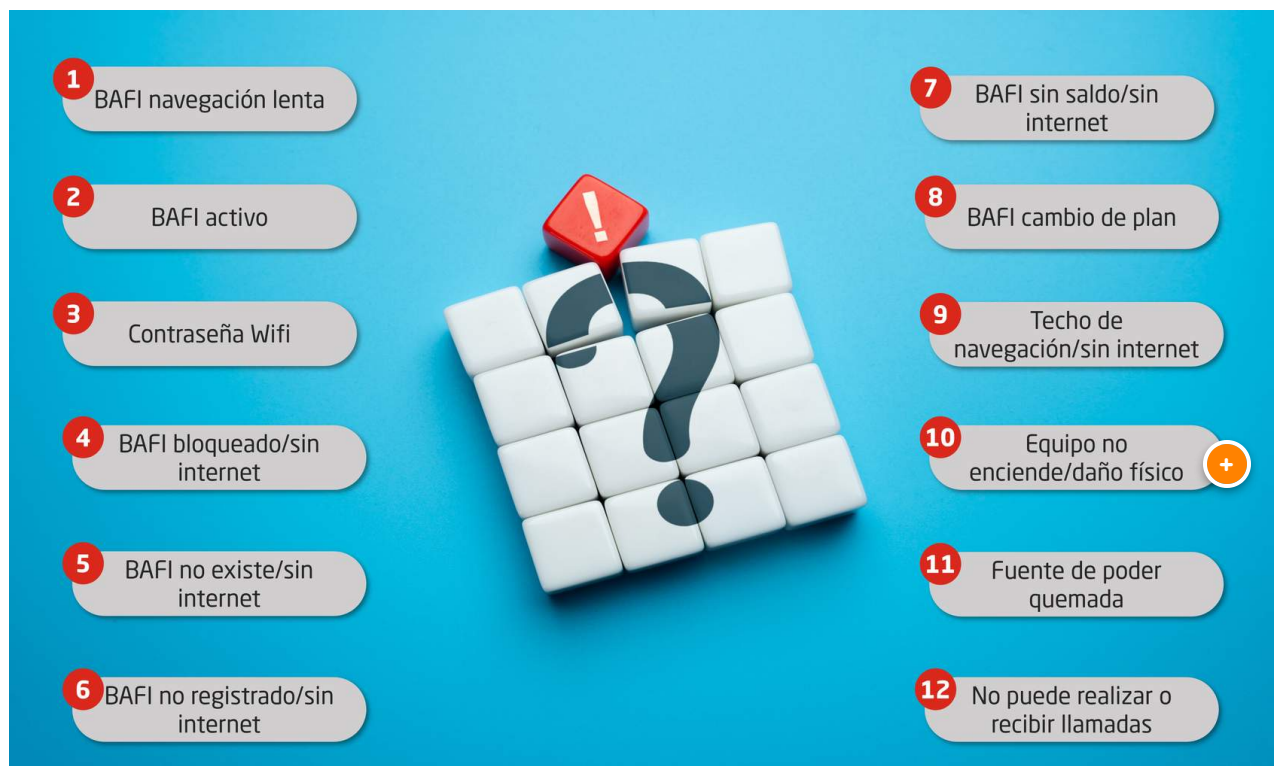
No puede recibir o generar llamadas a otras compañías o móviles



Escalamiento Generar VTBAFI

Protocolo:

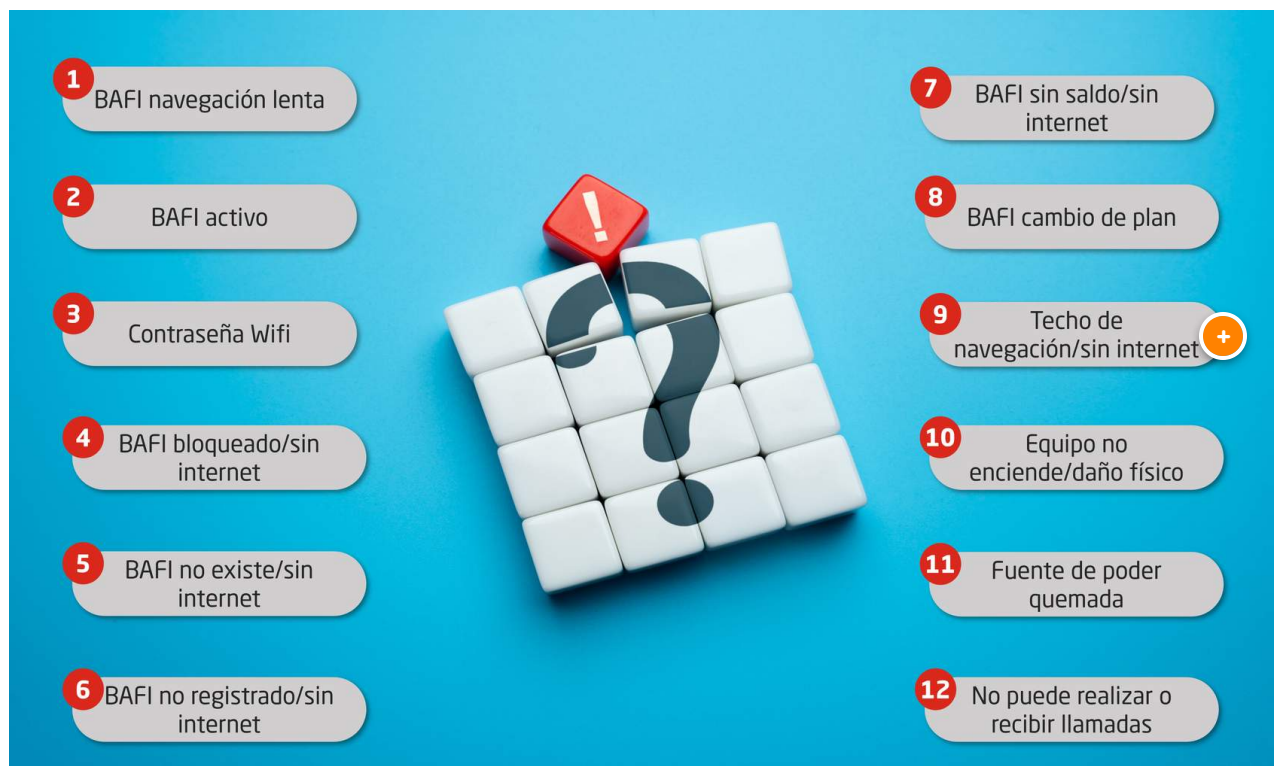
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Generar VTBAFI

Protocolo

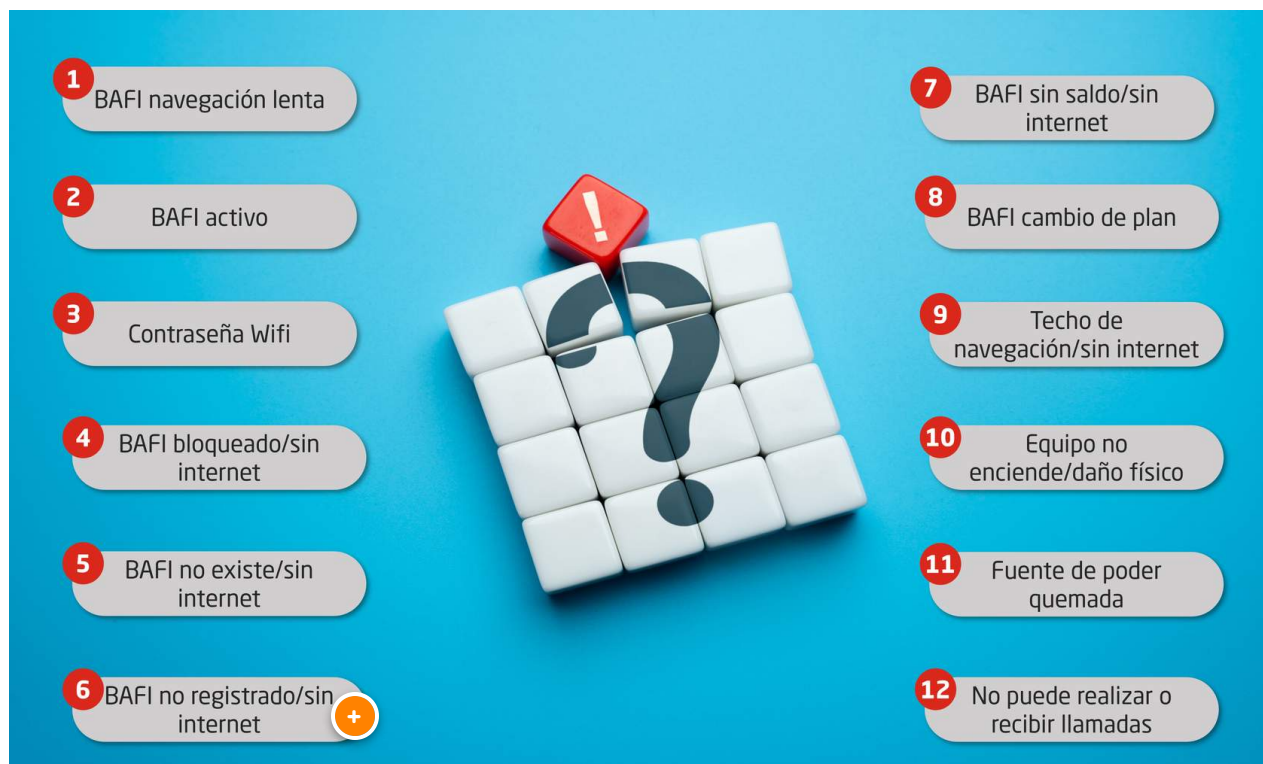
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

Protocolo:

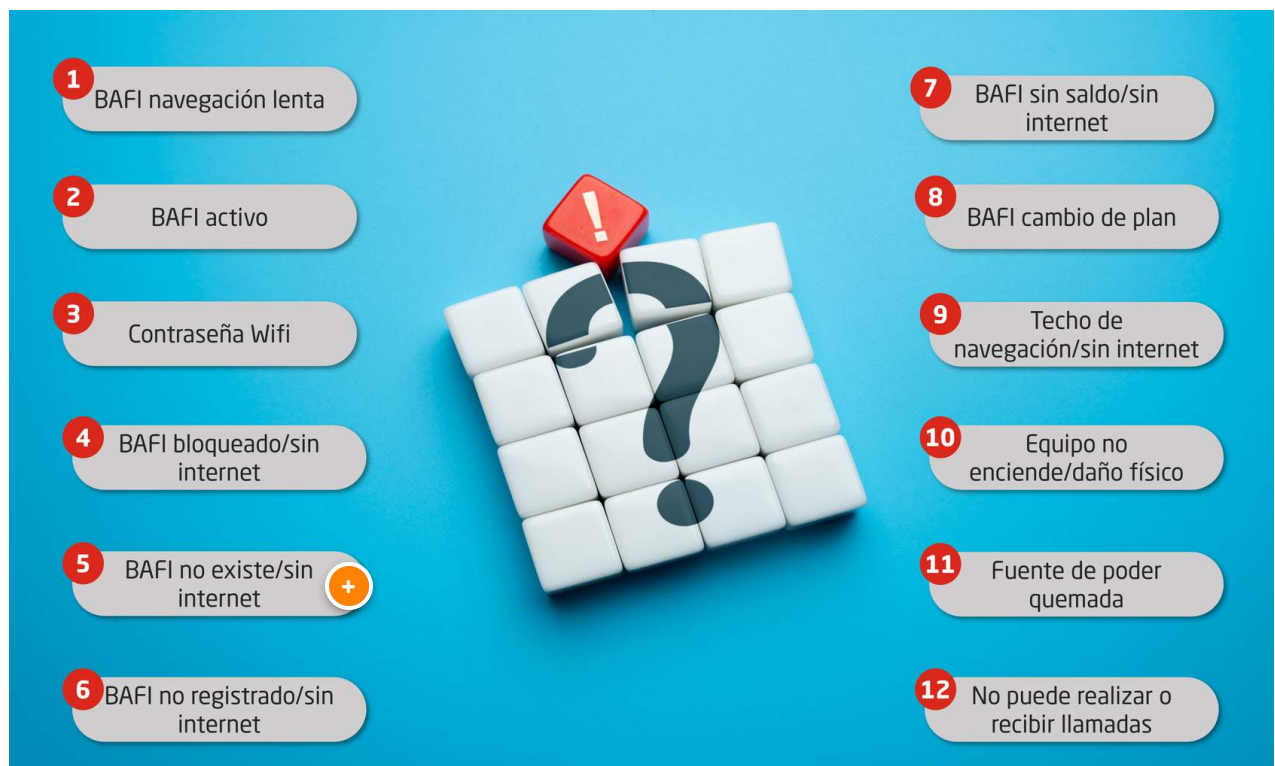
Se crea nuevamente SIMCARD (enrutamiento) en HLR



Soporte Tecnológico:

Protocolo

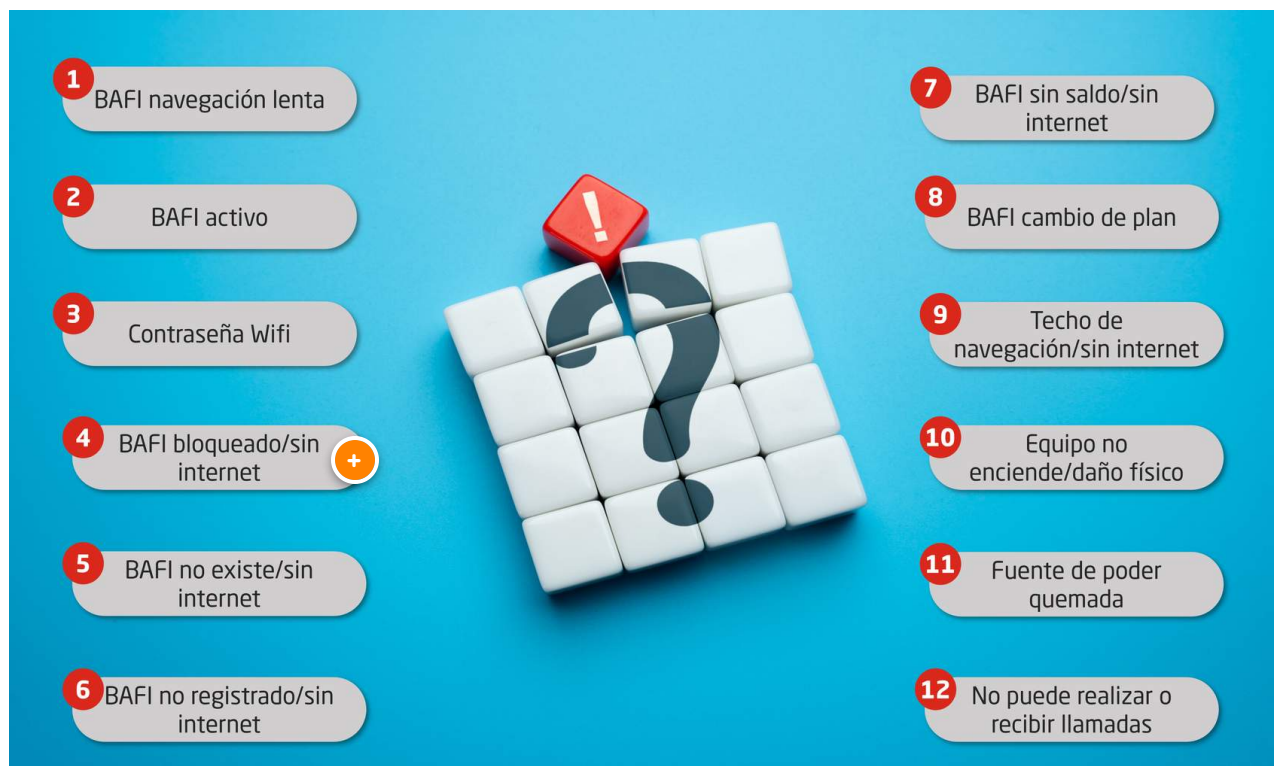
Cliente con la segunda luz de color rojo. Se realizan procedimientos manuales, sin recuperar el servicio. BAFI no registrado en QDN.



Escalamiento Sdesk:

Protocolo

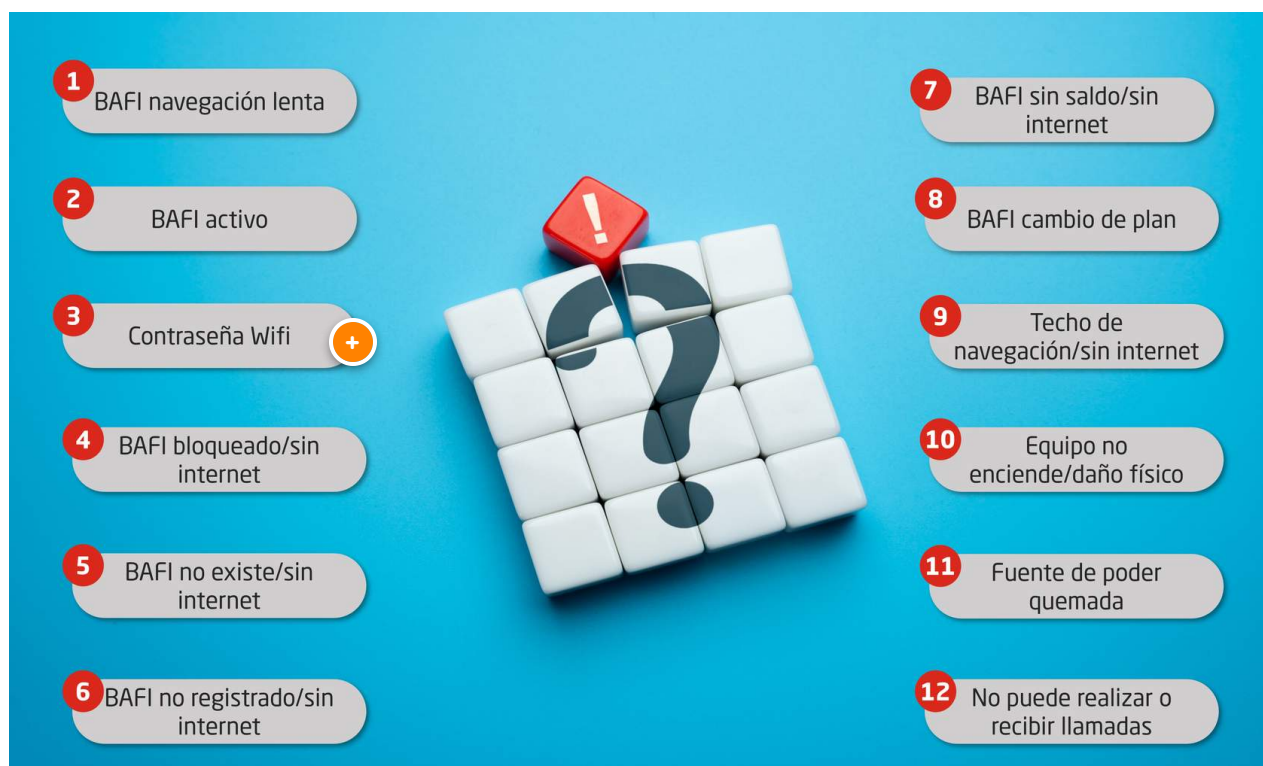
No permite registro en CAP, no reconoce el cambio de equipos y se tiene que realizar término de contrato, solicitando a mea de ayuda una orden Televenta BAFI para gestionar el cambio. BAFI no existen en QDN - HLR



Soporte Tecnológico:

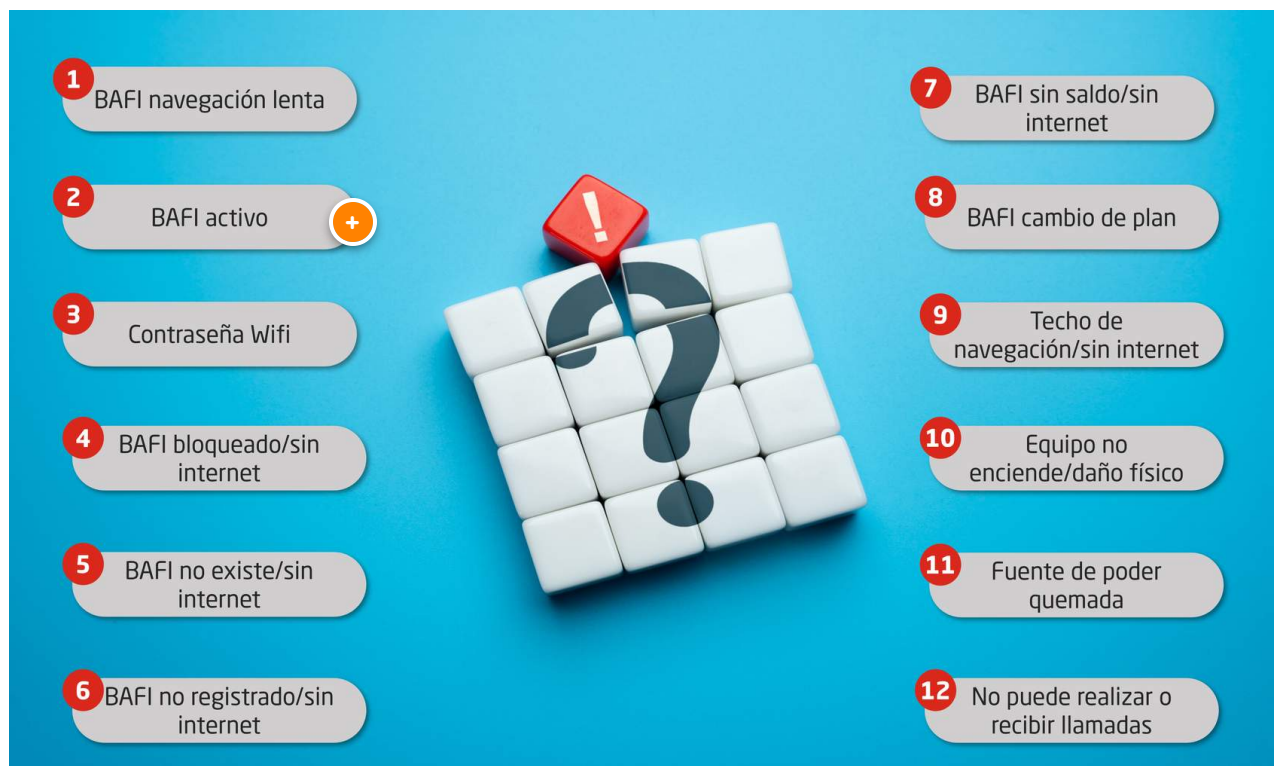
Protocolo

Cliente con servicio antes del CORTECOM1, el cliente no recupera el servicio, luego de haberlo pagado. BAFI bloqueado en QDN - HL



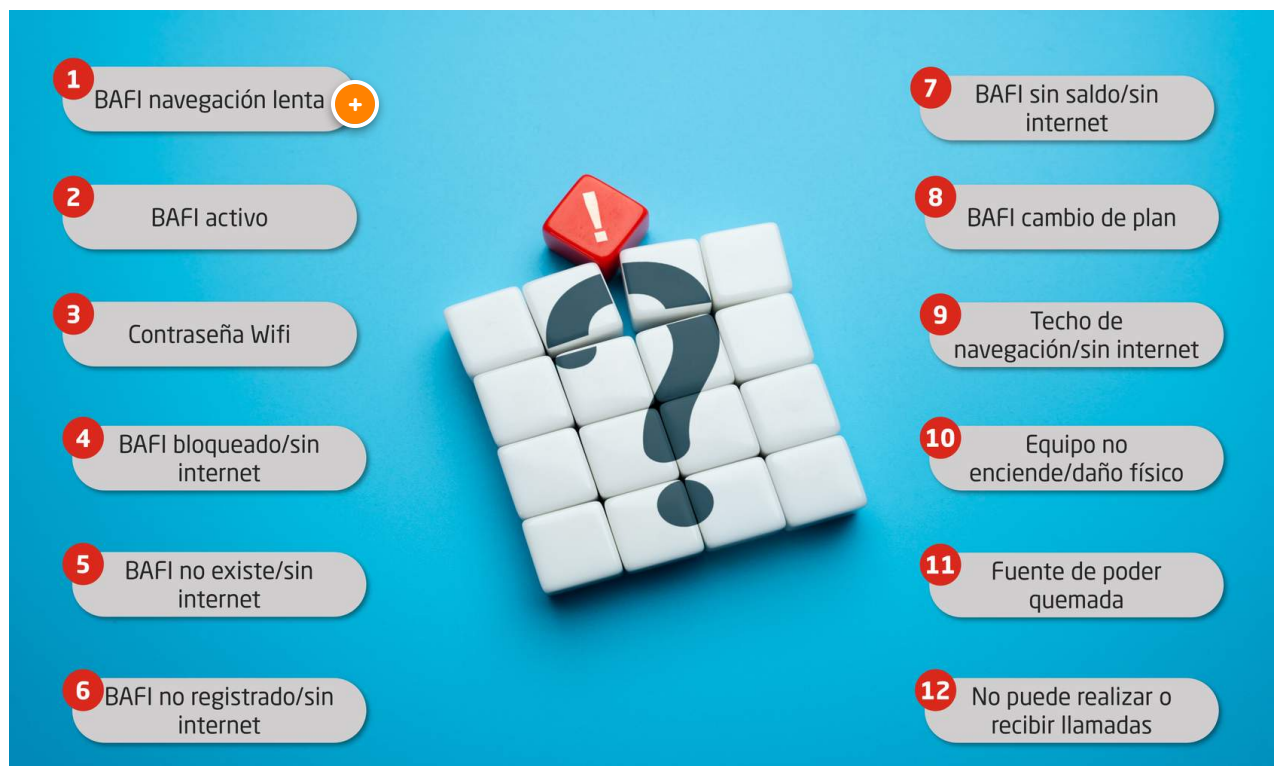
Protocolo T2:

Cliente tiene inconvenientes de conexión con su contraseña wifi.

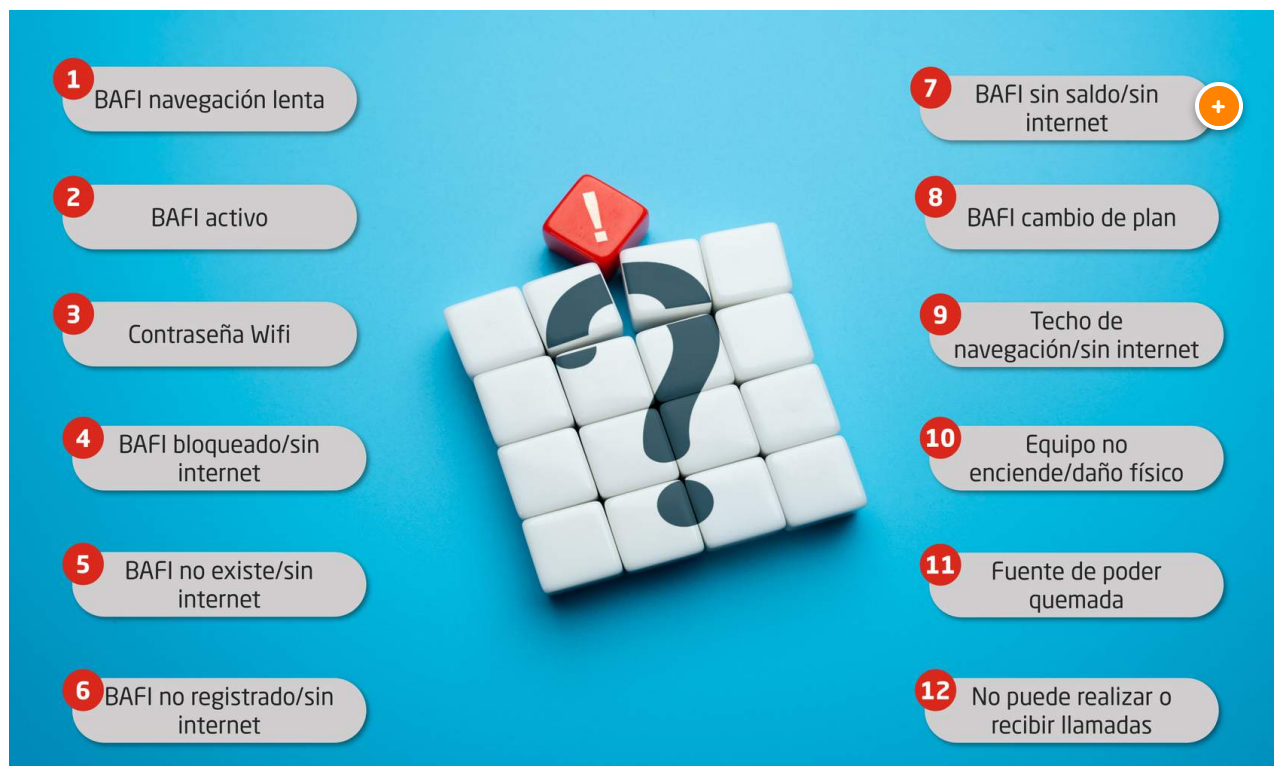


Protocolo T2:

Cliente activo en QDN. Saldo. Techo de navegación activo, no es posible recuperar. Segunda luz roja.



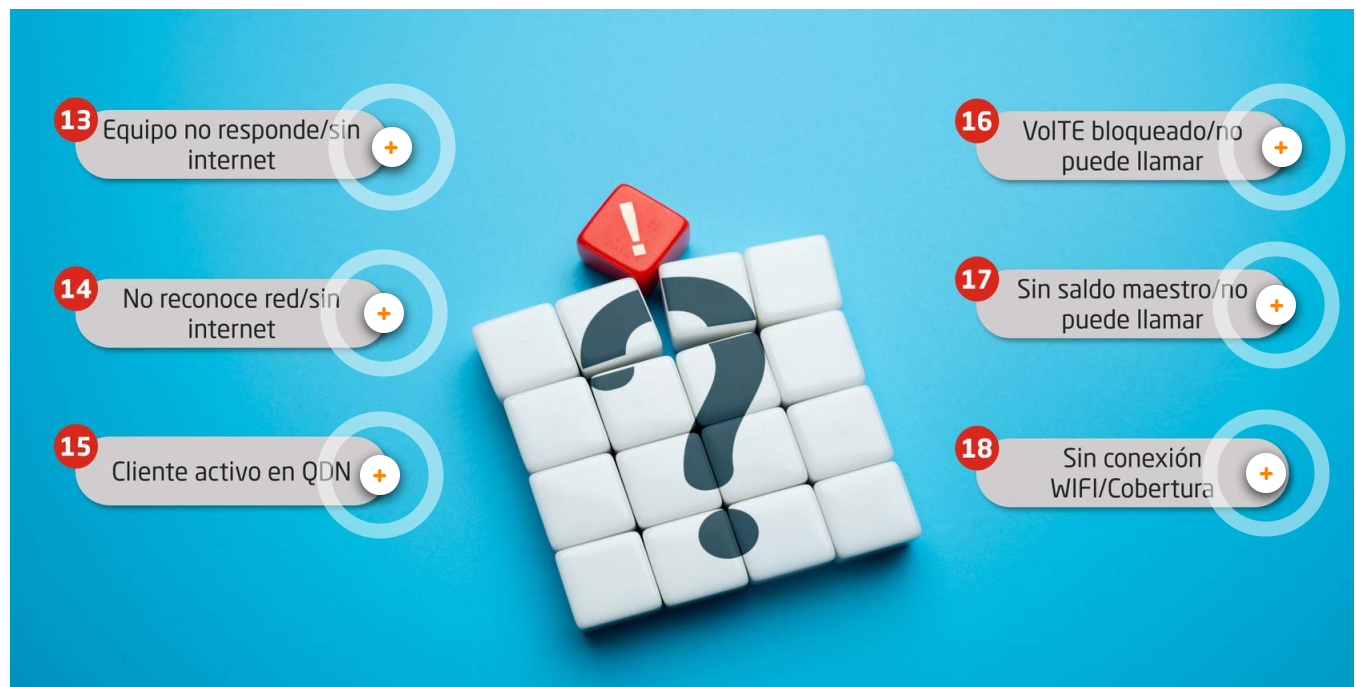
Protocolo T2: Cliente indica lentitud en internet, se realizan procedimientos manuales.

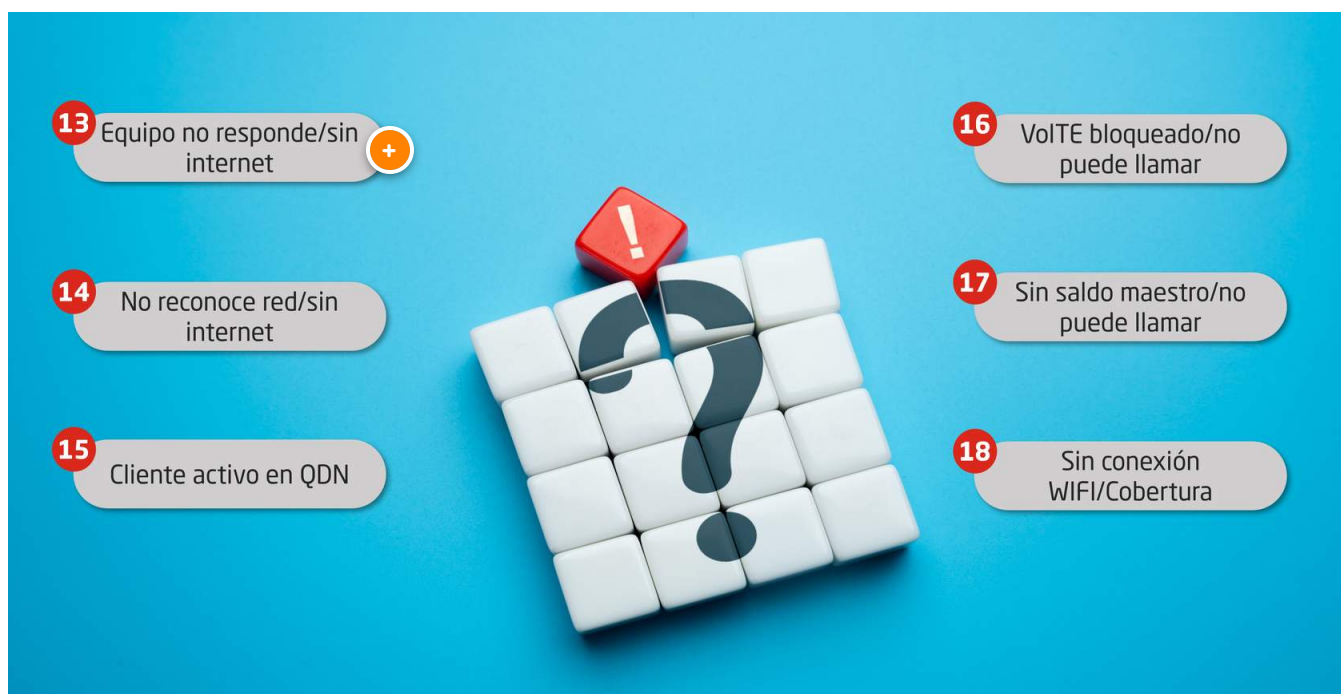


Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

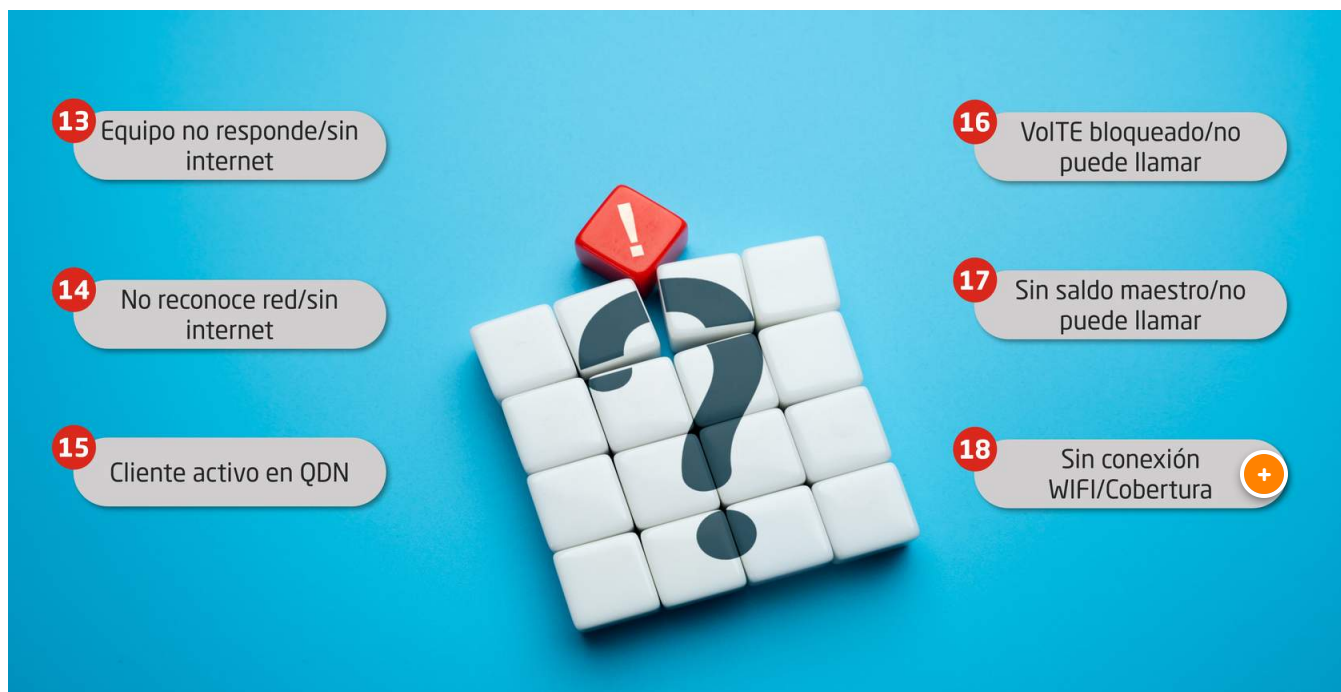
Protocolo:

Se realiza cambio de saldo, según la fecha de inicio. Sin saldo refil cargado. Sin saldo cargado en ESAC.

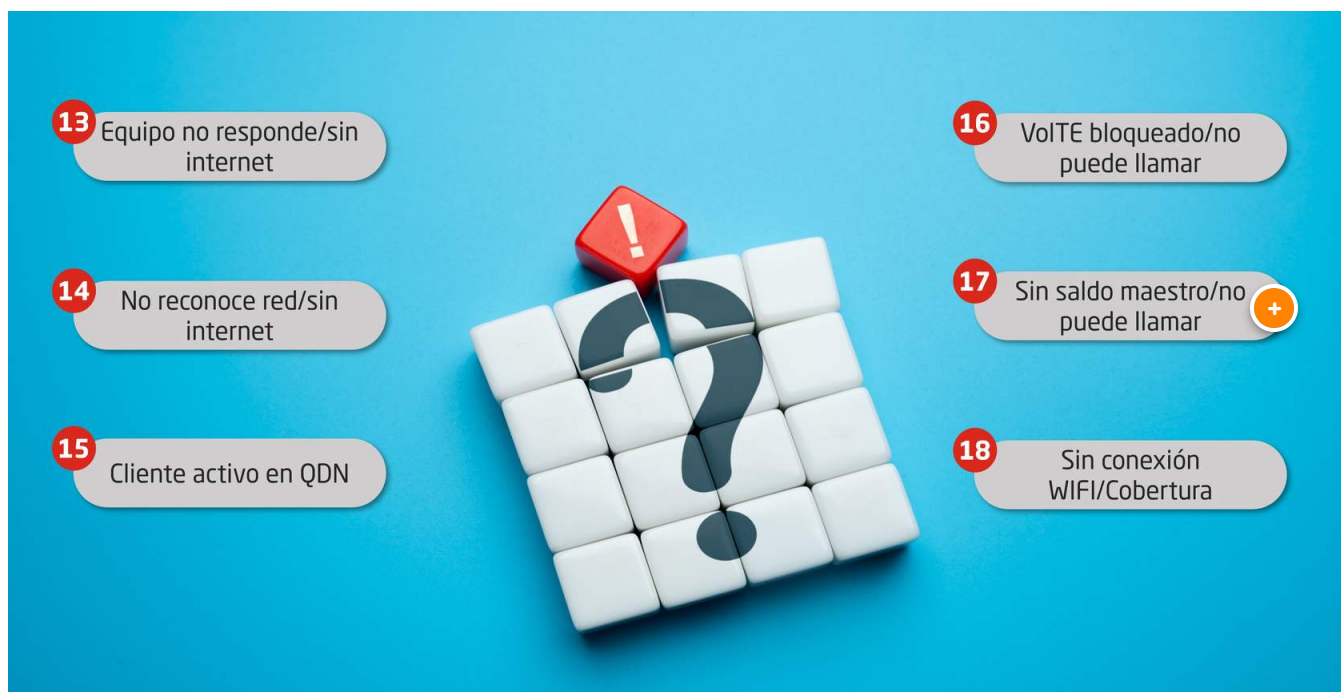




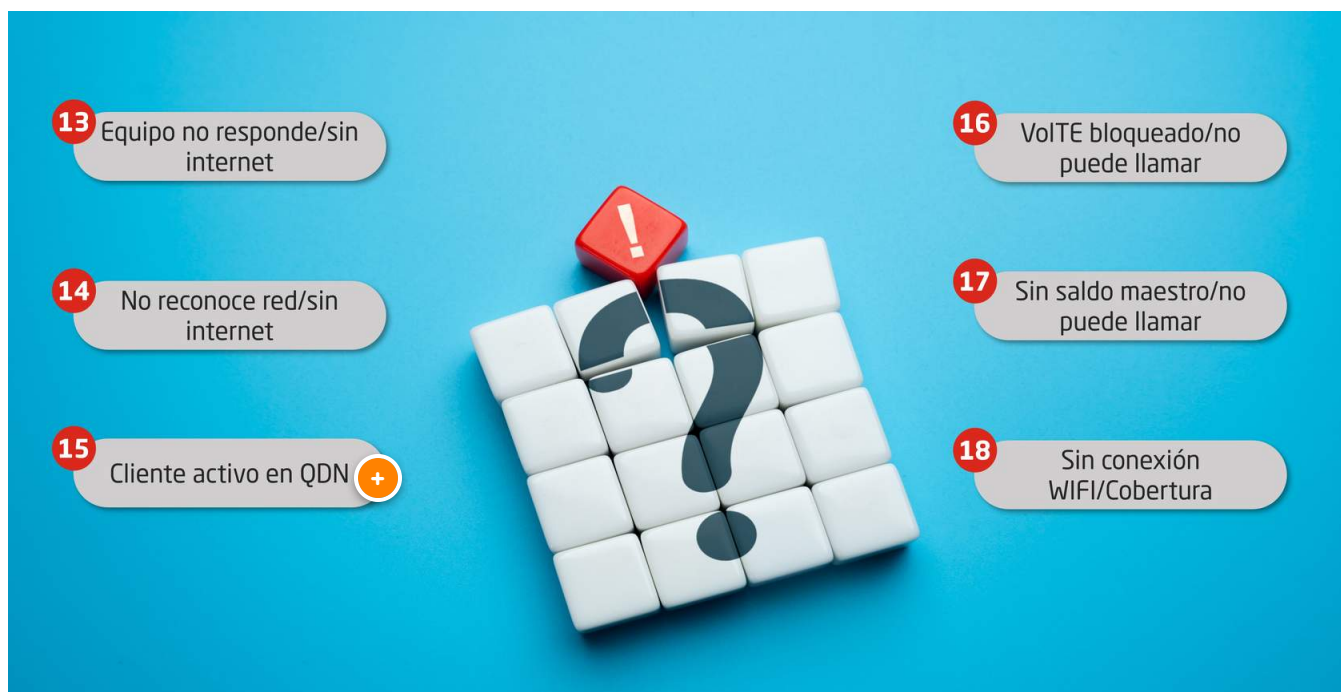
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



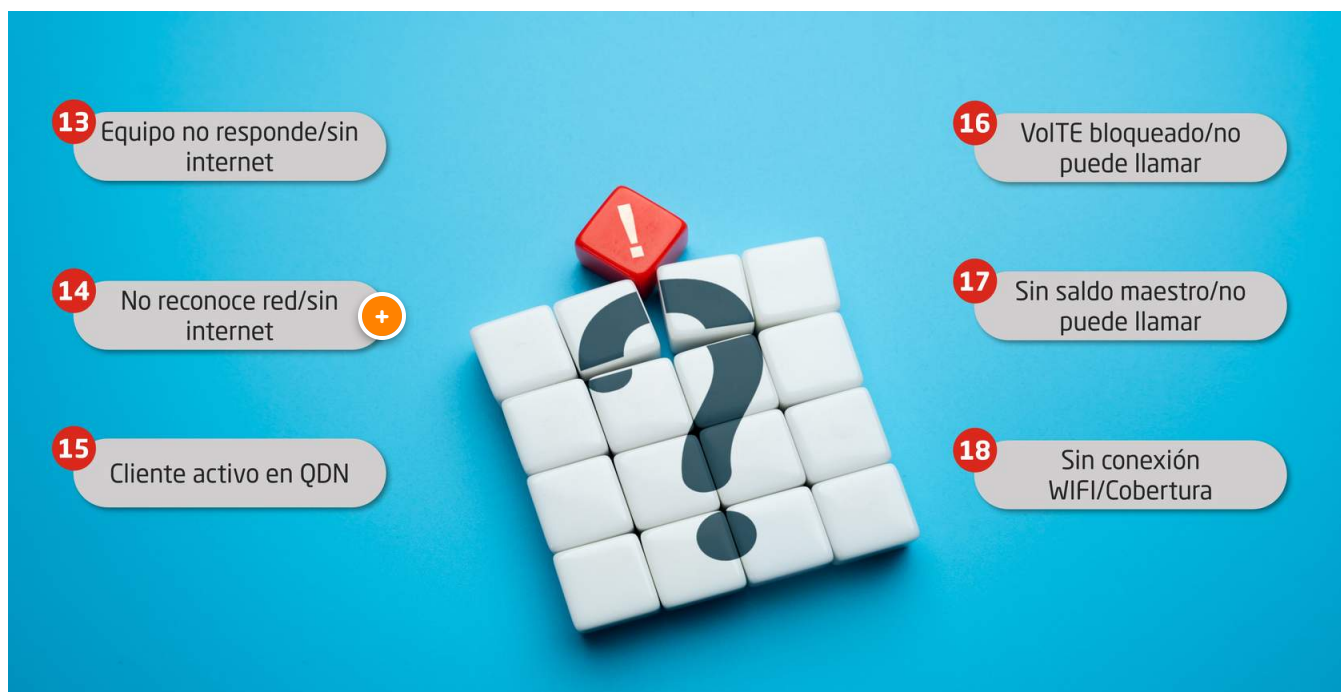
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



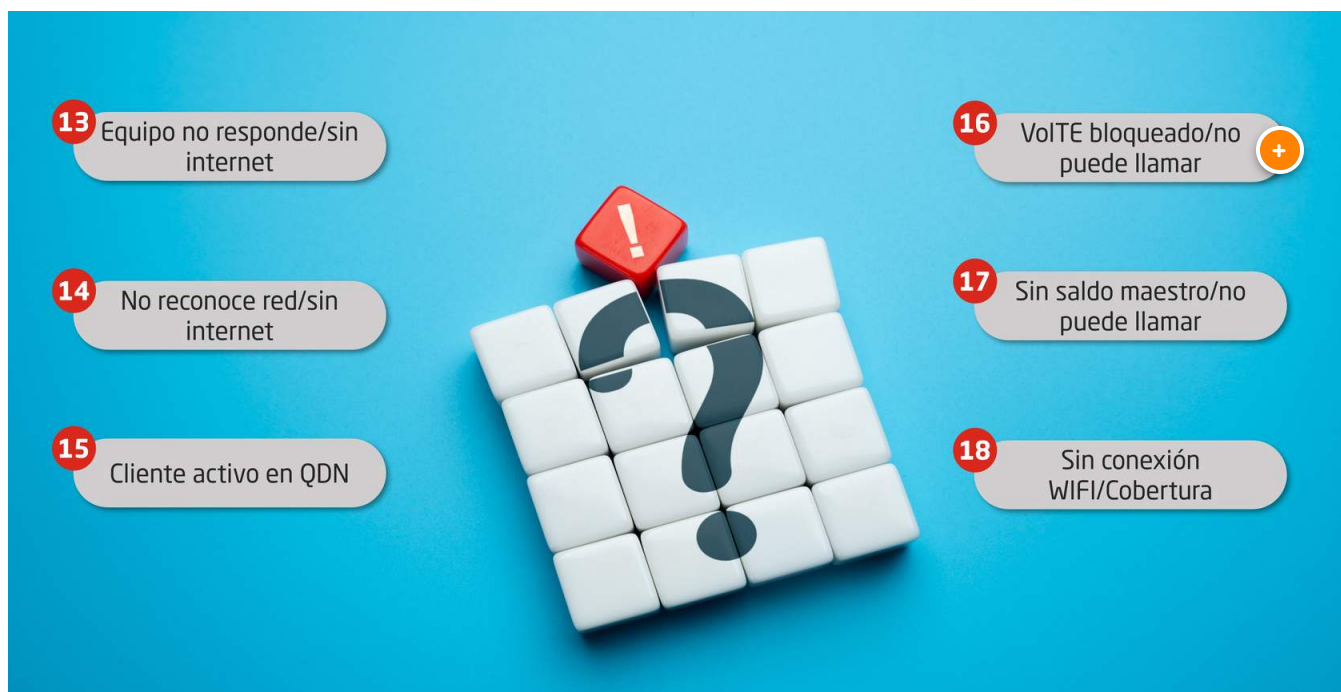
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico

TIPOLOGÍAS ESCALAMIENTOS SUPPORT@L

Siempre crea ticket en Support@l de acuerdo a la tabla con las tipologías de escalamiento.

Categoría padre	Equipo soporte	Subtipo solicitud	Observación	Ticket
ONE	HLR	Creación BAFI	Corrige inconsistencia de líneas BAFI que se encuentran activas en ESAC y no se encuentran creadas en HLR (validar en QDN)	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Creación BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Corrección Perfil BAFI	Corrige inconsistencia de producto entre ESAC y HLR. Corrección de IMSI y perfil TFI	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Corrección perfil BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Desbloqueo BAFI	Desbloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Desbloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Bloqueo BAFI	Bloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Bloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
	Soporte Tecnológico	Venta nueva sin carga	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC.	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Venta BAFI sin carga - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Ajuste saldo BAFI	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Ajuste de saldo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Revisión estado red BAFI	Validar estado de la red por comuna	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Cobertura BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta

ESCALAMIENTOS ESPECIALES

1

Ejecutivo de atención al cliente, debe ingresar el escalamiento a través de los **CRM y/o Support@I** y dejar todos los registros que correspondan en los sistemas.

2

Adicionalmente, debe verificar si corresponde realizar escalamiento a **soportesscc@clarovtr.cl**, según lo que indique el procedimiento vigente para el requerimiento según los pasos revisados en este documento.

En forma excepcional, si los escalamientos o derivaciones realizadas a través de las indicaciones detalladas en el procedimiento correspondiente, no tienen respuesta en el SLA definido, se puede realizar escalamiento a los encargados de área, sin embargo, esto puede realizarlo de manera única:

- Sucursales: Supervisor o JOP
- Call Center: Supervisor
- Canales Digitales: Supervisor



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO PROACTIVO DÍAS SIN SERVICIO



DESCRIPCIÓN:



- Un cliente DTH puede presentar incidencias en un decodificador o en la totalidad del servicio.
- Estos descuentos que se realizarán dependiendo del tipo de falla que presente el cliente, aplicado en la siguiente boleta.
- Los descuentos proactivos por días sin servicios se realizarán dependiendo del tipo de falla que presente el cliente:
 - Falla Total:** Se calculará el descuento en base al total de los productos contratados.
 - Falla Parcial:** Se calculará el descuento en base a los decodificadores adicionales que tenga el cliente.
- Los días para el descuento serán desde el día en que se genera una visita técnica (Fecha de creación), hasta el cierre de esta (Fecha de cierre).

INFORMA AL CLIENTE:



Se debe informar al cliente que el descuento por días sin servicio aparecerá automáticamente en la boleta que se emita el mes siguiente al cliente (independiente del Ciclo).

FÓRMULAS DE CÁLCULO:

- **Falla Total:** $(\text{Valor Total Plan contratado} / 30) \times \text{días sin servicio}$
- **Falla Parcial:** $(\text{Valor Total de decodificadores adicionales} / 30) \times \text{días sin servicio}$

Se debe informar al cliente que el descuento por días sin servicio aparecerá automáticamente en la boleta que se emita el mes siguiente al cliente. (Independiente del Ciclo).

No es necesario generar reclamo de facturación por este motivo.

PASOS DE LECTURA DEL DESCUENTO APLICADO:

IMPORTANTE

1. En el módulo Contactos, en Histórico de Ticket, al momento de abrir una visita técnica cerrada, en la pestaña **"Actividad"** aparecerá el tipo de falla registrada en el cierre y el monto a descontar en la boleta del próximo mes al cliente.

2. Cuando ya está emitida la boleta, se impacta bajo el concepto de **"Servicio Interrupción Total/Parcial"** (Según corresponda).

3. En caso de que, al efectuar la revisión, no aparece descuento en el ticket de Visita Técnica, quiere decir que el descuento no está generado, y en este caso si debes ingresar un ticket por Reclamo de Facturación.

3. En el documento, se puede apreciar de la siguiente manera:



36547958

RESUMEN BOLETA ELECTRONICA			
Plan Claro Sport (incl CDF Premium)	\$	22.500	TOTAL BOLETA : \$ 26.212
Arriendo Decodificador Claro	\$	2.300	SALDO ANTERIOR : \$ 0
Arriendo Decodificador Claro.	\$	2.300	TOTAL A PAGAR \$ 26.212
Arriendo Kit Basico	\$	3.400	Emisión
Servicio Interrupcion Total	\$	-887	
Descuento Arriendo Kit	\$	-3.400	

TIPIFICA:

- DTH MÁS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> COBRO DÍAS SIN SERVICIO
- Cierre: CONSULTA >> RESUELVE EN LINEA >> CLIENTE PERSONA



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de red móvil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Se debe informar al cliente que el descuento por días sin servicio aparecerá automáticamente en la boleta que se emita el mes siguiente al cliente (independiente del Ciclo).

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - DTH
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
DTH**

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

FINALIZAR