



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 10 - 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 11 AL 18 DE MAYO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

APP STREAMING

BAJA DE SERVICIOS

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

INCONVENIENTES TECNICO-NO PUEDE REALIZAR/RECIBIR LLAMADOS

DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.
- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	

Verifica

- Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).
- Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).
- Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse
- Valida [vigencia de datos](#) y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ —

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN		
SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la <u>oferta comercial</u> vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u>	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</u>	
	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar	4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar

la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y**

la modificación. Deriva a Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script: **"Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento.**

El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR**

	<u>ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso <u>Actualización de Promoción Fijo y Móvil</u> . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación <u>Venta de Canales Premium.</u> . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a <u>Retención</u>	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO.</u> Apóyate del siguiente script: "Sr(a). [Nombre], su solicitud de [gestión] ha sido escalada a nuestro equipo especialista. En un plazo máximo de 1 día hábil, se comunicarán con usted para dar continuidad a su requerimiento. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le recomendamos estar	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <u>deriva a soporte diferido.</u>

atento(a) para poder
avanzar con su caso lo
antes posible."

INFORMA

Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el
detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente,
apóyate con la publicación **PROTOCOLO DE CIERRE
CAMBIO DE PLAN**



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



PROCEDIMIENTO

OBJETIVO

- Detallar como atender casos cuando 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.
- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICAR
¿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	VERIFICAR
• 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 [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación y revisa el aparatado **CLIENTE REITERADO** en esta publicación.

CONSIDERACIONES
IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICAR

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

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:

VOZ	NO VOZ
<i>“Sr. 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”</i>	<i>“XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta”</i>



CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Servicios Adicionales Televisión			
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
d-BOX HD		1-Oct/31-Oct	2.490
Rentas Mensuales Premium			
Descuento HBO Pack \$-7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
HBO Pack 7.490	21/Abr/2020	1-Oct/31-Oct	0
Star Premium	12/Ene/2018	1-Oct/31-Oct	8.278
Otros Servicios y Cargos			
Descuento Primera Caja		1-Oct/31-Oct	-2.490
Descuento Star Premium Funcionario		1-Oct/31-Oct	-4.139
Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión			6.629
Otros Cargos			
Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1			-276
Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1			-682
Asistencia VTR		1-Oct/31-Oct	2.197
Total Otros Cargos			1.239

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

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:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

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

Cargos por servicio

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

PASO 3

3.1 Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script y finaliza la atención:

VOZ	NO VOZ
<i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>	<i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i>

3.1. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes:

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que si continúa con los inconvenientes, 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.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS**

Si el cliente indica que no continúa con los inconvenientes y 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 SERVICIO	MENOS O IGUAL A 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

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 como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

INFORMA**VOZ**

"Sr(a) XXXX, 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."

NO VOZ

"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000

como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días 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:

PASO 1

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/

PASO 2

2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.

PASO 3

3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

REITERADO

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.



Para revisar más información ingresa **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Para realizar una actualización de plan los servicios pueden encontrarse suspendidos y con cuenta vencida. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPML (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

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

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

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

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

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

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas

a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.

**ESTADO COMERCIAL
DEL SERVICIO**

**REVISAR SI EXISTE
FALLA MASIVA**

**DESCARTAR PROCESO
DE COBRANZA**

**DESCARTE DE
CONTINGENCIAS DE
TELEVISIÓN**

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE "LOADING"/ "CARGANDO"
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

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

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar

a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

- Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

SIN SEÑAL

- **Contexto del error:** Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error
- **Falla del cliente:** Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?"

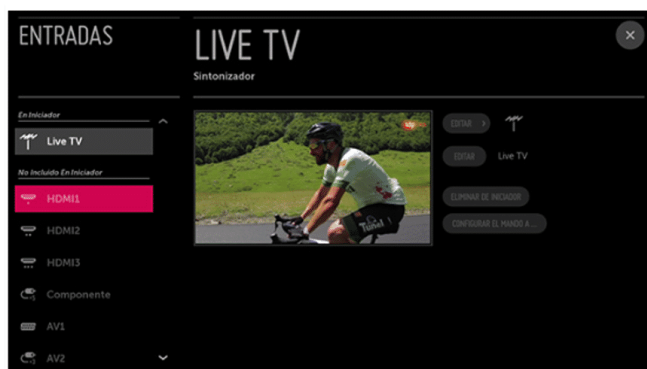


CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada-VSIGHT VTR CLARO

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).
- La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input).

La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.
- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

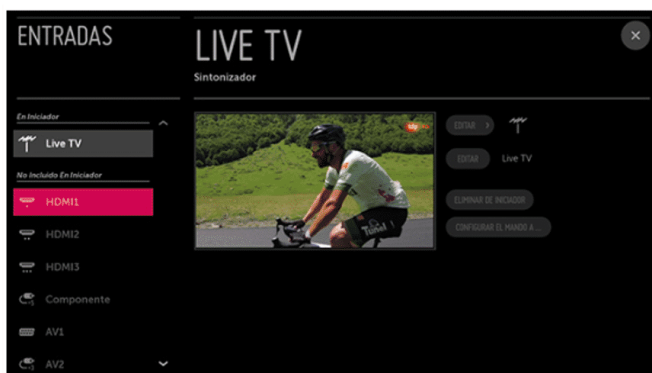
- TIPO: Televisión.
- ÁREA: Reparación Técnica.
- SUBAREA: Sin Señal.
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.



Dbox Smart

Estado Set Top box ● Sin conexión a la Red

Marca - Modelo	Evolution - eSTREAMMK2G2
Nº de Serie	E22MGR221817870
MAC Address	1835D1802243
Tipo	dBoxIPTV_CPE
Tecnología	IP TV
Reboot	Reboot
Reset Pin	Reset Pin
Intentar refresh antes de intentar reset	Refresh



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR-CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES OBLIGATORIAS

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el "síntoma" es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
----------	-------------------------	---------------

¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

1. Revisa en Workspace si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las “Alertas de crédito” para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

The screenshot shows a web application interface for managing customer alerts. The top navigation bar includes tabs for 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. The main content area is divided into a sidebar and a main table. The sidebar has a section 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar and a list of actions. The main table is titled 'Alertas de crédito' and contains the following data:

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Salio de Cobranza	\$0	Salio de Cobranza	12/08/2020 16:00:00	Salio de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$29.990	Entro en Cobranza	07/08/2020 16:00:00	Entro en Cobranza

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda



DATOS DEL CLIENTE



RUT

Id Vivienda:
1516524

Nodo
049-004

Nombre
MAGALY

Dirección
AV LAS TORRES

Email

Id Cliente
1-23CZX-

Comuna
QUILICURA - QUIL

Teléfono
No Disponible

Tipo de Red
HFC

Dificultad de servicio detectada

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



Internet

2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS —

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
			EVOLUTION EVO6022AP				
		F6640P	ZTE H3601P				
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei	
		HG8145X6					
		HG8245W5					
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
		G-2425G-B				-	
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)	

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”

- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

WIFI

Revisa que los dispositivos del cliente estén conectados, en la correspondiente plataforma de monitoreo, según el modelo de ONT.

Modelo ZTE

IMPORTANTE MODELO ZTE: Si no aparece datos en SCP, debes revisar en WEB UI

SCP

1. Ingresa a [SCP](#). Una vez que ingresaste, copia la MAC de la ONT desde BEC. Este dato es para ingresarlo en el home de SCP, pero sólo los últimos 8 caracteres. ([VER IMAGEN](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([VER IMAGEN](#))

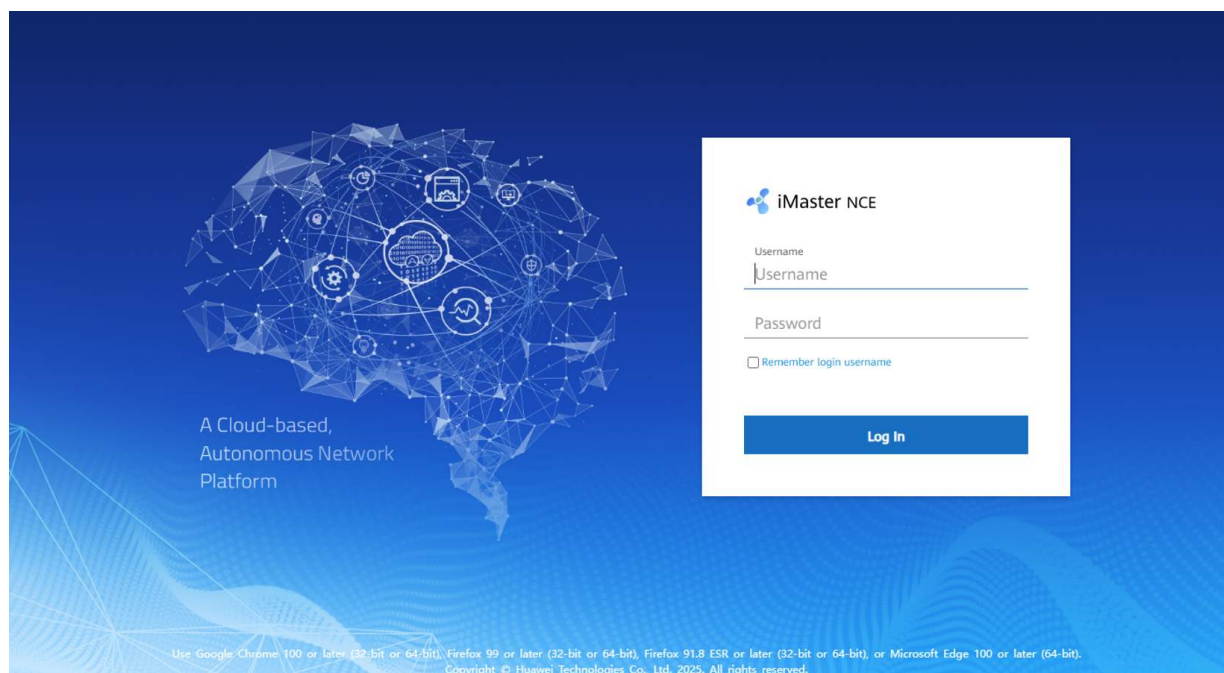
WEBUI

1. Copiar código MAC de ONT en BEC. ([ver imagen](#))
2. Iniciar sesión con las credenciales en la página [Consultor de IP](#).
3. Pegar MAC de la ONT en el cuadro indicado y dar clic en “Consultar”. ([ver imagen](#))
4. Iniciar sesión en la página de ZTE ocupando las siguientes credenciales ([ver imagen](#))

5. Confirma que los dispositivos del cliente aparezcan conectados ([ver imagen](#))

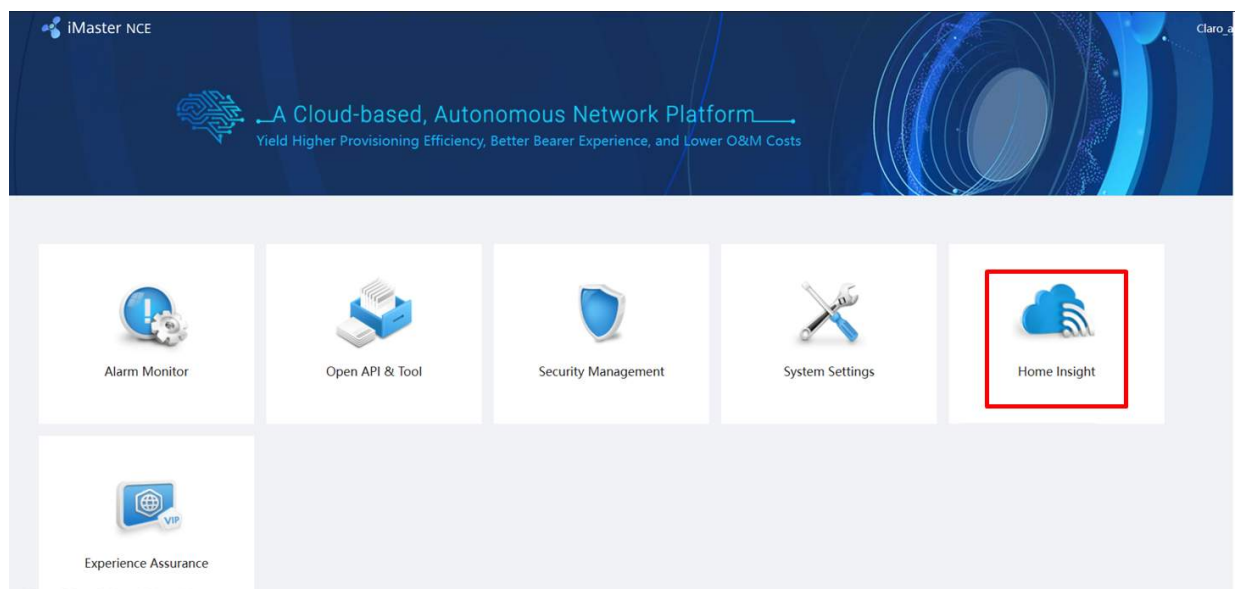
Modelo Huawei

PASO 1



1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#) :

PASO 2



2. Ingresa a HOME INSIGHT

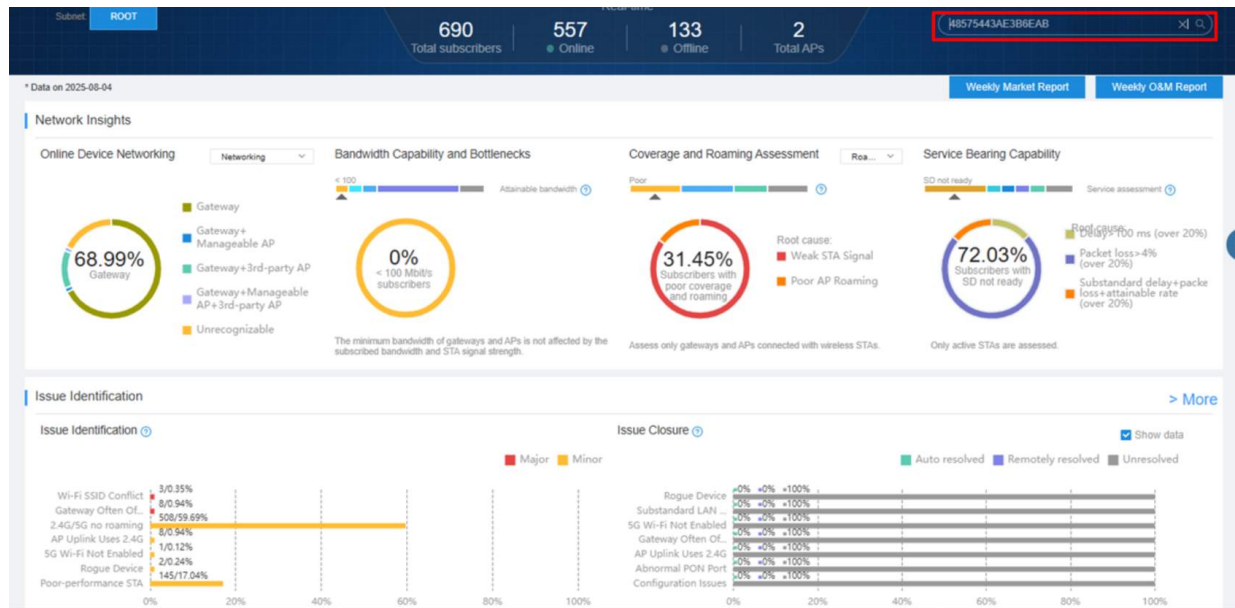
PASO 3

Información básica

Marca - Modelo ONT	HUAWEI-HG8145X6-13
Mac ONT	HWTC24C3B5B4
Tipo Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
Marca - Modelo GATEWAY	
Serial Number GATEWAY	
TocpeName	HUAWEI-HG8145X6-13-GPON 1.0
IP de Gestión	10.247.49.239

3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT

PASO 4

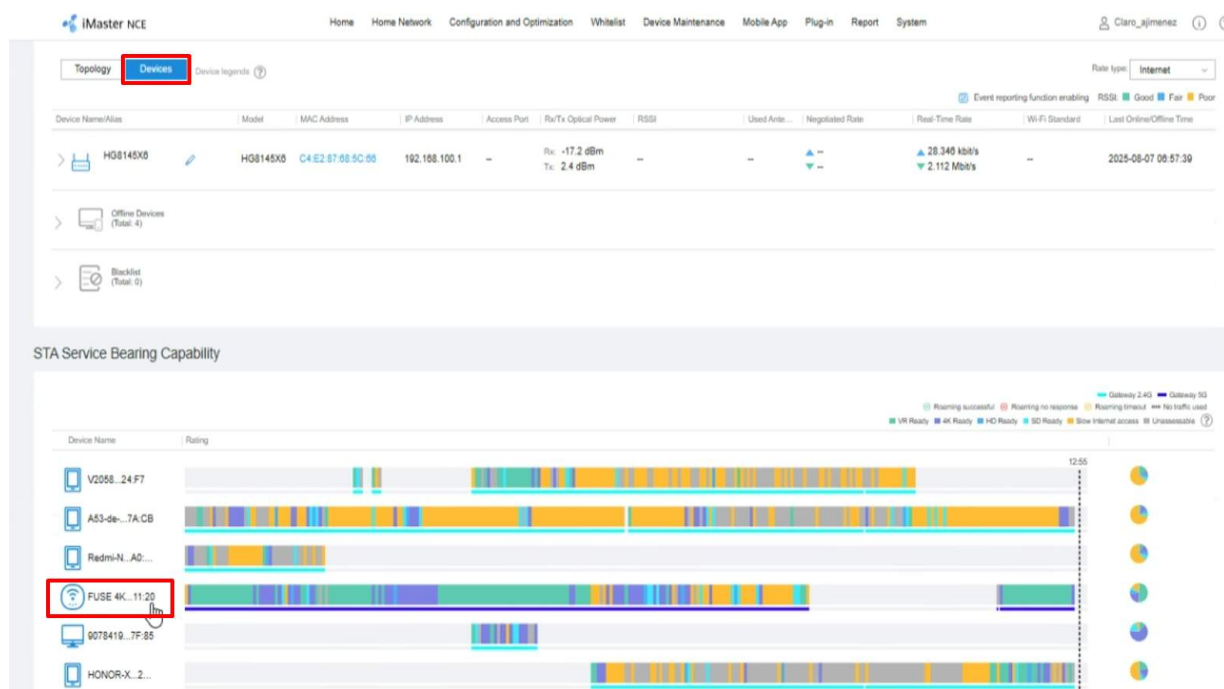


4. Luego, en Smart Wifi Huawei, ingresa en el buscador el número 48575443 y copiar los últimos 8 caracteres, es decir, 4857544324C3B5B4, para ingresar haz clic en la lupa

PASO 5



PASO 6



6. Posiciónate en la pestaña DEVICES, luego DEVICES NAME, para revisar los equipos conectados a la ONT

Modelo Sercomm

PASO 1

PASO 2

**DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS**

**DISPOSITIVOS
CONECTADOS**

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Información básica

Marca - Modelo

ARRIS-TG2482A

Administración WIFI

10.145.68.82

Mac CableModem

F863D9B35469

Mac MTA

F863D9B3546A

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS
CONECTADOS

2. Ingresa a la pestaña **“Dispositivos”**, filtra en “Todos”(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna **“Estado”** (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes

Xperience

Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's
Salir

400D10EE9EAB

Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi

Id de Línea 40:0D:10:EE:9E:AB
Conectado
La última subida de datos fue hace 3 minutos

Filtro
Estado
Conectados
Desconectados
Todos
Ver expandido
Ver topología
Acción

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad max...
COMMSCOPE	TG2492LG-NA (...EE9EAB)				Conectado	
Android	[...71:30:51]	5GHz	VTR-6300019	N/A	hace 4 días	
ESP	_83F1FC (...83:F1:FC)	2.4GHz	VTR-6300019	-65	Conectado	
ESP	_C9B936 (...C9:B9:36)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	En pausa	
UNKNOWN	[A1:32:1F] (...A1:32:1F)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	
IPHONE	-DE-VANIA (...7D:67:A7)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 94 minutos	
Sercomm	RP362M-L (...FC000327)	5GHz	VTR-6300019	-85	Conectado	390.5 Mbps
Sercomm	RP362M-L (...FC000419)	5GHz	VTR-6300019	-54	Conectado	406.93 Mbps
ESP	_47C430 (...47:C4:30)	2.4GHz	VTR-6300019	-53	Conectado	28.8 Mbps
ESP	_D8AD39 (...D8:AD:39)	2.4GHz	VTR-6300019	-59	Conectado	22.68 Mbps
ESP	_FAS115 (...FA:51:15)	2.4GHz	VTR-6300019	-56	Conectado	25.05 Mbps
GALAXY	-J4 (...D0:E3:0D)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	59.96 Mbps
Y-TAB	-A-DE-BEATRIZ (...A9:A7:C8)	2.4GHz	VTR-6300019	N/A	hace 93 minutos	49.58 Mbps

! PAUSA→ Significa que está con control parental de la App de VTR WIFI PRO, y que para debe ingresar a la APP de VTR WIFI PRO y desactivar restricción.

PASO 1

PASO 2

DISPOSITIVOS NO
CONECTADOS

DISPOSITIVOS
CONECTADOS

Si no aparecen dispositivos conectados, realiza las siguientes validaciones:

a) Según la plataforma de monitoreo, revisa a que red wifi (SSID) está conectado

WEB UI: Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION

Huawei: Ruta: Home -> Suscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL

1. En la sección **"Interfaces del AP"**, posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

b) Consulta al cliente a qué red wifi está conectado.

c) Valida con el cliente si el servicio se reestableció.

Soluciona: Finaliza la atención.

Sin solución:

Ingresa una reparación a terreno:

ACTIVO : Seleccionar internet

TIPO : INTERNET FTTH

AREA : REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI
COMENTARIO: ONT online, no navega.

PASO 1	PASO 2	DISPOSITIVOS NO CONECTADOS	DISPOSITIVOS CONECTADOS
a) Confirma con el cliente si ocupa VPN. (Si desconoce el término, probablemente no la usa). Si la usa, pide desconectar la VPN y deshabilitar el proxy. b) Valida con el cliente si el servicio se restableció. En caso contrario, continúa revisando. c) Consultar con el cliente si tiene configurada la IP. d) Valida con el cliente si el servicio se restableció. Soluciona: Finaliza la atención. Sin solución: Ingresa una reparación a terreno: ACTIVO : Seleccionar internet TIPO : INTERNET FTTH AREA : REPARACIÓN TÉCNICA SUBÁREA : PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI COMENTARIO: ONT online, o navega.			

INTERNET DEGRADADO

REVISAR POTENCIA ÓPTICA

1. Según la plataforma de monitoreo de la ONT, revisas el parámetro de POTENCIA ÓPTICA.

SCP

En la pantalla inicial, luego de haber ingresado la serie del equipo, posiciona el curso en la ont y revisa el parámetro WAN ÓPTICAL POWER

MENOR O IGUAL A -25 -> Informa al cliente que el inconveniente se debe solucionar con un técnico en terreno.

- Ingresa la solicitud de servicio:
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica.
- SUBÁREA: Niveles fuera de rango

MAYOR A -25: Continúa revisando

SMART WIFI HUAWEI

Ingresa a Smart WIFI y haz clic en KPI VIEW

Luego, en TOPOLOGY, posíciónate en el equipo del cliente y revisa el campo RX POWER

MENOR O IGUAL A -25 -> Informa al cliente que el inconveniente se debe solucionar con un técnico en terreno.

- Ingresa la solicitud de servicio:
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica.
- SUBÁREA: Niveles fuera de rango

MAYOR A -25: Continúa revisando

REVISAR ESTADO DOMICILIO (SÓLO PARA HFC)

1. Revisa el color del semáforo **ESTADO DOMICILIO en BEC** (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar



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



Completa la lección, antes de continuar.

APP STREAMING



Claro en su servicio fijo ofrece algunas plataformas streaming, veamos a continuación cómo realizar el login de las siguientes: Disney+, TNT Sport, Mega Go.

¿QUÉ ES DISNEY+?

CLIENTE TIENE
CUENTA DISNEY
ACTIVA Y USA OTRO
MEDIO DE PAGO

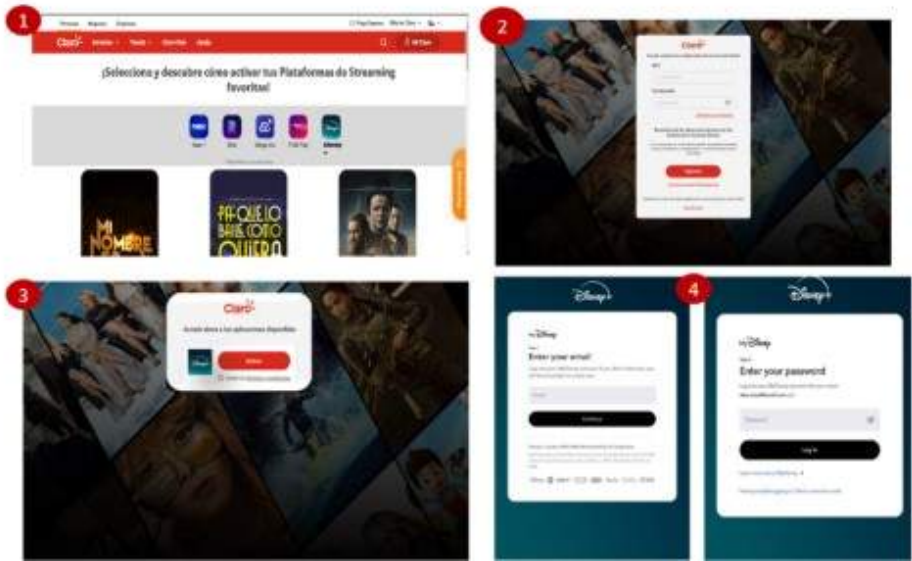
CLIENTE TIENE
DISNEY+ CONTRATADO
CON OTRO PARTNER
(EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES
U OTRO)

SI EL CLIENTE
PAGABA POR DISNEY+
DE MANERA
PARTICULAR (ES
DECIR, NO ASOCIADO
A PROVEEDOR)

Disney+ es la plataforma de streaming que ofrece entretenimiento de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Hulu. Desde originales exclusivos hasta tus clásicos favoritos, Disney+ te permite disfrutar títulos sin anuncios y con la mejor calidad.

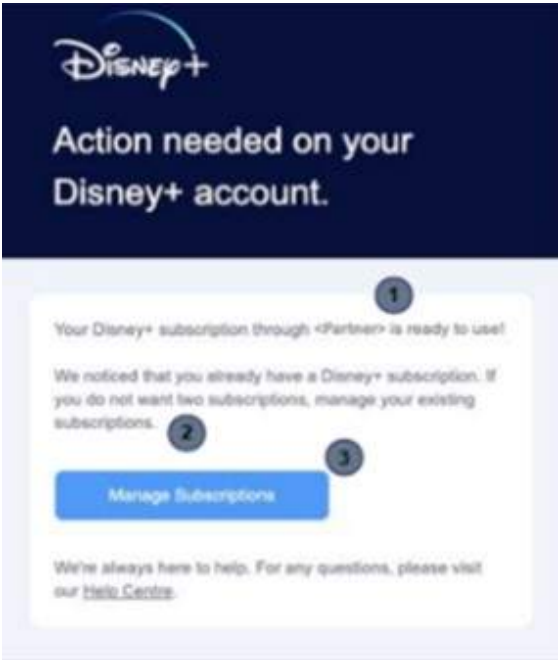
1. Disney tiene a **4 pantallas simultáneas**.
2. En caso que el cliente no pueda acceder a Disney+ a causa de, requerir suscribir a un plan de pago, debes dirigir al cliente para recuperar sus datos a través del chat en tiempo real con un representante de Disney+. Para facilitar el acceso, dirígelo al siguiente Link: **Chat de ayuda** en donde, debe entregar el número de ID de suscripción, para ello, considera la imagen de referencia para guiarlo a obtenerlo.



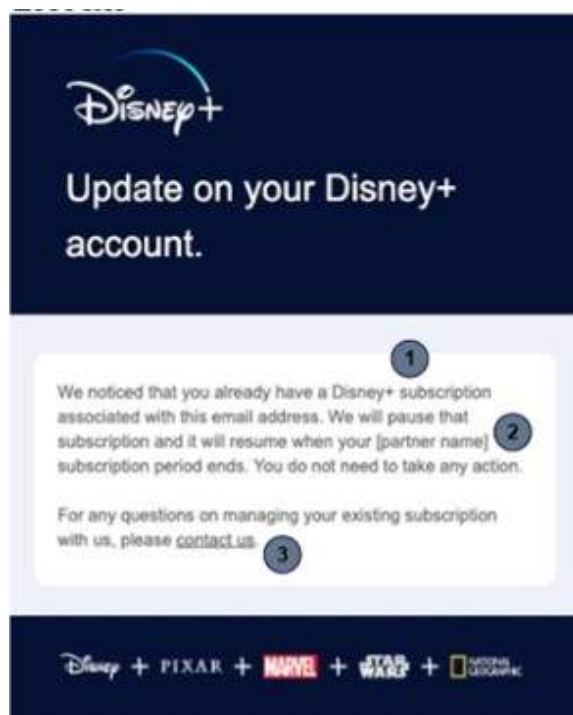
¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	SI EL CLIENTE PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A PROVEEDOR)
1. Seleccionar ícono Disney+ desde la web de Claro Chile. 2. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual. 3. Hacer clic en el botón Activar. 4. Ingresar el correo y contraseña con la que tiene asociado la cuenta original de Disney+, así quedará vinculada la cuenta. 			

¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	SI EL CLIENTE PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A PROVEEDOR)
Una vez pase por el proceso de ingresar su cuenta, debe ir a los ajustes y pausar la suscripción con el partner anterior. 1. Ingresar a su perfil. 2. Una vez dentro dirigirse al ítem "Cuenta"			

3. Debe hacer clic en administrar proveedor y dirigirse a la página del proveedor correspondiente. Desde ahí el cliente debe entrar en el otro proveedor y solicitar su baja.



¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	SI EL CLIENTE PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A PROVEEDOR)
Recuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio CLARO.			



TNT SPORTS

**CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN
COMBINADA (TNT & MAX)**

BOX TV

Con **TNT Sports** puedes acceder a contenido deportivo y seguir distintas competencias desde la plataforma disponible para clientes Claro. Si cuentas con un plan compatible, puedes activar **TNT Sports premium** y comenzar a disfrutar los eventos deportivos incluidos en el servicio.

WEB:

1. Ingresar a la web MAX
2. Seleccionar Claro como proveedor

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual
4. Crear la cuenta
5. Crear el perfil y disfrutar del contenido

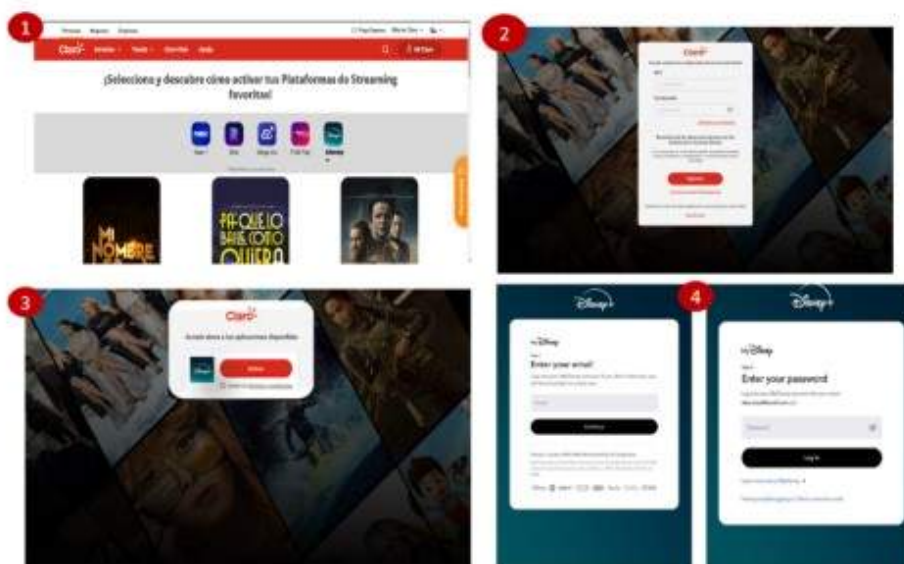


TNT SPORTS

**CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN
COMBINADA (TNT & MAX)**

BOX TV

1. Ingresar a la web de MAX
2. Seleccionar Claro como proveedor
3. Ingresar credenciales de Sucursal Virtual
4. Crear la cuenta
5. Crear perfil y disfrutar del contenido



TNT SPORTS	CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN COMBINADA (TNT & MAX)	BOX TV
1. Descargar la app 2. Seleccionar conectar a tu proveedor 3. Con el teléfono escanear el QR o ingresar al sitio e ingresar el código que aparece en pantalla 4. Elegir Claro como proveedor 5. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual 6. Crear la cuenta 7. Seleccionar perfil 8. Disfrutar el contenido		



MEGA GO

WEB

BOX TV

Mega GO ofrece las señales en vivo de Mega 2 y ETC, capítulos de teleseries nacionales, series y programas.

Esta aplicación está disponible para su uso a través de un celular o la web **<https://www.megago.cl>**

Mega GO se podrá visualizar hasta en 5 dispositivos simultáneos

Dispositivos móviles y tabletas:

- Teléfonos Android (Android 8.0 o posterior).
- Teléfonos iOS (iOS 15 o posterior).

Navegadores:

- Chrome.
- Mozilla.
- Edge.
- Safari.

Dispositivos de TV:

- TV LG (WebOS 5.0 y posterior).
- TV Samsung (Modelos 2019 y posterior).

Dispositivos de streaming:

- Chromecast.
- Se pueden crear hasta 6 perfiles en la app
- El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda>



MEGA GO

WEB

BOX TV

1. Ingresa a megago.cl y clickea iniciar sesión
2. Clickea "Inicia sesión con tu proveedor"
3. Elige proveedor Claro
4. Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual

5. Crear perfil y disfrutar del contenido

MEGA GO

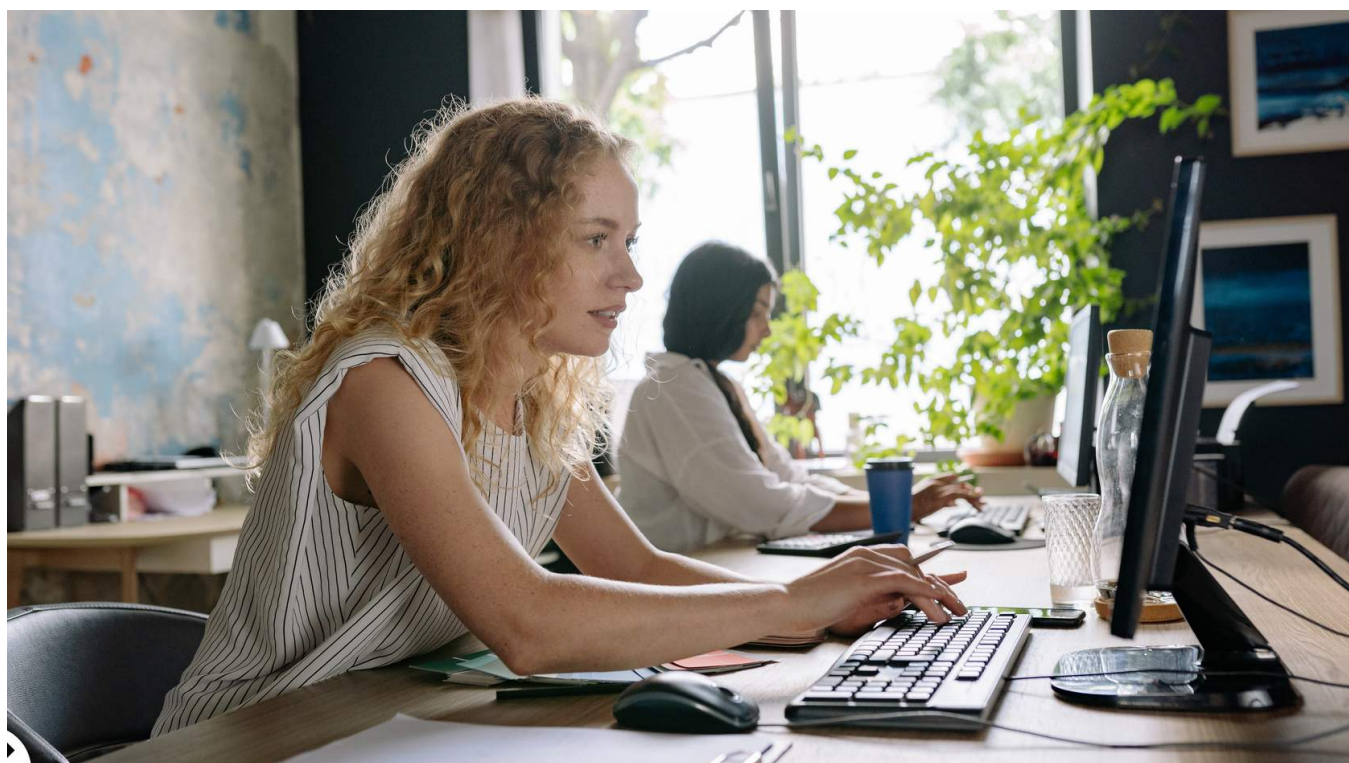
WEB

BOX TV

1. Descargar la app
2. Seleccionar conectar a tu proveedor
3. Con el teléfono escanear el QR o ingresar al sitio e ingresar el código que aparece en pantalla
4. Elegir Claro como proveedor
5. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual
6. Crear la cuenta
7. Seleccionar perfil
8. Disfrutar el contenido

CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Autentikar**.

Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad. Guíate en el protocolo de atención correspondiente a tu canal de atención.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.

- Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio.
- Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):

- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días.

Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

Sobre el Registro de Atención. Es de suma **IMPORTANCIA** que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- **Porcentaje/monto** de descuento al cargo fijo prometido.
- **Duración** de la promoción prometida en meses.
- **Valor a pagar** por el servicio prometido al cliente

DESCONEXIÓN DE EQUIPOS PRINCIPALES:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

Call Center: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.

Canales Digitales: Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

✓ Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA**.

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención**:

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TIP C D
1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TIP C D
1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz. 3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL.</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TIP C D
1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio. 2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL.</u>				

3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS**.

4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS Y CONDICIONES
1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos <u>ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN</u>, <u>ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA</u>, <u>ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC</u> o <u>ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH</u> según sea el caso. 3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento <u>ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO</u>.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS Y CONDICIONES
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.				

2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.**

3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.

4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TIP C D
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.				

CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



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 REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL

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 período 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)**.

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

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:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

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 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:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

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 y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE.** - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

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 de 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**.

CONTINUAR

INCONVENIENTES TECNICO-NO PUEDE REALIZAR/RECIBIR LLAMADOS



VERIFICAR LA CONFIGURACIÓN MÓVIL:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiar la configuración. Estas deben estar como se describe en la siguiente tabla: ***Datos activos y modo avión desactivado.***



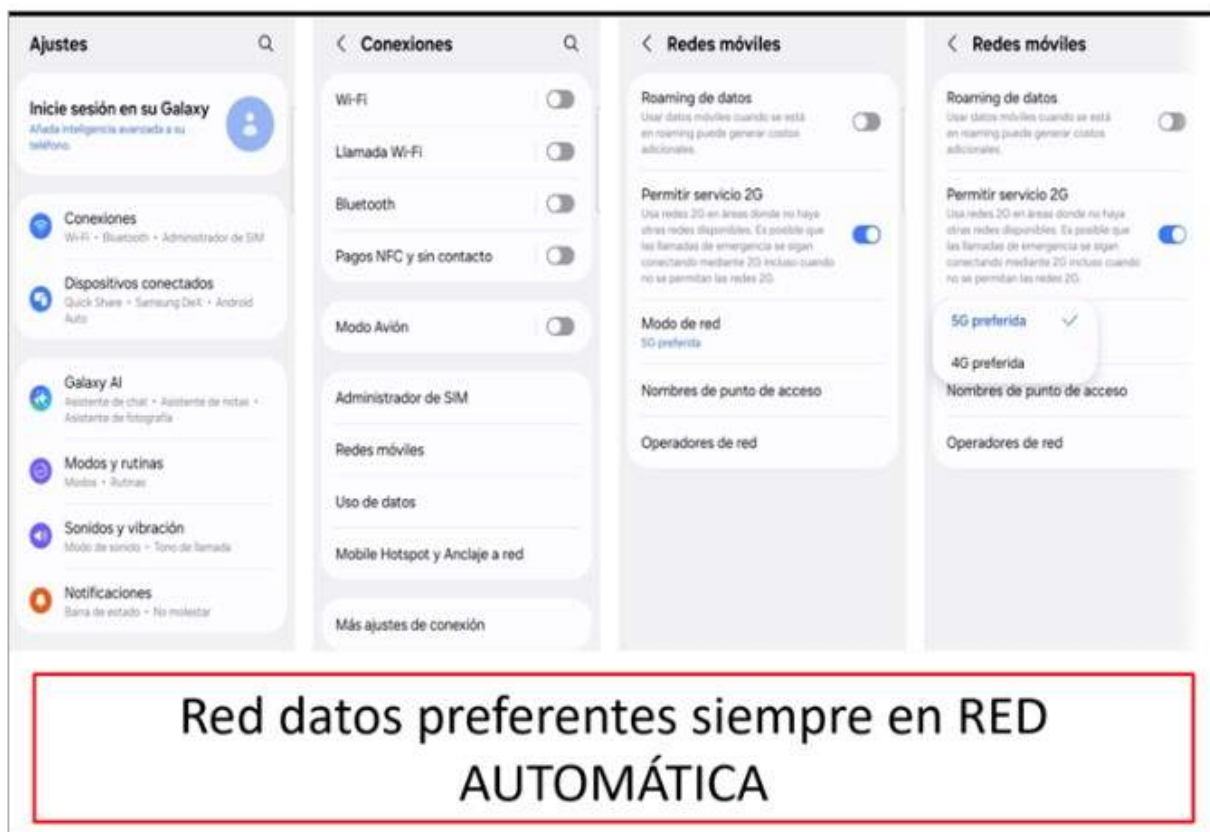
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Red datos preferentes siempre en **Red Automática**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Roaming de datos activo: es importante que expliques al cliente que activar el Roaming nacional no genera ningún cargo, ya que su función es permitir que la red se conecte a la antena más cercana, con el fin de que no pierda señal.

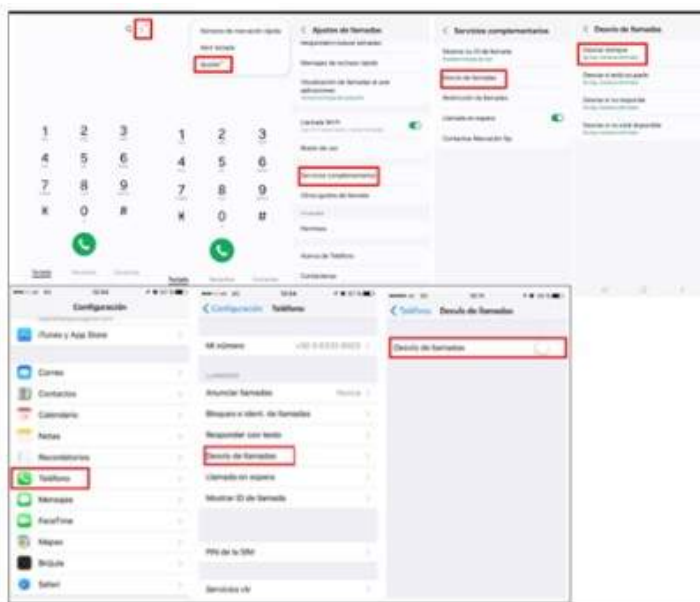


Roaming de datos activo.

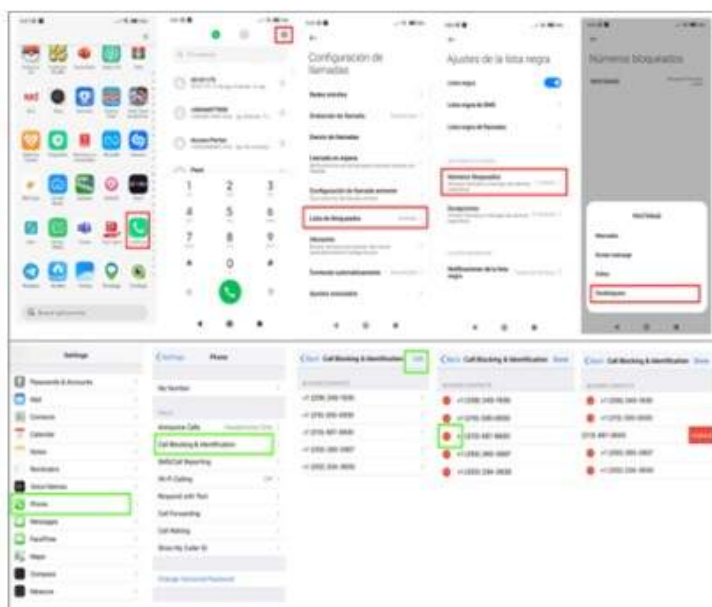
Es importante que expliques al cliente que activar el roaming nacional no genera ningún cargo, ya que su función es permitir que la red se conecte a la antena más cercana, con el fin de que no pierda señal.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Desvío de llamadas inactivo
Sin bloqueo de números



Desvío de llamadas
inactivo



Sin bloqueo de
números

VERIFICAR TIPO DE LÍNEA:

Verifica en ONE si la línea es Postpago o Cuenta Exacta:

1. En One, en la Página Principal de Interacción,- selecciona la pestaña **"Suscripciones"**:

- Selecciona el PCS del cliente
- Presiona "Ver los Productos Asignados".
- Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado **"Inalámbrico"**
- Revisa la fila **"Tipo de Plan"** o **"Plan Family Category"**.

2. Si la línea es **Cuenta Exacta (con minutos limitados)**

Revisa cuál es el ciclo de facturación de la línea presionando sobre la Cuenta Financiera y luego selecciona el botón **"Ver Acuerdo de Facturación"**.

En la pestaña "Suscripciones" de la Página Principal de interacción 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 **"Declaración"** y verifica si fue efectuada la recarga del servicio según el ciclo de facturación del cliente.

3. Verifica que no haya consumido la cuota de minutos de su plan.- Para esto, en la pestaña "Suscripciones" de One, presiona sobre el número de teléfono del cliente:

- Ingresa a "Información General del Suscriptor".
- Ingresa a la pestaña **"Unidades Incluidas"**
- Verifica que en la **cuenta 8** tenga minutos disponibles en la columna UOM Monto.
- El **plan S** actualmente contiene minutos libres, los cuales se visualizan en la **cuenta 7**, donde debe tener **1 peso cargado**.

a. Si el cliente no tiene minutos disponibles, pero indica no haber consumido minutos y según su ciclo ya deberían estar cargados, debes generar un **ajuste de saldo**, para ello apóyate del procedimiento **Instructivo Ajuste de Saldo**.

b. Si el cliente **no tiene minutos disponibles**, informa que ya consumió la cuota de minutos de su plan, y ofrece la contratación de bolsasc. Si el cliente no ha consumido su cuota, continúa la revisión en POST PAGO

CUENTA EXACTA

POSTPAGO

1. Dentro de los Productos Asignados, verifica si la línea **proviene de una portabilidad o es nativa de Claro**. Esto es importante ya que se debe informar en el caso de escalar la solicitud al área Backoffice. Si la línea proviene de una portabilidad, en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

Línea portada:

Ingresa un ticket en **Supportal** para solucionar el inconveniente.

Tipo de ticket:

Seleccione tipo de registro: One **Categoría:** HLRTipo de Solicitud: Inconveniente de Enrutamiento**HLR:** Sí**Descripción del caso:** ¿No llama a ningún número?: (SI/NO)¿De qué compañía?:¿Intenta realizar una llamada nacional o internacional?¿Desde cuándo?:¿Aparece alguna grabación?:¿Se corta la llamada?¿Siempre o en ocasiones?

Línea Nativa:

Informa al cliente que es necesario que sea transferido a un equipo especialista. Este especialista revisará de forma remota y en un plazo máximo de 72 hrs. Enviaré un mensaje de whatsapp para confirmar que el inconveniente ya se solucionó. Ingresa en One un caso en One para escalar al backoffice.

Ten presente que, si el cliente manifiesta que desea ingresar un reclamo, debes modificar Tipo 3:

Caso sin reclamo:

Motivo 1: Reclamos Técnicos **Motivo 2:** Problemas de Servicio **Motivo 3:** Falla de Servicio
Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. **Tipo 1:** Mantenición de Servicios **Tipo 2:** Móviles **Tipo 3:** N/A

Caso con reclamo:

Motivo 1: Reclamos Técnicos **Motivo 2:** Problemas de Servicio **Motivo 3:** Falla de Servicio
Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. **Tipo 1:** Mantenición de Servicios **Tipo 2:** Móviles **Tipo 3:** No recibe llamados

Template a utilizar:

#NORECIBELLAMADAS Detalle falla:

PCS afectado:

¿Recibe llamados?: (SI/NO)

¿De qué números no recibe llamados?:

¿De qué compañía no recibe llamados? Especificar:

¿Qué tono o grabación aparece cuando lo llaman?:

¿La línea es portada?: (SI/NO)

Dirección donde ocurre la afectación: (Si sucede en distintos lugares, favor especificar una dirección de referencia)

Fecha inicio y hora afectación:

Nº Ticket Supportal: (si corresponde)

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº10!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR