



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 12 - 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 08 AL 15 DE JUNIO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

☰ PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

☰ ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

☰ CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

☰ VISITAS TÉCNICAS

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

≡ INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ COBRANZA

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ DESAFÍO TERMINADO

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos.
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuérzale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)
¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
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. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso 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 ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
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 y 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 VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

Consideraciones importantes

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), 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.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3.** Si el plan **no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4.** Si el plan **incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5.** Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica. Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

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

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía. Por lo anterior, antes de ofrecer o gestionar una venta / actualización de promoción, se deberá verificar en ANDES el límite o condiciones comerciales asignadas al cliente. Apóyate del siguientes procedimiento: Política de Límites de Crédito y Percentiles de Hogar
- 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 oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	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 **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

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

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 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."**

	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 <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</u>	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 <u>PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y 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	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal

	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 atento(a) para poder avanzar con su caso lo antes posible."	virtual, <u>deriva a soporte diferido</u>.
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <u>PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</u>	

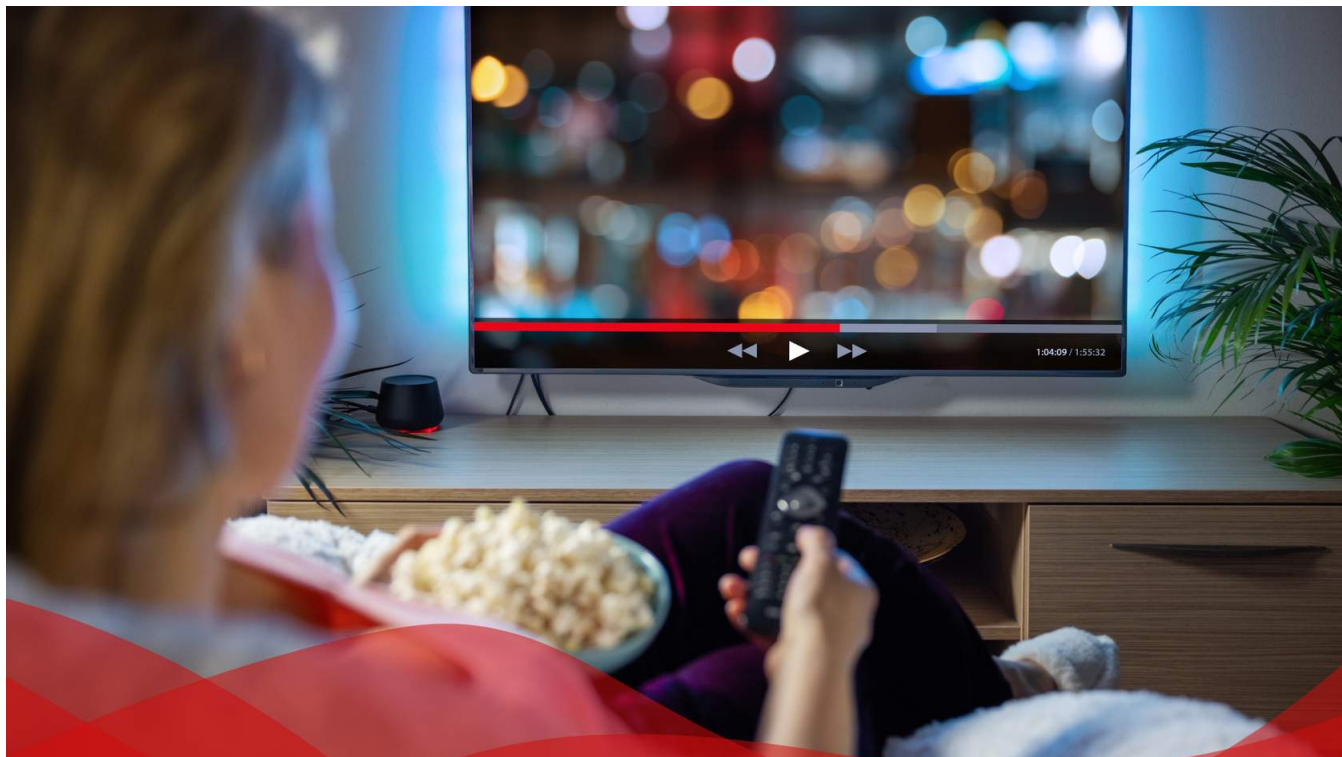


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



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 4 posibles escenarios. Para cualquiera de estos, debes ofrecer el cambio a fibra::**
 - Cliente interesado en conocer o contratar servicios sobre tecnología Fibra Óptica
 - Cliente que realiza una consulta comercial, independientemente del motivo de contacto.
 - Cliente HFC cuyo inconveniente técnico fue solucionado durante la interacción.
 - Cliente HFC que requiere asistencia técnica en terreno.
- 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. Puedes en Clave**

CONSIDERACIONES CLIENTES VTR FINIX HFC:

- **Cliente sólo internet Finix:** Se puede cambiar a sólo internet Finix FTTH
- **Cliente sólo TV Finix:** Ofrece Stream TV Plus. Es importante que informes al cliente que el cambio de su plan conlleva un costo de instalación de \$50.000, los que serán facturados en su próxima facturación. Si el cliente acepta, apóyate en la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#)

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, posicónate 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 asegurarte 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 con-tratados, 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 los 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.

Si aún así el cliente rechaza la migración, en la tipificación registra: #RECHAZAMIGRA

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 HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

Antes de ingresar la reparación, 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:

“Don., Sra. XXX, para resolver el inconveniente que presenta actualmente, necesitamos coordinar la visita de un técnico a su domicilio para actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que además contará con una conexión mucho más estable, rápida y moderna, preparada para todas sus necesidades de navegación y entretenimiento. Adicionalmente, podrá acceder y disfrutar del contenido del Mundial en calidad 4K, con una mejor experiencia de imagen y mayor estabilidad en la transmisión..”

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

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
	Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada)
Reasignarse solicitud de	Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación REASIGNACIÓN DE SOLICITUD

servicio	<u>DE SERVICIO</u>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u>
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>
Sobre la migración a fibra	Si el cliente rechaza la migración, debes registrar en la descripción de la solicitud de servicio de reparación, el #RECHAZAMIGRA

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el TELÉFONO RESIDENCIAL DE LA PESTAÑA CONTACTO y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **“principal”** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

Si necesitas modificar el número de contacto, debes seleccionar el campo TELÉFONO RESIDENCIAL y reescribir el dato colocando el número celular (SIN +56)

The screenshot shows the ANDES system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', etc. Below this, the 'Lista de clientes' section shows a client profile for '13868236-6'. The 'CONTACTOS' tab is selected, displaying a table of contacts. The 'Teléfono residencial' column is highlighted with a red box, showing the number '47146003'.

Principal	Buz	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Teléfono celular	Teléfono residencial	Correo	Dirección	Establecimiento	Móvil
SE		13868236-6	MAGALY ANDR	SAVEDRA	ZARATE	9471460032	47146003	Agencia AV LAS TORRES	VTR	

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA

Consideraciones generales para los incumplimientos de visitas

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por

	ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
	Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios, debes revisar la publicación INSTALACIÓN O TRASLADO DE SERVICIOS PENDIENTE POR PROBLEMAS TÉCNICOS EN DOMICILIO
	Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar aún
Priorización de Visitas incumplidas	Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN

1. En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en **estado AGENDADA**, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.
2. En la pestaña **AGENDAMIENTO**, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

Actividades

Fallas masivas

SS relacionadas

Seguimiento de auditoría

Notas

Archivos adjuntos

Servicio Té

Código de resolución:

Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

Más información

Seguimiento

Materiales Requeridos

Trazabilidad Interacción

Agendamiento

Pasos

Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:

60

Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano:

20/12/2022 00:00:0

Hora Desde:

Inicio más tardío:

08/02/2023 00:

Hora Hasta:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

APOSTOL FELIPE 3016

Bucket:

D0026

Ciudad:

SANTIAGO

Código postal:

Territorio:

RM SUR-PONIENTE

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

REGISTRA

Atención Comercial	Cons. estado pedido cliente	Visita Técnica reag/desi/incum
--------------------	-----------------------------	--------------------------------

En la observación: "incumplimiento de visita"

- Nombre, apellido de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Información y gestión entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

MOTIVOS POR EL CUAL SE GENERA UNA VISITA INCUMPLIDA

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	Técnico se está dirigiendo al domicilio	Explicar que el técnico va en camino INFORMA: “Sr(a) xxx su técnico está en camino y próximo a llegar”	

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
CASUÍSTICA			

TÉCNICO NO LLEGA DENTRO DEL RANGO HORARIO INDICADO

MOTIVO

Técnico no asignado en sistema

PASO A PASO

1. Revisar la solicitud de servicio o pedido que se encuentra en estado EN EJECUCIÓN e ingresa a la pestaña ACTIVIDADES.
2. Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO, si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento.

	Si	No
¿Cliente con técnico asignado?	Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar	Debes escalar el caso al correo escalamientosoprotea@clarovtr.cl e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso.

The screenshot shows the 'Actividades' tab selected in the top navigation bar. Below the 'Lista de actividades' header, the 'Terreno' section is visible. The 'Id Actividad' is highlighted with a red box and contains the value '1-201903ES'. The 'Agendamiento' tab is also highlighted with a red box. In the 'Detalles de programación' section, the 'Fecha Agendamiento' is '24/11/2022' and the 'Hora Desde' is '10:00:00'. In the 'Datos de Trabajo' section, the 'Nombre Técnico' field is highlighted with a red box and contains the value 'EMETEL_Angelo M'.

Id Actividad	1-201903ES	Estado	En Ejecución	Fecha inicio	23/11/2022 12:00	Deso
Tipo	Terreno	Creador	MZUGAA	Fecha Cierre		
Nombre Completo Cliente	CARLOS ALEJANDR	Propietario	MZUGAA	Canal	Call Center	Com
Rut del Cliente	8224941-9	Razon		Fecha Compromiso	24/11/2022 10:00:00	
RUT Contacto	8224941-9	Detalle Razon		Codigo Cierre		Area 1
Nombre Completo Contacto	CARLOS ALEJANDR	Resolución		Entregado		
Mas información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización						
Detalles de programación						
Tempo de trabajo	60	Fecha Agendamiento	24/11/2022	RUT Técnico	19738994-K	
Inicio más temprano	23/11/2022 00:00:00	Hora Desde	10:00:00	Id Técnico	7267	
Inicio más tarde	12/01/2023 00:00:00	Hora Hasta	12:00:00	Nombre Técnico	EMETEL_Angelo M	
Ubicación del servicio de cuenta						

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
Casuística	Motivo	Paso a paso	
ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA	Se cancela o finaliza visita sin motivo	Debes ingresar una nueva visita a terreno Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud	
ACTIVIDAD NO AGENDADA	No se agendó la visita correctamente	Se debe revisar si hay actividad anterior relacionada y dónde fue derivada para ver si corresponde agendar o re agendar a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación.	
ACTIVIDAD DERIVADA A REDES	Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior	Para estos casos debes revisar la publicación ORDEN PENDIENTE A REDES	
ACTIVIDAD GESTIÓN MATERIALES PENDIENTE COMERCIAL	Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica	Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs - > Informa al cliente que su	

		visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar. Fuera de 24 hrs. -> Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES

ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN	TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO	OTRAS CASUÍSTICAS	ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES
------------------------	-----------------------------	-------------------	----------------------------

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ESCALAMIENTO A MAIL SOPORTE ANDES

Casos en los que debes escalar al correo: escalamientosoportea@clarovtr.cl

- Orden sin técnico agendado
- Incumplimiento del área de redes
- Reincidencia en visita incumplida

GESTIÓN

El correo debe tener el siguiente formato:

ASUNTO	RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.
CUERPO DEL MENSAJE	• NOMBRE DE CLIENTE • RUT • COMUNA • N° DE CONTACTO DEL CLIENTE

	• TIPO DE ACTIVIDAD • RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)
INFORMAR	Informar al cliente que un equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles para regularizar su solicitud.

EJEMPLO:

Estimados buenos días

Favor de su ayuda con caso adjunto cliente a la espera del técnico en tramo actual 10-13 (cliente indica estar esperando al técnico)

Nombre : Sergio Acevedo

Rut : 16421223-8

Actividad: 1-00000 Alta/Repa/Modi/Upgrade (numero y tipo de actividad)

N. Contacto : 9 3250 9584

Comuna : Recoleta

Resumen: cliente con actividad confirmada a la espera del técnico , se revisa en Siebel no cuenta con técnico asignado , se adjunta imagen

The screenshot displays a Siebel CRM interface for a customer case. The 'Terreno' (Terrain) section contains fields for client information: 'Nombre Completo Cliente' (Sergio Acevedo), 'Rut del Cliente' (16421223-8), 'N. Contacto' (9 3250 9584), and 'Comuna' (Recoleta). The 'Detalles de programación' (Programming details) section shows a 'Fecha agendamiento' (Scheduling date) of 24-11-2022. A red box highlights the 'CARGO DE TRABAJO' (Job position) section, which includes fields for 'RUT Técnico', 'N. Técnico', and 'Número Tiempo'. A red arrow points to the 'Actualizar datos' (Update data) button.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento permite resolver inconvenientes técnicos de telefonía hogar, con tecnología HFC y FTTH

SE CORTA MIENTRAS HABLA / TONO INTERMITENTE

GESTIÓN

REGISTRA

1. Realizar **RESET/REFRESH**, Desde la cuenta de **SERVICIO** en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Seleccionar **TELEFONÍA FIJA**
Presionar el botón **RESET/REFRESH.**

IMPORTANTE

- Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de **BANDA ANCHA** también se reiniciaría el Internet.
- Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH

2. Si el Reset indica **PROCESO FALLIDO**, se debe ingresar una visita en terreno **SERVICIO DEGRADADO**

TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA FIJA
AREA	Seleccionar	REPARACIÓN TÉCNICA
SUBAREA	Seleccionar	SERVICIO DEGRADADO

Sigue el protocolo de la publicación VISITAS TÉCNICAS.

GESTIÓN

REGISTRA

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Información entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución
- Gestión realizada.
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)

NO RECIBE LLAMADOS

Primera línea

1. Indica al cliente revisar si aparato telefónico esta con Volumen de la campanilla
2. Si funciona correctamente, solicita al cliente presionar “*73” o “73#”.
Luego de esto, indica que vuelva a probar si puede recibir llamadas.
3. Descartados los puntos anteriores, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

REGISTRA

Atención técnica > Fono > No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

Especialista N1 técnico

Step 1

Servicios

Dificultad de Servicio Detectada

Dificultad de servicio detectada

Telefonía

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información básica

Estado ONT	online
Estado de Red	
N° de telefono:	223112539
Marcas / Modelo ONT:	ZTE / F6640P
MAC ONT:	ZTEGDS25A9B1
Tipo de Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
tozetaName:	ZTE-F6640P-GPON 1.0
tosName:	SS-7
topos:	1
Sin:	1
todom:	PUDA.VTR.NET
Estado Sesión SIP:	

Internet

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Pases Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento		Recargar NET	X
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	Sin determinar	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dboxsmart		Desactivado	

Responsohuar

Información básica

Televisión

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento Dbox Smart/VTR Play Recargar X

Error en respuesta de plataforma

Información básica

Paquete de TV Contratado:	
Servicios:	1 Dbox Smart
Uso De Grabación:	0
Localidad aprox. O-box Smart:	STGO

VOD

VOD Recarga de Saldo: Dbox Smart	Saldo \$40.000 Límite	Recargar
-------------------------------------	-----------------------------	----------

1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

Step 2

Sistema de Aprovisionamiento Manual

MARCO TORRES MUNOZ

Inicio

VTR

Fijo

HFC

Internet

Televisión

Telefonía

Telefonía Softswitch

Cambio de Línea

Plataforma Stabel

Plataforma Integrado

Plataforma Streamwide

FTTH

Consulta Telefónica (Modalidad 100, ingrese código de área + número servicio)

Número Telefónico: 0223102539

Central: Central 70

Consultar

Resultado Consola

LINE 312539
TYPE SINGLE PARTY LINE
SMPA 002 940 01 UNATTEN N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: 953 01 7 05 01
END POINT: VMGRFLOSUB 953
LINE CLASS CODE: 9N
BIN TYPE: STATION
CUSTOMER: 953700 SUBGRP 0 NCOS 92
CARD CODE: 953700 0ND 0 N PADGRP PVAL 953 70 05 01 N
PM NODE NUMBER 147
PM TERMINAL NUMBER 142
ENDGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: 0000000000000000
OPTIONS: 0001 AIN NCOS2_0NF 0PL Y 1 AGNTPCL SP 4301

Alta / Baja

Cambio NCOS

Cambio Facilidades

Posteo Línea

Mód: VMGRFLOSUB 953

Nodo:

BIN: - Seleccionar -

Línea: - Seleccionar -

Comuna:

NCOS:

OWC: - Seleccionar -

Facilidades:

Fono desvío

Fono triple

Fono ring

Contestafono

2. Luego, ingresar a la plataforma **SAM** y elegir TELEFONÍA SOFTWICH. Ingresar el n° del cliente con un 0 y en el campo central elige la opción que tenga el dígito del TOSS NAME que aparecía en BEC.

Step 3

TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DTM DGT AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

3. Revisa en el campo OPTIONS si aparece el comando DTM .

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Step 4

Resultado Consola

DN: 3112539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DGT **CFU** N \$ I AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

4. Revisa si tiene el código CFU.

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Step 5

5. Consulta al cliente si realizó una portabilidad.

Si realizó portabilidad: Revisa si el número aparece en la página de números portados para ver en qué compañía está registrado. Si aparece en otra compañía, explica al cliente que debe regularizar la situación con la compañía donadora.

Si no hizo portabilidad: Explica al cliente que se deberá realizar un cambio de número.

REGISTRA

Atención técnica -> Fono -> No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

NO REALIZA LLAMADOS

1. Verifica cómo está realizando la llamada. Si el cliente no está marcando correctamente, explica la forma correcta de marcar:

Red fija: código de área + N° telefónico

Celulares: 9 + N° celular

2. Descartado el punto anterior, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

REGISTRA

Atención técnica > Fono > No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

Especialista N1 técnico

Step 1

Servicios

Dificultad de Servicio Detectada

Dificultad de servicio detectada

Telefonía

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información básica

Estado ONT	online
Estado de Red	
N° de telefono:	223112539
Marcas / Modelo ONT:	ZTE / F6640P
MAC ONT:	ZTEGDS25A9B1
Tipo de Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
tozetaName:	ZTE-F6640P-GPON 1.0
tosName:	SS-7
topos:	1
Sin:	1
todom:	PUDA.VTR.NET
Estado Sesión SIP:	

Internet

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Pases Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento		Recargar NET	X
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	Sin determinar	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dboxsmart		Desactivado	

Responsohuar

Información básica

Televisión

3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento Dbox Smart/VTR Play Recargar X

Error en respuesta de plataforma

Información básica

Paquete de TV Contratado:	
Servicios:	1 Dbox Smart
Uso De Grabación:	0
Localidad aprox. O-box Smart:	STGO

VOD

VOD Recarga de Saldo: Dbox Smart	Saldo \$40.000 Límite	Recargar
-------------------------------------	-----------------------------	----------

Información básica

1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

Step 2

Sistema de Aprovisionamiento Manual

MARCO TORRES MUNOZ

Inicio

VTR

Fijo

HFC

Internet

Televisión

Telefonía

Telefonía Softswitch

Cambio de Línea

Plataforma Stabel

Plataforma Integrado

Plataforma Streamwide

FTTH

Consulta Telefónica (Modalidad 100, ingrese código de área + número servicio)

Número Telefónico: 0223102539

Central: Central 70

Consultar

Resultado Consola

DN: 310259
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SMPA: 022 310 25 UNATTEN. N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: 553 01 7 05 01
END POINT: VMGRFLOSLUB 552
LINE CLASS CODE: 8N
BIN TYPE: STATION
CUSTOMER: 850700 SUBGRP: 0 NCOS: 02
CARD CODE: 040701 OND: N PADGRP: PVAL: 8507 NLMNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 142
ENDGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: 000000000000
OPTIONS: 007 AIN NCOS2_INF CPL Y 1 AGENTPL SP 437

Alta / Baja

Cambio NCOS

Cambio Facilidades

Posteo Línea

Mac: VMGRFLOSLUB 552

Nodo:

BIN: - Seleccionar -

Línea: - Seleccionar -

Comuna:

Cuadrante:

NCOS:

OWC: - Seleccionar -

Domino:

Facilidades:

☐ Fono desvío

☐ Fono triple

☐ Fono ring

☐ Contestafono

2. Luego, ingresar a la plataforma **SAM** y elegir TELEFONÍA SOFTWICH. Ingresar el n° del cliente con un 0 y en el campo central elige la opción que tenga el dígito del TOSS NAME que aparecía en BEC.

Step 3

TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DTM DGT AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

3. Revisa en el campo OPTIONS si aparece el comando DTM .

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Step 4

Resultado Consola

DN: 3112539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DGT **CFU** N \$ I AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

4. Revisa si tiene el código CFU.

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Step 5

Resultado Consola

```

DN: 312539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIO: DT UNATTOK: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: S50 01 7 05 B1
END POINT: VMGHFLOSSUB S50/00/77/06B1
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTOMR: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: QWLPOT OND: N PADGRP: PKNL ENV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNORPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNN
OPTIONS: Q01 AIN NCOS _LNP DPL Y J AGNTPCS SIP E37

```

Alta / Baja
Cambio NCOS
Cambio Facilidades
Posteo Linea

Map: VMGHFLOSSUB S50
Nodo:
IBN: - Seleccione -
Linea: - Seleccione -
Voiceplan: - Seleccione -

Comuna:
Cuadrante:
NCOS:
☐ 300
☐ 600
☐ 700
☐ Celular
☐ LDI

OWC: - Seleccione -
Dominio:
Facilidades:
☐ Fono desvio
☐ Fono triple
☐ Fono ring
☐ Contestafono
☐ Fono libre
☐ Fonovisor
☐ Fono facil

Baja
Alta

5. Luego revisa la información del campo OPTIONS. Luego de **AIN** debe aparecer: **MZ** y el código de la ciudad.

Información de options no coincide: Debes aprovisionar de manera manual.

Si coincide revisa el campo NCOS. El parámetro óptimo es que aparezca 64 hacia abajo.

Más de 64: Debes hacer un aprovisionamiento manual

Menos de 64: Solicita al cliente revisar que su equipo telefónico no este en pulso, para esto, guíate por las siguientes indicaciones:

Presionar una tecla del equipo telefónico (ej: tecla numero 5); debe sonar una vez, en caso que suene más de una vez, quiere decir que se encuentra en Pulso y se debe corregir, para corregir se debe:

Equipo alámbrico: Se debe revisar que el botón de Tono/Pulso, se encuentre en Tono (T)

Equipo inalámbrico: Se debe verificar de acuerdo al manual de cada equipo.

Revisa con el cliente si ya puede realizar llamadas. Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso a CORE TELEFONÍA. Informa al cliente que será contactado en 72 hrs. con la solución.

REGISTRA

Atención técnica -> Fono -> No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

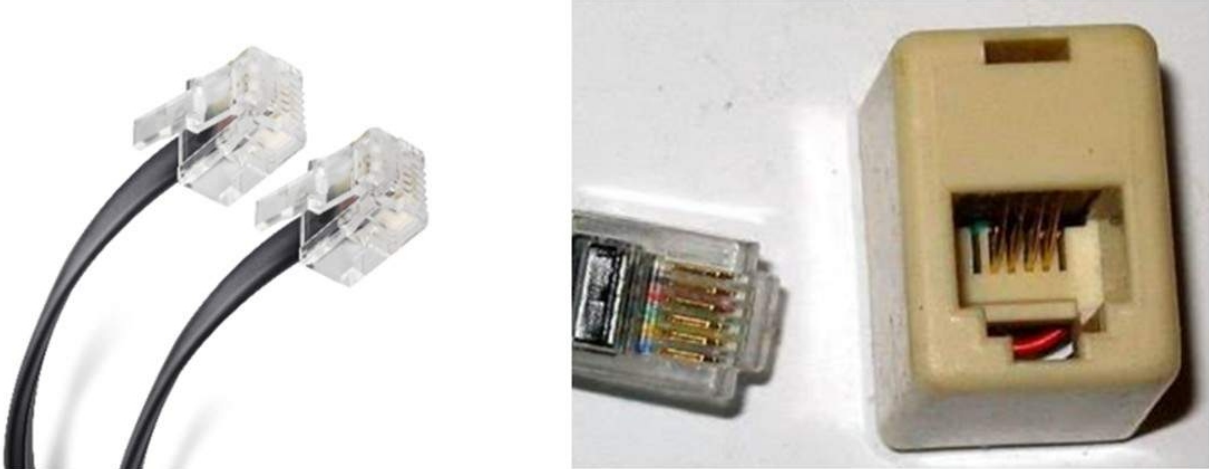
SIN TONO

1. Ingresa a BEC para revisar el estado de la ONT/ CABLE MODEM.

Si está OFFLINE, 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 envío 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

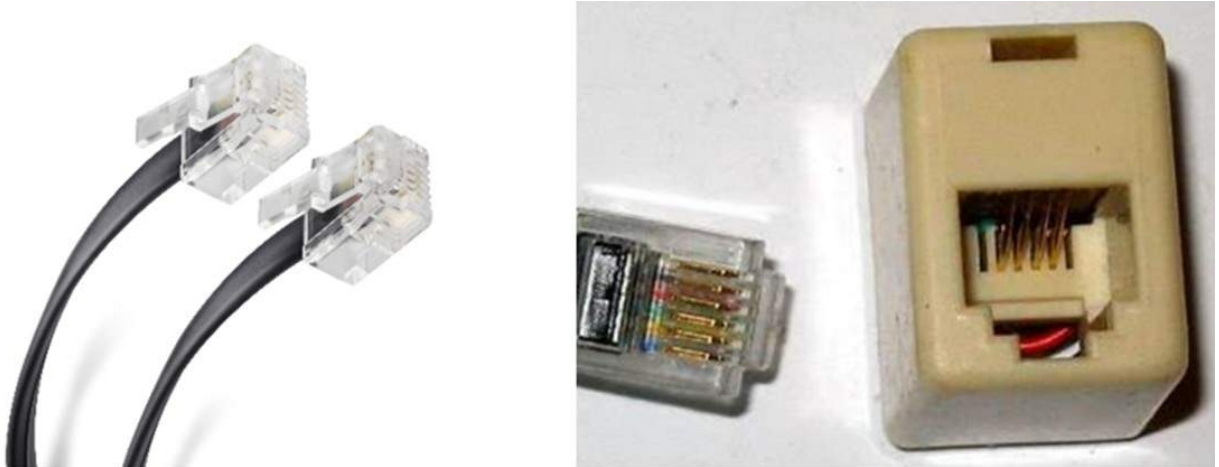
Verificar que el cable esté:

- Bien insertado (sin holgura)
- En el puerto correcto (TEL / PHONE)

Revisar estado del cable (cortes, desgaste)

Step 1

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA



1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

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

Verificar que el cable esté:

- Bien insertado (sin holgura)
- En el puerto correcto (TEL / PHONE)
- Revisar estado del cable (cortes, desgaste)

Revisado el aspecto físico del servicio, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Step 2

Especialista N1 técnico

1. Ingresa a SAM y revisa el estado de la línea

- **PLO:** Informa que es un inconveniente con el cableado interno, para solucionar, ingresa una visita a terreno:

TIPO: Telefonía fija

ÁREA: Reparación técnica

SUBÁREA: Sin tono

- **SB:** Realiza un aprovisionamiento manual

- **IDL:** Indica al cliente que se asegure que el teléfono esté en el puerto correcto. Este puede aparecer como PUERTO 1, TEL o PHONE

Si se corrige o el teléfono estaba en el puerto correcto, ingresa una visita a terreno:

TIPO: Telefonía fija

ÁREA: Reparación técnica

SUBÁREA: Sin tono

REGISTRO

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

CONTINUE

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



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

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móviles.

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

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 valida si el cliente queda conforme con la explicación:

- **Si el cliente si queda conforme**, finaliza la atención.

- **Si el cliente no queda conforme y no esta de acuerdo con la aplicación del descuento de forma proporcional**, continúa la atención según lo descrito en el procedimiento **NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO**.

- **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

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

CONTINUAR

COBRANZA



Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

- Está prohibido ingresar una inhibición como herramienta de retención.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:
 - **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - **Reclamo en curso:** a la espera de su resolución.
 - **Para ingresar la desconexión:** a un cliente suspendido.
 - **Para ingresar un descuento/cambio de plan:** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado **como fuera de política**.
- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

IMPORTANTE : por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.

- Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SÓLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO . En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa. 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO no finalizado.			

Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO no finalizado.

Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.

2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.

3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación **GESTIÓN DE PEDIDOS**.

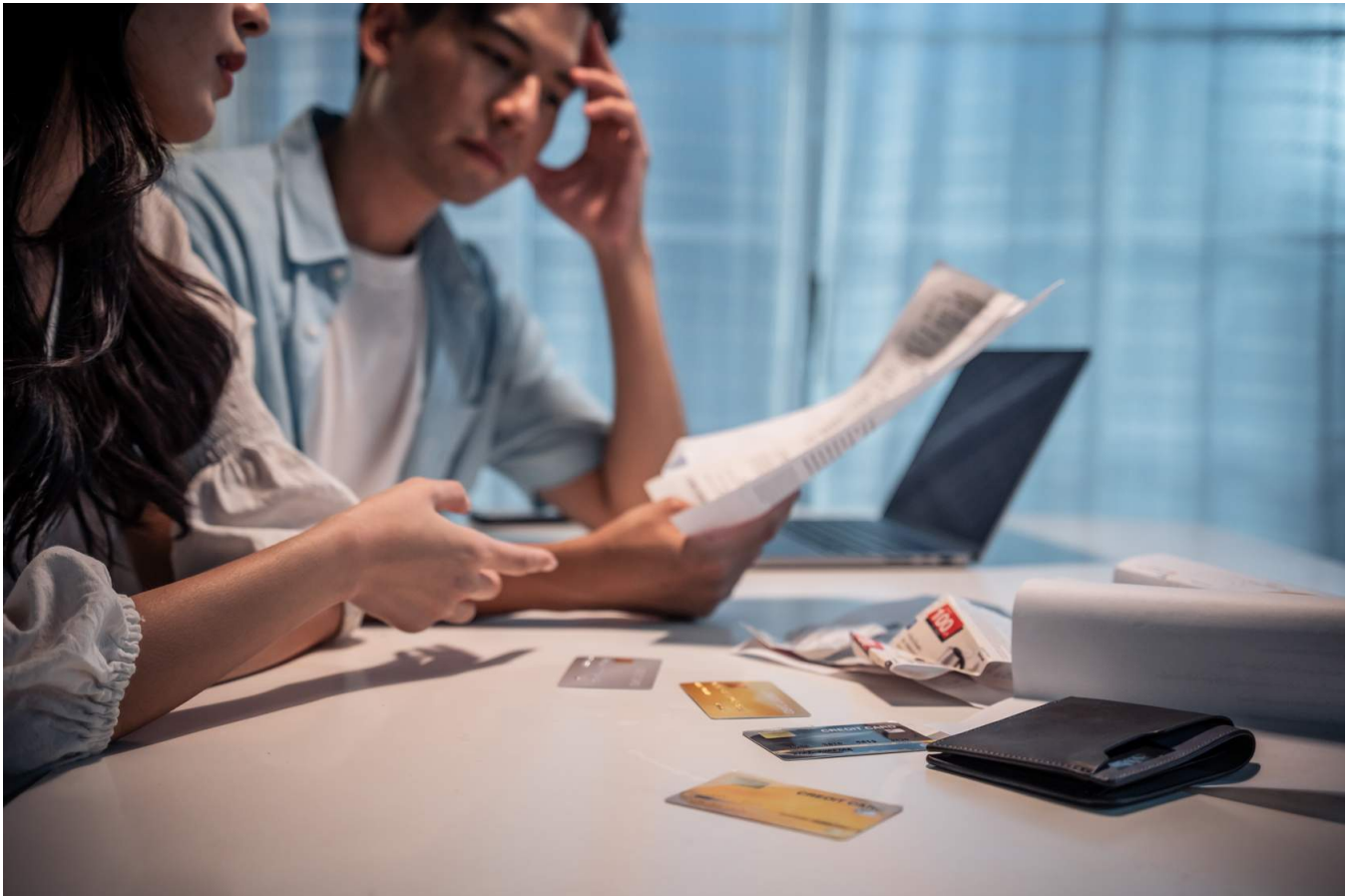
7. Para el desbloqueo del servicio de TV (clientes bloqueados por deuda), el cliente deberá ser transferido al área Especializada N1 Técnico para realizar la inhibición correspondiente. Apóyate del procedimiento Protocolo de Transferencia.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente: - Detalle de la gestión - Plazo de solución			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada			

CONTINUE

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta financiera del servicio del cliente. Apóyate de la publicación <u>REVISAR ESTADO COMERCIAL</u> 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido. a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado. b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA. 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.				
				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado: 2.1. Medio de Pago Débito, Efectivo o Crédito: continúa con en el paso N°3				

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta. 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta financiera, continúa con el paso N°4. 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta financiera, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
4. Si la línea es cuenta exacta, revisa que el pago no se haya recargado como prepago. 4.1. Si el pago se recargó al número del cliente, continúa con el apartado RECARGA POR ERROR EN VEZ DE PAGO DE CUENTA.				

4.2. Si el pago no se recargó o la línea es postpago, continúa con el **paso N°5.**

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
5. Revisa si el monto pagado se devolvió a la cuenta del cliente 5.1. Si han pasado más de 3 días hábiles desde el pago, solicita al cliente que revise la cuenta de donde hizo el pago para verificar si el total pagado se volvió a abonar a su cuenta. Además, consulta al cliente si recibió un SMS de parte de Claro indicando que el pago fue reversado. a. Si lo recibió, explica que este inconveniente se debe a que hay error de comunicación entre el recaudador y la compañía e informa al cliente que debe volver a pagar la cuenta. b. Si no lo recibió o el pago no se devolvió a su cuenta, continúa con el apartado PAGO NO APLICADO.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION CUENTA
Información de la entidad recaudadora: en ONE, en el perfil de facturación, se pueden ver los pagos realizados por cada cliente. Estos pagos aparecen con siglas o abreviaturas:				

Recaudador	ONE
Boton Khipu	1007
Boton servipag	300
Boton webpay	301
Boton Banco estado	1020
Caja Vecina	5
Multicaja	1012
PAC	9
Pago Expres	301
PAT	1004
PEC Banco estado	4
Pec Santander	7

Recaudador	ONE
Presto	13
Sencillito	1
Servipag caja	2
Servipag Express	18
Servipag portal	19
Sucrsal Virtual	301
Sucursal	COD AGENCIA
Unired caja	20
Unired portal	321
Zumpago	1009

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado **mayor a 3 días hábiles**, Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.

PAGO REGISTRADO

SOLICITUD DE
COMPROBANTE

COMPROBANTE DE
PAGO NO VALIDO

COMPROBANTE DE
PAGO ILEGIBLE

COM

¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago

para la boleta N XXXXXXXXX.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COM
<i>En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí</i>				

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación **GESTOR DOCUMENTAL**.
- Se le debe informar al cliente, que en caso que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.
- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento **DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL**.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 12 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº12!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR