

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - BBOO Reclamo



## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- 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 03 AL 16 DE NOVIEMBRE



INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



VISITAS TÉCNICAS



ACTIVIDAD

 ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

 AJUSTE

 MODIFICACIÓN DE DATOS

 DESAFÍO TERMINADO

# INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

---



## CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

RECUERDA UTILIZAR LA VIDEO LLAMADA A TRAVÉS DE [VSIGHT](#) EN TODAS LAS REVISIONES DONDE APLIQUE

### ALCANCE Y OBJETIVO

### DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.

- **Sucursales:** Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

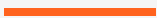
#### ALCANCE Y OBJETIVO

#### DEBES SABER

- Para el cambio de clave wifi, revisa la publicación [Clave Wifi](#)
- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC
- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script: *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.* Apóyate en el procedimiento ["DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"](#)
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA

#### USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará una visita técnica.





## ANALIZA

- 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”. Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.
- Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” 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” y “Tipo” Internet.

- **REITERADO**

Revisa el apartado de “Reiterados” para su atención.

**NO REITERADO**

Si el cliente no es un caso Reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento a continuación.

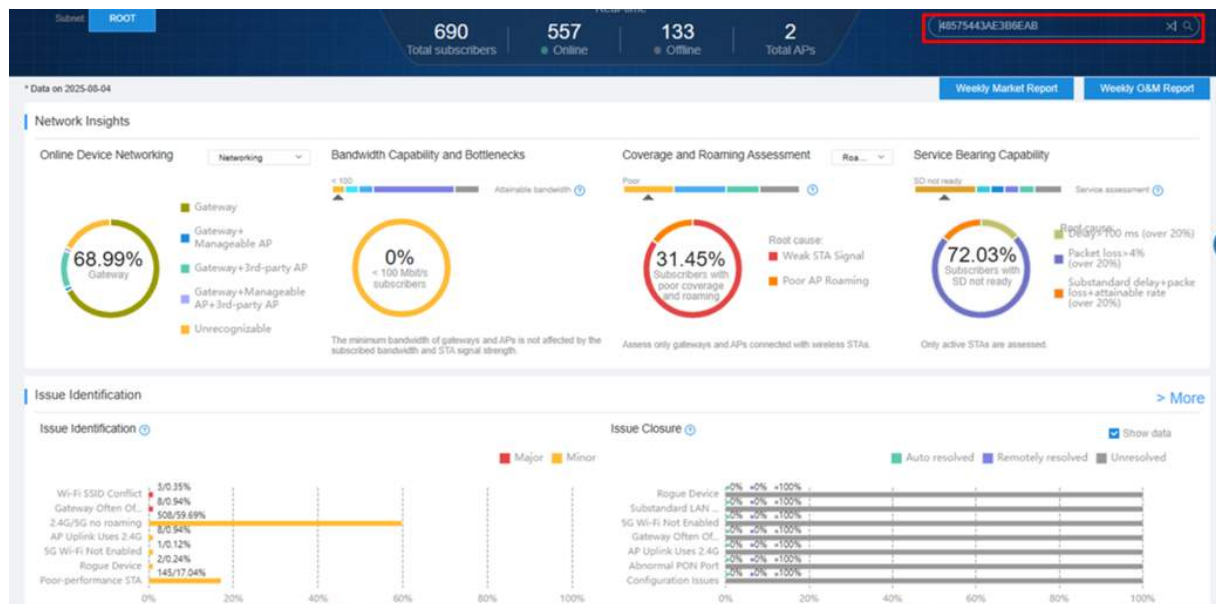
- **IMPORTANTE:**

- Si el cliente indica que no tiene internet (no puede ingresar a ninguna página en ninguno de los dispositivos conectados a VTR) revisa los 4 pasos de los procedimientos.
- Si el cliente indica que tiene internet, pero este no funciona bien, revisa desde el paso 2 en adelante

## CONEXIÓN POR WIFI-ONT HUAWEI

## INGRESO A SMART WIFI HUAWEI

1. Ingresa con tus credenciales a [Smart Wifi Huawei](#)
2. Ingresa a **HOME INSIGHT**
3. Para revisar el estado de la ONT de un cliente en particular, **ingresa a BEC y copia el número de MAC ONT**
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.



## REVISIÓN DEL ESTADO DEL WIFI

- Verifica si la ONT tiene la versión **V5R022C00S230** de software.
  - Si tiene otra versión haz clic en botón Upgrade.
  - Si la versión del software está actualizada, continúa revisando.

Home
Home Network
Configuration and Optimization
Whitelist
Device Maintenance
Mobile App
Plug-in
Report
System
Claro\_ajimenez

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View

**HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)**

CPU Usage
Memory Usage
Uptime
Last Offline Cause
Indicator

1%
54%
29D 13H 45M 56S
Plug-in restarted
On

2025-08-07  
06:57:39  
Last Online Time

107.113 kbit/s  
73.640 kbit/s  
Real-time Uplink/Downlink Rate

2.4G 100%  
5G 100%  
Tx Power

Gateway Information
Internet WAN Port Information
VoIP WAN Port Information
IPTV WAN Port Information

Basic Information

User-defined unique ID: --

Software version: V5R022C00S230

Hardware version: 1CDD.A

Model: HG8145X6

Uplink mode: GPON

Supported user-side port: GE4/FE:0

Refresh
Reboot
Upgrade
Collect Logs
Export Logs
More

Gateway alias: --

Wi-Fi standard:

Gateway SN: 00259E-48575443AE3B6EAB

Manufacturer: Huawei Technologies Co., Ltd

Supported Wi-Fi band: Dual-band

Number of POTS ports: 1

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES

|                                                                              |                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Escenario                                                                    | Acción                                                                                                                   |
| El upgrade <b>no fue exitoso</b>                                             | Repetir los pasos desde el inicio.                                                                                       |
| La ONT <b>ya no responde remotamente</b> debido a desconexión o intervención | Agendar una <b>visita técnica</b> a domicilio del cliente. El técnico podría requerir realizar un <b>Factory Reset</b> . |

2. Consulta al cliente en qué posición mantiene el equipo en su domicilio. Debes asegurar que el cliente conserve el equipo con las antenas en posición vertical.

3. En la misma vista anterior, revisa los parámetros CPU USAGE- MEMORY USAGE y UPDATE. Estos deben ser: **CPU<30%, RAM<30% y Running Time >2 días**

**IMPORTANTE:** Confirma con cliente si existen en la ONT conexiones alámbricas de equipos adicionales a los proporcionados por VTR, para dispositivos o red particular de cliente, como extensores, switch o routers. Si así fuera el caso, solicite a cliente desconectarlos de la ONT y apagarlos mientras se realiza el procedimiento

- Si los parámetros están ok durante los últimos 3 días, continúa en el paso 4.

- Si los parámetros no están ok, confirma con el cliente si tiene equipos propios como extensores conectados a la ont. Si es así, indica al cliente que desconecte todo equipo ajeno a CLAROVTR.

4. Revisa en Andes si el cliente tiene extensor(es) contratados con CLAROVTR. Si es así, verifica que el modelo cargado sea el Huawei OptiXstar K562e-10

5. Si son compatibles, continúa revisando, de lo contrario si tiene otro modelo de extensor, ingresa una solicitud de servicio de reparación para cambiar el modelo:

Informa al cliente que haremos un cambio de equipo sin costo. Ingresar la siguiente visita técnica\_

- ACTIVO: Internet
- TIPO: Internet
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Cambio Equipo por Incompatibilidad
- DESCRIPCIÓN: Cliente tiene ont Huawei con extensor XXX [modelo]

6. Revisa el estado de las bandas, las que deben estar unificadas. Para esto, ingresa a WIFI SETTINGS

- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que si se encuentra lejos de la ont el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.
- Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

The screenshot displays the iMaster NCE Gateway View interface. The top navigation bar includes links for Home, Home Network, Configuration and Optimization, Whitelist, Device Maintenance, Mobile App, Plug-in, Report, and System. The breadcrumb trail shows the path: Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > 360-Degree Gateway View.

The main content area features a gateway icon and the identifier **HG8145X6 (C4:E2:87:68:5C:66)**. Below this, a table provides status information:

| CPU Usage | Memory Usage | Uptime          | Last Offline Cause | Indicator |
|-----------|--------------|-----------------|--------------------|-----------|
| 28%       | 54%          | 29D 13H 49M 53S | Plug-in restarted  | On        |

Additional status indicators include: 2025-08-07 06:57:39 (Last Online Time), 48.896 kbit/s / 2.652 Mbit/s (Real-time Uplink/Downlink Rate), and 2.4G 100% / 5G 100% (Tx Power).

The interface also includes a section for Gateway Information, with tabs for Internet WAN Port Information, VoIP WAN Port Information, and IPTV WAN Port Information. The Basic Information tab is active, showing fields for User-defined unique ID (--) and Software version (V5R022C00S230). Action buttons for Refresh, Reboot, Upgrade, Collect Logs, Export Logs, and More are available.

# REVISIÓN DE NIVELES

1. Confirma que esté conectado a la red wifi correcta. Para ver cuál es el nombre de la red, en HUAWEI aparece como **WIFI SSID**.

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings | Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High [Apply](#)

Select: Home Network [Refresh](#) [Create SSID](#)

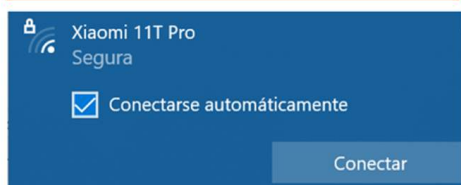
| Index | Wi-Fi SSID       | Status | Frequency Band | Service Status | Authentication Mode     | Security Configuration | Hide Wi-Fi | Operation                                 |
|-------|------------------|--------|----------------|----------------|-------------------------|------------------------|------------|-------------------------------------------|
| 1     | HUAWEI-2.4G-YCgj | Active | 2.4G           | Provisioned    | WPA/WPA2 Pre-Shared Key | Configured             | No         | <a href="#">Stop</a> <a href="#">Edit</a> |
| 5     | HUAWEI-5G-YCgj   | Active | 5G             | Provisioned    | WPA/WPA2 Pre-Shared Key | Configured             | No         | <a href="#">Stop</a> <a href="#">Edit</a> |

Total records: 2 15/page [1](#) [2](#)

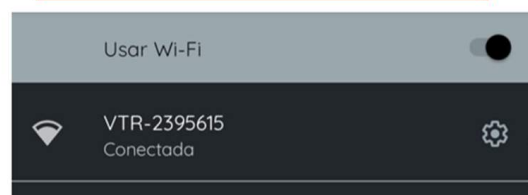
¿Cómo ver a qué SSID está conectado el cliente?

**IMPORTANTE:** Si el cliente indica que no se puede conectar, informa que la contraseña aparece en la base del módem. Si necesita modificar la contraseña, apóyate en la publicación [CLAVE WIFI](#)

## PC

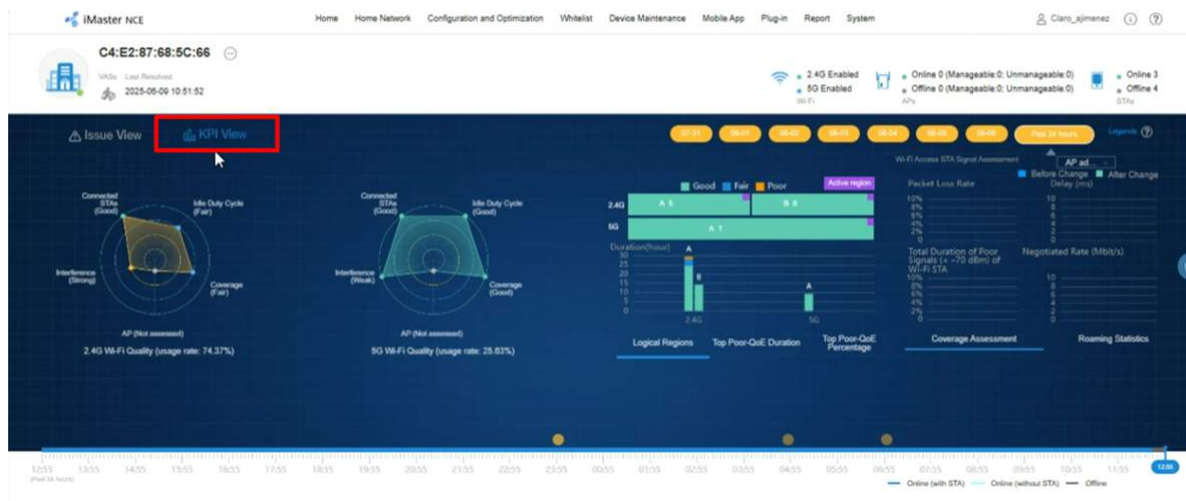


## Celular



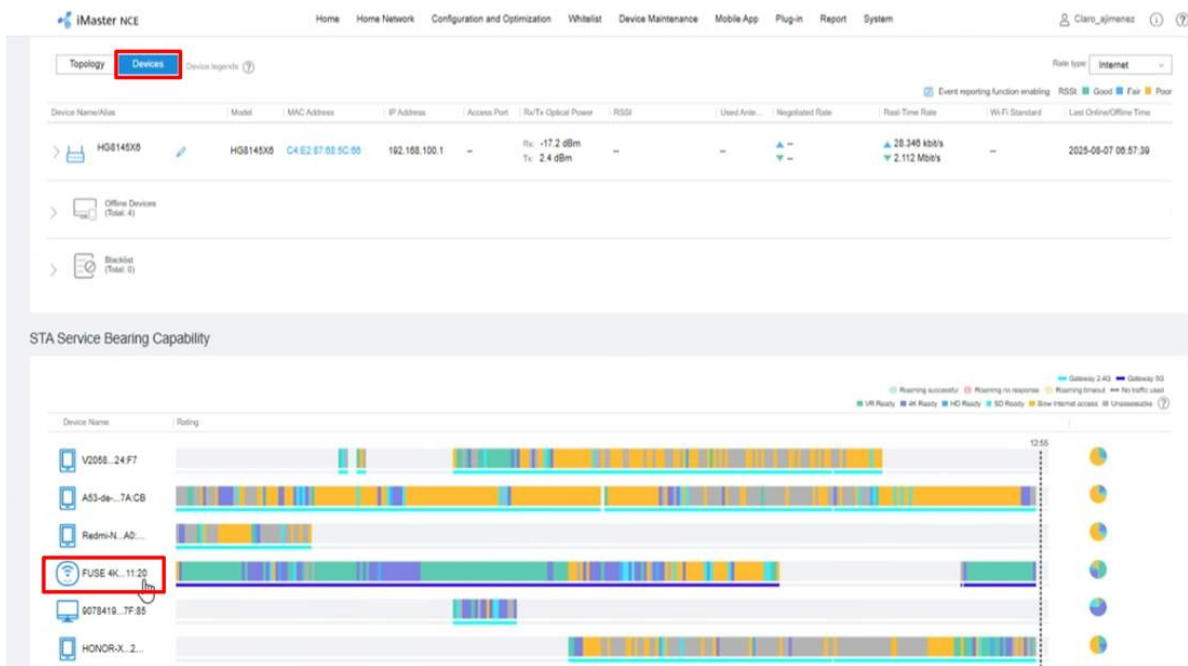
2. Una vez asegurada la conexión a la red wifi correcta, verifica con el cliente con qué o cuáles dispositivos tiene inconvenientes de conexión.

Para esto, vuelve atrás e ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**

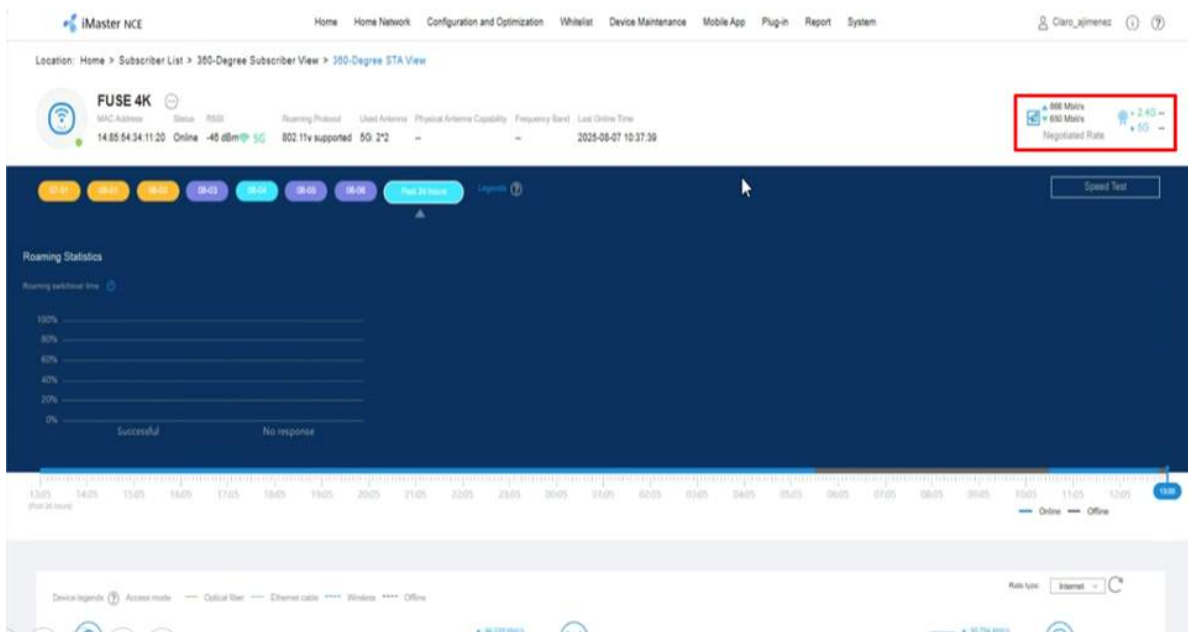


Desliza tu pantalla hasta llegar a los equipos conectados a la ONT (debes estar situado en la pestaña DEVICES). Luego, desde la columna DEVICES NAME, selecciona el equipo del cliente; en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K





3. Con el o los equipos que presentan inconvenientes wifi, revisa la velocidad, en el campo **NEGOTIATED RATE**



## **VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS**

a) Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

### **RSSI MENOR A -80**

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

### **Mantiene RSSI MENOR A -80**

Ofrece al cliente un extensor, explicando que su inconveniente se debe a un problema de cobertura. El extensor tiene un costo mensual de \$2990, pero en este caso, ofrécelo con un 50% descuento para siempre (\$1490), sin costo de instalación.

Si el cliente no acepta la instalación de un extensor, debes ingresar una visita a terreno con subárea CLIENTE INSISTE, indicando hasta qué revisión llegaste.

### **Mejora RSSI MEJORA MAYOR A -80**

Solicita al cliente hacer un reinicio de su(s) dispositivo(s) con el que presenta inconveniente(s). Si el cliente después de esta acción sigue experimentando los mismos inconvenientes, indica que el sistema muestra que los niveles de velocidad de encuentran correctos.

## **VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS**

a) Solicita al cliente el reinicio del dispositivo afectado y valida si el cliente mantiene el o los inconvenientes.

b) Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio VTR está funcionando normalmente.

## VERIFICACIONES DEL ENTORNO EN EL DOMICILIO —

1. Solicita al cliente conectarse por video llamada para revisar el estado del cable de la fibra y que todas las conexiones estén en buen estado.
2. Otra verificación visual que debes hacer es verificar que tipo de mobiliario e infraestructura que existe cercana a la ONT. Si el cliente no le parece hacer esta revisión, puedes solicitar que indique algunos aspectos importantes que son los que diluyen la señal wifi
3. También verifica con video llamada la distancia desde que se percibe la intermitencia o interferencia del wifi, tomando la distancia desde donde está la ONT o el extensor VTR (este último si aplica).

**ONT DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS ->** Indicar a cliente que debe ir un técnico para hacer el cambio de ubicación de la ONT

**ONT DISTANCIA MENOR A 6 PASOS ->** Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

**EXTENSOR DISTANCIA MAYOR A 6 PASOS ->** Indica a cliente que es necesario enviar un nuevo extensor, dado que, por las dimensiones, la señal wifi experimenta una degradación.

**EXTENSOR DISTANCIA MENOR A 6 PASOS ->** Informa que es un inconveniente del dispositivo, ya que los parámetros se encuentran correctos

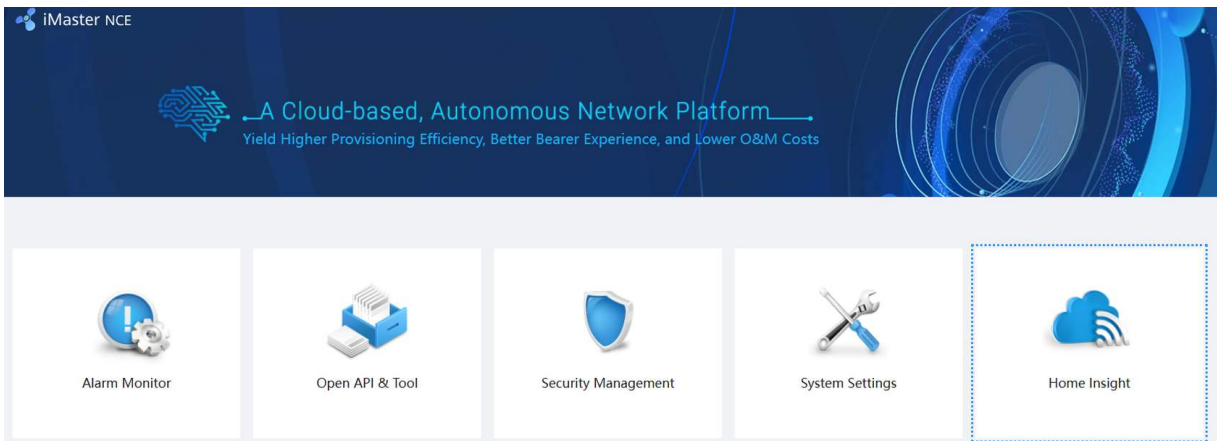


## EXTENSOR HUAWEI K562E-10

## **PASO 1**

Ingresa a Smartwifi (con tu usuario y contraseña proporcionado para uso personal e intransferible) y verifica si se observa un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente.

## Step 2



### 1.1 Selecciona **Home Insight**

### Step 3



1.2 En la pantalla superior, posíciónate sobre **“Home Network”** y selecciona **“Subscriber List”**

## Step 4

### Subscriber List

Subnet: ROOT

 Selected Today ×

Assessed on : 

Today Yesterday 09-07 09-06 09-05 09-04 09-03 09-02

User-defined Unique ID

Broadband Account

Gateway SN

PON SN

Gateway MAC Address

Gateway Alias

Gateway Label

LOID

Subscriber Name

All

Yes

No

...

...

...

User-defined Unique ID

Search







1.3 En la pantalla de búsqueda de suscriptores, donde dice **“User-defined unique ID”**, selecciona **Gateway SN**.



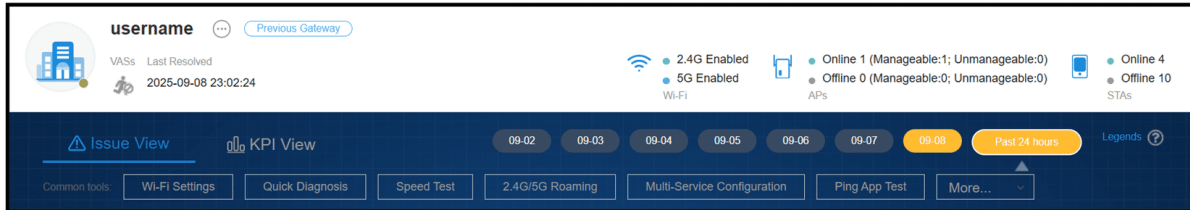
## Step 5

|            |   |        |   |   |
|------------|---|--------|---|---|
| Gateway SN | ▼ | Search | 🔍 | ? |
|------------|---|--------|---|---|

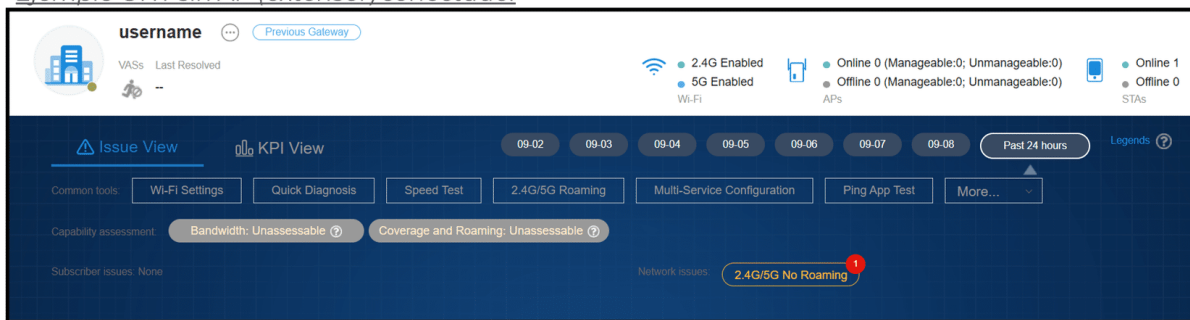
Al seleccionar la opción indicada, se visualizará de la siguiente forma:

## Step 6

### Ejemplo ONT con AP (extensor) conectado



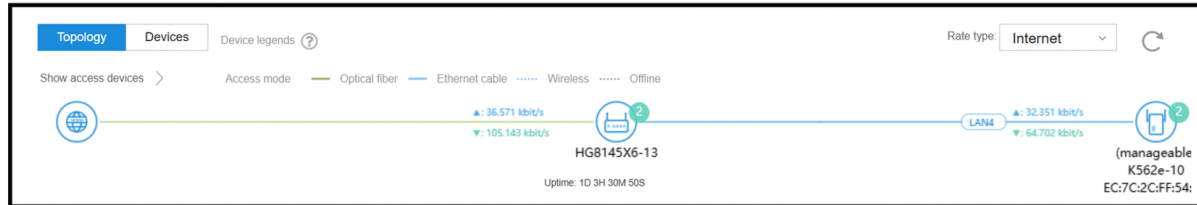
### Ejemplo ONT sin AP (extensor) conectado.



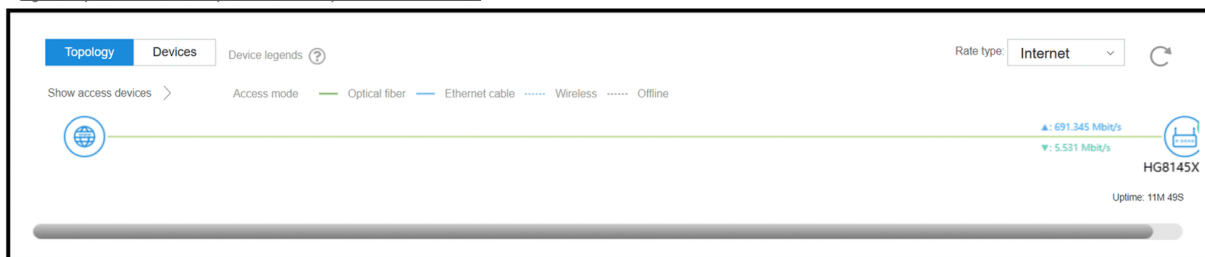
- Digita el SN de la ONT que requieres consulta. Recuerda que en BEC puedes obtener esta información.
- Da clic en la lupa, y entrarás la vista general de servicio la ONT consultada. Se abrirá la pantalla del suscriptor ("vista 460").
- En la vista superior de la pantalla, podrás observar de manera simple si se encuentra conectado algún extensor (AP) o STA (dispositivos del cliente) al Gateway consultado.
- Sobre la palabra AP's, aparece en verde la cantidad online y en gris la cantidad offline.

## Step 7

### Ejemplo con AP (extensor) conectado



### Ejemplo sin AP (extensor) conectado



- Otra forma de verificar si hay algún AP (extensor) conectado, es dando click en “KPI view”, en la misma pantalla con la vista 360 del suscriptor.
- Al bajar por la pantalla, en la sección “Topology”, podrás ver si hay algún AP conectado.

## Step 8

### NOTA



- Si en BEC el extensor aparece con los servicios activos, puedes realizar la consulta en smartwifi directo con los datos del extensor.
- En la pantalla superior, posicónate sobre "Home Network" y selecciona "AP List"

AP List

Subnet: ROOT

Selected

AP model : All

AP software version : All

User-defined Unique ID

User-defined Unique ID

Gateway MAC Address

Gateway SN

Gateway Alias

Subscriber Broadband Account

Subscriber LOID

AP MAC Address

AP SN

AP Alias

Search

| Subscriber L... | Subnet Name | Subnet Path  | AP. |
|-----------------|-------------|--------------|-----|
|                 | ROOT        | /ROOT        | --  |
|                 | LABORATO... | /ROOT/LAB... | --  |
|                 | ROOT        | /ROOT        | --  |
|                 | ROOT        | /ROOT        | --  |
|                 | ROOT        | /ROOT        | --  |

En la pantalla de búsqueda de extensor, donde dice “User-defined unique ID”, selecciona AP SN y digita el SN del extensor que visualizas en BEC. Da clic en la lupa, y entrarás la vista de servicio del extensor.

## PASO 2

### Paso 2.1 Extensor Conectado

1. Si aparece un extensor (AP) conectado a la ONT del cliente, identifica si el extensor marca alguna alerta de conectividad o se encuentra ok.

En la vista **“topology”**, si la línea que une la ONT con el extensor es azul, entonces se encuentra funcionando de manera correcta.([Ver Imagen](#))

Al dar clic en el extensor, accederás al estado de servicio, donde se indica en detalle la condición actual del AP.

- Ejemplo AP está conectado por cable (ethernet). ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP está conectado por wifi (Wireless) ([Ver Imagen](#))

2. Revisa **los dispositivos del cliente** que puedan estar conectados al extensor (AP)

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, en el borde del esquema del extensor, se observa la cantidad de dispositivos conectados al extensor. En el ejemplo anterior, el extensor tiene 3 dispositivos conectados. ([Ver Imagen](#))

3. Si algún dispositivo presenta inconvenientes, revisa el parámetro de velocidad del equipo.

En la misma vista **"TOPOLOGY"**, **a la izquierda del AP**, visualizarás los parámetros de velocidad. De igual forma, si requieres mayor detalle, al posicionarte sobre el AP, se muestran extendidos los parámetros del AP

- Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))
- Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

El valor de TxRate se debe dividir en 100. Ejemplo:  $\text{TxRate} = 650000 / 1000 = 650\text{Mbps}$

**a. VELOCIDAD MAYOR A 25 MBPS (TX RATE MAYOR A 25.000)** →Solicitar reinicio del dispositivo y valida con el cliente si se soluciona inconveniente.

**i. SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica en Andes

**ii. NO SOLUCIONA:** Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

**b. VELOCIDAD MENOR A 25 MBPS (TX RATE MENOR A 25.000)** →Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo.

En la vista "devices", verifica el RSSI del extensor. ([Ver Imagen](#))

**i. RSSI MAYOR A -80:** Solicita a cliente que reinicie sus dispositivos; si el inconveniente continúa, indica probar con otro dispositivo debido a que el servicio está funcionando normalmente.

**ii. RSSI MENOR A -80:** Solicita al cliente realizar reinicio eléctrico del extensor (desconectar y conectar nuevamente a corriente eléctrica).

Esperar hasta 3 minutos posterior al reinicio del equipo.

Actualiza pantalla de smartwifi y revisar nuevamente los niveles de RSSI del dispositivo.

**iii. NIVELES SE MANTIENEN MENOR A -80:** Explica al cliente que es necesario que se acerque al equipo o bien contrate un nuevo extensor.

**Nota:** De ser necesario, puedes ofrecer extensor con instalación gratis y mensualidad 50%.

- **Cliente acepta extensor:** Puedes apoyarte en el ingreso con la publicación Delivery - Auto Instalación
- **Cliente no acepta extensor:** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste.

**iv. NIVELES MEJORAN A MAYOR A -80:** Explica que los parámetros se encuentran dentro del rango óptimo y que el inconveniente puede deberse al equipo que está intentando conectar.

- **CLIENTE ACEPTA ->** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **CLIENTE NO ACEPTA ->** Ingresa una visita técnica de subárea 7 PASOS OK, INSISTE VISITA, indicando hasta qué revisión llegaste

## **Paso 2.2 Extensor Desconectado**

1. Si no aparece un extensor (AP) conectado a la ONT.

Ejemplo AP (extensor que en algún momento se conectó a la ONT, pero está offline). ([Ver Imagen](#))

2. Preguntar al cliente si el equipo tiene luz frontal encendida.

3. Luz apagada → Solicitar al cliente al cliente revisar la conexión eléctrica (cable de alimentación con red eléctrica). Sugiere desconectar y volver a conectar.

Esperar hasta 3 minutos posterior al reset eléctrico y preguntar al cliente si se encendió una luz en el extensor

**a. LUZ SE MANTIENE APAGADA ->** Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

**b. LUZ ENCIENDE ->** Actualizar smartwifi y validar si el extensor aparece conectado.

**c. EXTENSOR DESCONECTADO:** Ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

**d, EXTENSOR CONECTADO:** Valida si el inconveniente fue resuelto.

- **i. SOLUCIONA:** Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- **ii. NO SOLUCIONA:** Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTAD

4. **LUZ ENCENDIDA ->** Preguntar al cliente tipo de conexión que utiliza entre la ONT y Extensor. De igual forma, tu puedes verificar el tipo de conexión del cliente.

Ejemplo AP conectado por cable ethernet (línea de conexión entre ONT y AP es azul continua) ([Ver Imagen](#))

Ejemplo AP conectado por wi-fi (línea de conexión entre ONT y AP es azul discontinua) ([Ver Imagen](#))

**a. Conexión por wifi ->** Solicitar al cliente acercar Extensor al equipo principal (ONT). Volver a revisar si el extensor aparece conectado o desconectado en smartwifi.

#### **- EXTENSOR DESCONECTADO**

- Pide al cliente que presione el botón WPS primero en la ONT (por 8 segundos) y luego en el Extensor (por 8 segundos).
- Luego valida con el cliente si el inconveniente se solucionó
- Si cliente confirma que persiste el inconveniente, ingresa una visita técnica de subárea PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFI, indicando hasta qué revisión llegaste

#### **- EXTENSOR CONECTADO**

- Dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.
- SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes
- NO SOLUCIONA: Vuelve a revisar si el extensor aparece conectado a la ONT.

**b. Conexión por cable ethernet ->** Solicitar al cliente revisar la correcta conexión del cable entre Extensor y ONT, incluyendo el conector plástico del cable ethernet que debe estar en buenas condiciones.

- - CONEXIONES EN BUEN ESTADO -> Actualiza pantalla smartwifi y valida si el extensor aparece conectado.
  - EXTENSOR CONECTADO: Valida con cliente si el inconveniente fue resuelto
  - SOLUCIONA: Finaliza tu atención y tipifica en Andes



- NO SOLUCIONA: Si persiste, dirígete a la sección EXTENSOR CONECTADO, es decir, vuelve al paso 2.1.

**EXTENSOR DESCONECTADO:** Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: EXTENSOR OFFLINE.

**CONEXIONES EN MAL ESTADO ->** Ingresa la reparación técnica de tipo Prob. Cobertura/conectiv. Wifi, dejando en la observación: CABLE UTP DAÑADO



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



Completa la lección, antes de 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

#### 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 <b>NO</b> 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 <a href="#">REASIGNACIÓN DE</a>                                                                                                    |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| servicio                                                 | <b><u>SOLICITUD DE SERVICIO</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Asistencia VTR                                           | Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron sus servicios a NEGOCIOS                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ¿La visita técnica tiene cobro?                          | <p>Informa al cliente lo siguiente:</p> <p><i><b>“Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000”</b></i></p>                                                                                                    |
| 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 | <p>Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.</p> <p>Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.</p>                                                                                                                                                                  |
| Tiempos de demora en trabajos técnicos                   | <p>HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.</p> <p>FIBRA (FTTH): Informar que pueden demorar hasta 3 horas.</p> <p>Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación <b><u>VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA</u></b></p>                                                                                  |
| Clientes NEGOCIO                                         | Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente. |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Cliente solicita fecha de visita más cercana</p> | <p>Informa lo siguiente:</p> <p><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></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Cliente consulta por visita pendiente</p>        | <p>1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES</p> <p>2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.</p> <p>Informa al cliente con el siguiente script</p> <p><i>"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"</i></p> <p>3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS</p> |

## 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.

The screenshot displays two parts of a software interface. The top part shows the 'Actividades' tab with a table of activities. The bottom part shows the 'Agendamiento' tab with scheduling details.

**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 |

**Agendamiento**

Actualizar notas

**Detalles de programación**

Tiempo de trabajo: 60

Inicio más temprano: 20/12/2022 00:00:0

Inicio más tardío: 08/02/2023 00:00:0

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOSTOL FELIPE 3016

Ciudad: SANTIAGO

Código postal:

**Datos de Trabajo**

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Bucket: D0026

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



|                               |                                    |                          |                                   |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN</b> | <b>TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO</b> | <b>OTRAS CASUÍSTICAS</b> | <b>ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES</b> |
|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|

**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.

|                                       | <b>Si</b>                                                               | <b>No</b>                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Cliente con técnico asignado?</b> | Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar | Debes escalar el caso al correo <a href="mailto:escalamientosoportea@clarovtr.cl">escalamientosoportea@clarovtr.cl</a> e informar que dentro de 24 hrs hábiles se contactará un equipo especialista para regularizar su caso. |

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)

### Lista de actividades

#### Terreno

**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 ALEJANDER  
**Propietario:** MZUGAA  
**Canal:** Call Center  
**Com:**

**Rut del Cliente:** 8224941-9  
**Razón:**

**RUT Contacto:** 8224941-9  
**Detalle Razón:**

**Nombre Completo Contacto:** CARLOS ALEJANDER  
**Resolución:**

**Fecha Compromiso:** 24/11/2022 10:00:00  
**Código Cierre:**

**Área:**

[Mas información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

#### Detalles de programación

**Tiempo de trabajo:** 60  
**Fecha Agendamiento:** 24/11/2022  
**Inicio más temprano:** 23/11/2022 00:00:00  
**Inicio más tarde:** 12/01/2023 00:00:00  
**Ubicación del servicio de cuenta:**

**Fecha Desde:** 10:00:00  
**Fecha Hasta:** 12:00:00

#### Datos de Trabajo

**RUT Técnico:** 19738994-K  
**Id Técnico:** 7267  
**Nombre Técnico:** EMETEL,Angelo M

| ACTIVIDAD EN EJECUCIÓN                  | TÉCNICO NO LLEGA EN HORARIO             | OTRAS CASUÍSTICAS                                                                                                                                                                                                                                                                              | ESCALAMIENTO SOPORTE ANDES |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Casuística                              | Motivo                                  | Paso a paso                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |
| <b>ACTIVIDAD FINALIZADA O CANCELADA</b> | Se cancela o finaliza visita sin motivo | Debes ingresar una nueva visita a terreno<br>Si el cliente no acepta el nuevo agendamiento, igualmente debes ingresar la solicitud                                                                                                                                                             |                            |
| <b>ACTIVIDAD NO AGENDADA</b>            | 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<br>a. Si no hay actividad previa derivada, ingresa una nueva visita<br>b. Si el cliente no acepta agendar o re agendar, igualmente debes ingresar la SS de reparación. |                            |

|                                                                         |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACTIVIDAD<br/>DERIVADA A REDES</b>                                   | Actividades de terreno que presentan inconvenientes en cableado exterior  | Para estos casos debes revisar la publicación <a href="#">ORDEN PENDIENTE A REDES</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>ACTIVIDAD<br/>DERIVADA A GSA-<br/>PROVISIÓN FAIL</b>                 | Actividad con error                                                       | <p>Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro 48 hrs. Corridas -&gt; Informa al cliente que la reparación está siendo ejecutada de forma remota. El inconveniente del cliente se solucionará en ese plazo.</p> <p>Fuera de 48 hrs corridas -&gt; Debes escalar el caso según el procedimiento de MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ACTIVIDAD<br/>GESTIÓN<br/>MATERIALES<br/>PENDIENTE<br/>COMERCIAL</b> | Técnico no tiene materiales para realizar la gestión de la visita técnica | <p>Revisa la hora de la derivación de la actividad. Dentro de las primeras 24 hrs -&gt; Informa al cliente que su visita tendrá prioridad para el día siguiente. No debes reagendar.</p> <p>Fuera de 24 hrs. -&gt; Debes escalar el caso según la publicación MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>REINCIDENCIA EN<br/>VISITA<br/>INCUMPLIDA</b>                        | Vuelve a reiterar una visita incumplida                                   | <p>Cliente indica que no se concretó la visita técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores.</p> <p>Debes revisar si hay más de 2 visitas en estado ABIERTO, si es así, debes volver a agendar la visita técnica, Puedes apoyarte revisando el botón de REAGENDAR SOLICITUDES DE SERVICIO TÉCNICO.</p> <p>•En los casos que el cliente indica un horario o fecha específica que no se encuentra disponible según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo <a href="mailto:escalamientosoportea@clarovtr.cl">escalamientosoportea@clarovtr.cl</a></p> <p>•No debes considerar los casos de Actividades a Redes o Niveles</p> |

|  |
|--|
|  |
|--|

|                        |                             |                   |                            |
|------------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------------|
| 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](mailto: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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DE CLIENTE</li> <li>• RUT</li> <li>• COMUNA</li> <li>• N° DE CONTACTO DEL CLIENTE</li> <li>• TIPO DE ACTIVIDAD</li> <li>• RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)</li> </ul> |
| 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

Termino

Detalle de programación

Fecha programación: 04-11-2022 08:00

Fecha de inicio: 04-11-2022 08:00

Fecha de fin: 04-11-2022 08:00

Fecha de entrega: 04-11-2022 08:00



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Question*

**01/01**

La Asistencia VTR solo aplica para clientes Residenciales y clientes que migraron sus servicios a Negocios. Esta afirmación es:

---

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

# 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

- 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 |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>¿A quién entregar atención?</b> | Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales) |       |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿En qué canal de atención?</b> | Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Validación Identidad</b>       | Valida la identidad del titular según la publicación <a href="#">POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Verifica</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación <a href="#">ESTADO DEL SERVICIO.</a></li> <li>• Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación <a href="#">CÓMO REVISAR LA DEUDA.</a></li> <li>• Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse</li> <li>• Valida <a href="#">vigencia de datos</a> y en caso de no coincidir deben ser actualizados apoyándote en la publicación <a href="#">MODIFICACIÓN DE DATOS</a></li> </ul> |

---

**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](mailto: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                                                                  |
| <b>Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)</b> | 1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.<br>2. Según lo indicado y revisando la <a href="#">oferta comercial</a> vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso <a href="#">Actualización de Promoción Fijo y Móvil</a> |                                                                         |
| <b>Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales</b>                                       | Transfiere a retención, según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a>                                                                                                                                                                                                         | Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Cliente busca un plan más económico que el actual</b></p> | <p>1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.</p> <p>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.</p> <p>3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación <a href="#">PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR</a></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Cambio a Plan Sport</b></p>                               | <p>4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Transfiere a NIVEL 2 según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a></p>                                                                                                                                                                                     | <p>4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR</a></p> |
| <p><b>Cambio por Sucursal Virtual</b></p>                       | <p>1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <a href="#">transfiere</a> de forma asistida a la plataforma de NIVEL 2 COMERCIAL.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, <a href="#">deriva a soporte diferido</a>.</p>                                                                                                                                                       |

|                |                                                                                                                                                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.             |
| <b>INFORMA</b> | Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación <a href="#">PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN</a> |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# AJUSTE

---



## ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

# PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

| CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Quién lo solicita?                              | Titular o Tercero usuario del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Dónde se puede solicitar?                       | Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ¿Qué documentos se debe presentar?               | No es necesario presentar ningún documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ¿Aplica Validación de Identidad?                 | No aplica validación de identidad para este procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar? | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N1: <b>\$15.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención N2: <b>\$20.000</b></li><li>• Ejecutivos Retención y Canales Premium: <b>\$10.000</b></li><li>• Reclamos: <b>\$50.000</b></li></ul> |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutivos Sucursales: <b>No ajusta</b></li><li>• Supervisor Retención Externo: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Supervisor Call Center: <b>Revisar monto máximo según Promoción</b></li><li>• Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: <b>\$120.000</b></li><li>• Jefe VTR: <b>\$200.000</b></li><li>• Subgerente: <b>\$1.000.000</b></li></ul> <p>Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de <b>Aseguramiento de Ingresos</b> al correo <a href="mailto:aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl">aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl</a> y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.</p> |
| <b>¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?</b> | <p>Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Triple Pack: <b>\$60.000</b></li><li>• TV + Internet: <b>\$50.000</b></li><li>• TV + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet + Fono: <b>\$45.000</b></li><li>• Internet: <b>\$35.000</b></li><li>• Televisión: <b>\$30.000</b></li><li>• Fono: <b>\$30.000</b></li><li>• Móvil: <b>\$60.000</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Restricciones</b>                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• El monto máximo <b>debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

## IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota

de Crédito.

- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta,** ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.**
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

## MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERIFICACIONES<br/>PREVIAS</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste.</li> <li>2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado.</li> <li>3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.</li> </ol>                   |
| <b>GESTIÓN</b>                    | <p>Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <a href="#">PASO A PASO AJUSTE</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si corresponde a <b>cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta</b>, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado.</li> <li>• Si corresponde a <b>cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)</b>, debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.</li> </ul> |
| <b>INFORMA</b>                    | <p><b>Si el monto se encuentra facturado:</b></p> <p><b>Call Center Voz y Sucursales:</b><br/> <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de <a href="#">vtr.com</a>.</i></p> <p><b>Call Center No Voz:</b></p>                                             |

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.

**Si el monto no se encuentra facturado:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) y que puede utilizar nuestro portal de pago.

**Call Center No Voz:**

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com) con tu usuario y clave.

**Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:**

**Call Center Voz y Sucursales:**

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com).

**Call Center No Voz:**

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p><i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de <a href="http://vtr.com">vtr.com</a> con tu usuario y clave.</i></p>                                                                                                                                                                          |
| ESCALA   | <p>Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación <a href="#">INGRESO DE TICKETS</a>.</p> <p><b>Tipo de Registro:</b> Aplicación Corporativa<br/> <b>Aplicación:</b> Andes<br/> <b>Categoría:</b> Boleta<br/> <b>Tipo de Solicitud:</b> Ajustes / NC<br/> <b>IMPORTANTE:</b> Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de <b>cuenta de facturación</b> del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.</p> |
| REGISTRA | <p><b>Atención Comercial -&gt; Descuentos y prórroga -&gt; Ajuste de boleta/factura</b></p> <p>En observación indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nombre cliente.</li> <li>•Motivo llamada/visita.</li> <li>•Gestión realizada.</li> <li>•Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.</li> <li>•Respaldo considerado.</li> <li>•Información entregada.</li> </ul> <p>Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza <b>#COBROBOLETASANTERIORES</b></p> <p>Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza <b>#DOBLECARGOFIJO</b></p>                        |

## ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

| CONDICIÓN                                        | SMA                                                                                                                                                                                                                        | GESTIÓN                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 nota de crédito (NC) en el mes anterior</b> | <b>¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente!</b> Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente. | Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia |

**2 notas de  
crédito (NC)  
en meses  
anteriores**

**¡Cliente ya cuenta con 2  
acreditaciones en su historial  
más reciente!** Revisa en detalle  
la situación e indaga en el motivo  
real que provoca la reiteración.

Antes de dar una 3era NC,  
revisa detalladamente cual es el  
motivo de esta nueva  
reiteración para poder entregar  
y asegurar una solución  
definitiva, y no incentivar a que  
nos vuelva a contactar por la  
misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# MODIFICACIÓN DE DATOS

---



## MODIFICACIÓN DE DATOS

Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA  
ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

**VERIFICA  
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.



- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- **Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)**
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
  - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
  - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
  - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |        |                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.</b></li> <li>El <b>cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.</b></li> <li><b>Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular</b> (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta</li> <li>Se detecta que, ante <b>cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente.</b> Ten precaución en <b>NO modificar ningún dato de manera involuntaria.</b></li> <li>Para <b>evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos</b>, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.</li> </ul> |             |        |                         |  |

|                                                                                                                                                              |             |        |                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN                                                                                                                                     | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el o los datos que desea actualizar?</li> <li>¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?</li> </ul> |             |        |                         |  |

|                          |             |        |                         |  |
|--------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|
| POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN | DEBES SABER | INDAGA | VERIFICA PRECONDICIONES |  |
|--------------------------|-------------|--------|-------------------------|--|

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA  
ATENCIÓN**

**DEBES SABER**

**INDAGA**

**VERIFICA  
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

## GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

### 1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '8646174-9' is displayed. The 'Tipo' dropdown is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Residencial' option. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

## 2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón **GUARDAR** para finalizar

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Todas', and user icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '7875886-4' is displayed. The 'Nombre' and 'Apellido' fields are highlighted with a green box. The 'Guardar' button is visible at the bottom right.

### 3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Vista', etc. Below that, a breadcrumb trail shows 'Carta 8546174-9 > Perfil de cliente'. The main area is titled 'Lista de clientes' and shows a form for customer details. The customer ID '8546174-9' is at the top left. The form includes fields for 'Nombre' (MARIA DE LOE AN), 'Apellido paterno' (PARRERA), 'Apellido materno' (QUEZADA), 'Seguro' (Caja Costarricense de Seguro Social), 'Tipo de documento' (Cédula), and 'Profesión' (PROFESORA). The 'Dirección' field is set to 'APOQUINDO A'. The 'Teléfono principal' is '803775004'. The 'Resumen del cliente' tab is active, showing a 'Siguiendo mejor Acción' section with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options: 'Conv AFUBACH', 'Conv ANDROMACO', 'Conv ANPAD', 'Conv ARMADA', 'Conv ARMADA (R)', 'Conv ASENAV', 'Conv ASENAV', 'Conv ASMAR DIRECCION', 'Conv ASMAR THING', 'Conv ASMAR VALPO', 'Conv ATENTO', 'Conv BIMA', 'Conv BCO-CENTRAL', 'Conv BHP', 'Conv CAE', 'Conv CAE (R)', and 'Conv CARABINEROS'. The 'Actividades' section at the bottom shows a table with columns 'Tipo', 'ID Actividad', 'Descripción', and 'Estado'. It lists several activities, including 'Alarma' and 'Resolución', with their respective IDs and descriptions.

### 4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

**Finalmente guarda los cambios**



## 6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. Other fields include 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the form, there are tabs for 'Vista 360', 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Salidos totales', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', 'Pedidos', 'Activos instalados', 'Alertas de crédito', and 'Notas'. The 'Actividades' section shows a list of activities with columns for 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', 'Estado', and 'Id Actividad'. The 'Pedidos' section shows a list of orders with columns for 'Tipo', 'Id Actividad', 'Descripción', 'Estado', and 'Id Actividad'.

## 8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

**Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS,** antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
  2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.



3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

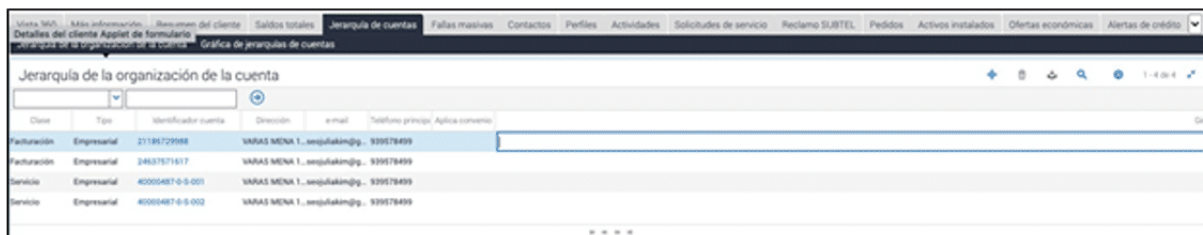
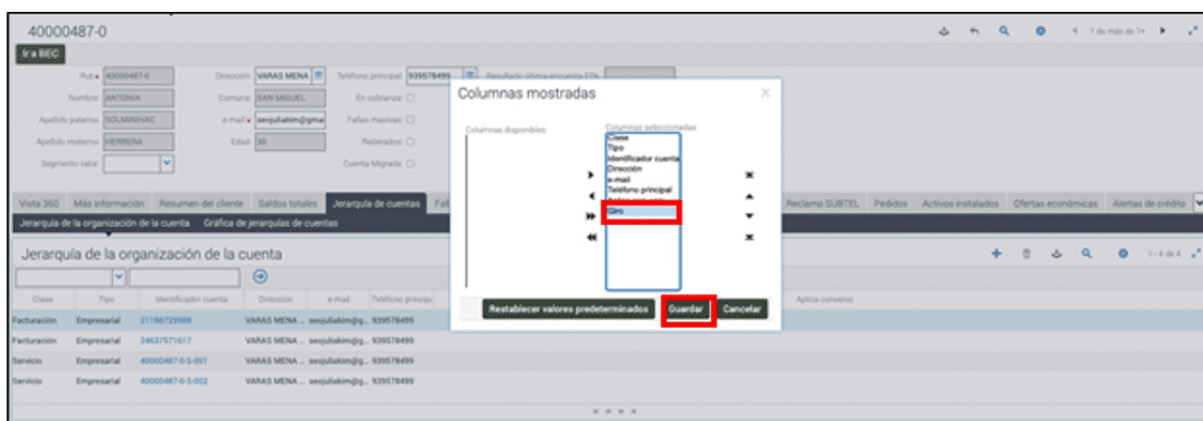
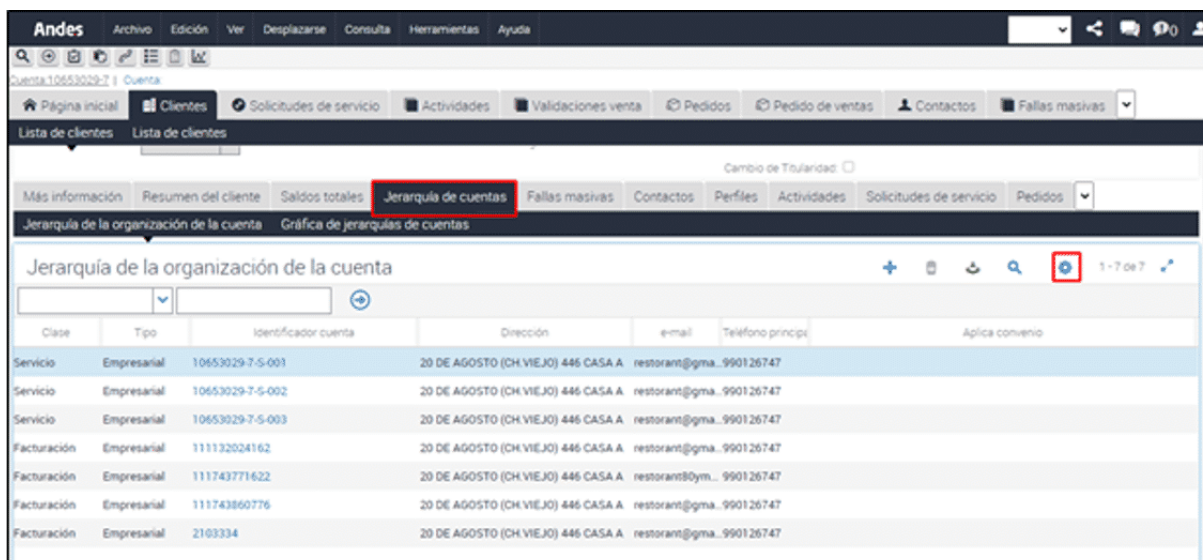
The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, allowing the user to add or edit phone numbers. The modal includes a search bar, a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Telefono'. A dropdown menu is open, showing options: 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Celular' option is selected, and the number '209313' is entered in the 'Telefono' field. The 'Aceptar' button is visible at the bottom right of the modal.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a list of phone numbers. The modal includes a search bar, a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Telefono'. Two phone numbers are listed: 'Celular 912345678' and 'Celular 963715034'. The 'Aceptar' button is highlighted in red. The background shows the client's profile and a list of activities.

## 13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar





## 14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

## Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer data. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is titled '13868236-6' and includes a green button 'Ir a BEC'. The form contains various fields for customer information: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'En cobranza' (checkbox), 'Fallas masivas' (checkbox), 'Reiterados' (checkbox), 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checkbox), and 'Cambio de Titularidad' (checkbox). Below the form, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one row with the following data: 'Principal' (checked), 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ... SAAVI), 'Apellido paterno' (ZARA...), 'Teléfono celular' (92209313), 'e-mail' (magalyt...), 'Dirección' (AV LAS TORRE...), and 'Establecimiento' (empty). The 'Teléfono celular' field is highlighted with a red box.

| Principal                           | Rut        | Nombre           | Apellido paterno | Apellido | Teléfono laboral | Teléfono celular | Teléfono residencial | e-mail     | Dirección       | Establecimiento |
|-------------------------------------|------------|------------------|------------------|----------|------------------|------------------|----------------------|------------|-----------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 13868236-6 | MAGALY ... SAAVI | ZARA...          |          |                  | 92209313         |                      | magalyt... | AV LAS TORRE... |                 |

## AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

## ¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

## ¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
  - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
  - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
  - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
  - \*El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
  - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
  - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
  - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

Teléfonos

+ ✎ 🗑️ 🔄 🔍 [ ] [ ]

al **1** Tipo de teléfono **2** Teléfono

Celular 971609032

**3** Aceptar

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 13868236-6 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

13868236-6

Ir a BEC

Rut: 13868236-6 Dirección: AV LAS TORRES Telefono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA:

## ¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

## ¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

**Sí, pero tienes que tener en consideración que:**

**a)** Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

**b)** Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

**c)** Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

**d)** Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**

The screenshots illustrate the process of managing phone numbers in the 'Teléfonos' interface:

- Top Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Residencial' type, and a red arrow points to the '971609032' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Top Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Left:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".
- Bottom Right:** Shows the 'Teléfonos' window with a list of numbers. A red box highlights the 'Celular' type, and a red arrow points to the '993018514' number. A text box states: "El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 20 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 20!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

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

FINALIZAR