

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - Cornerstone



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 08 AL 21 DE SEPTIEMBRE



MODIFICACIÓN DE DATOS



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



ACTIVIDAD

 MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES

 CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE

 DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



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. • 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

- El **cambio de Dirección no corresponde a un Traslado.**
- El **cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.**

- **Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular** (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta
- Se detecta que, ante **cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente**. Ten precaución en **NO modificar ningún dato de manera involuntaria**.
- Para **evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos**, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

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**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:8646174-9 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ e-mail: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: [] Clase: [] Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

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 Notas

Siguiente mejor Acción [] Sin registros

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-50FXRU	La actividad ID '1-5HA19X' asignada a usuario 'CGOPFERTB' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5VZRWQ	La actividad ID '1-5HA000' asignada a usuario 'FARRIAGADA' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-5HA19X	Análiza Requerimiento	Abierta 1-33082904
Alarma	1-5HA000	La actividad ID '1-50YTEB' asignada a usuario 'MBAQUEROE' no ha sido finaliza	Abierta 1-33082904
Resolución	1-50YTEB	Genera Requerimiento	Derivada 1-33082904

Perfiles

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación de Mes (DOM)
[]	[]	[]	[]

Productos Instalados [] Sin registros

Pedidos [] 1-4 de más de 5+

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

Andes [] Todas []

Cuenta:7875886-4 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

7875886-4

Ir a BEC

Rut: 7875886-4 Dirección: APOQUINDO Teléfono principal: 979026424 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: ARMANDO Comuna: LAS CONDES En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: PUERTAS e-mail: cristian.leon@e Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: DE BAREQUE Edad: 66 Reiterados: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: CHILENO Cuenta Migrada: [] Id Twitter: []

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Tipo: Residencia Género: Masculino

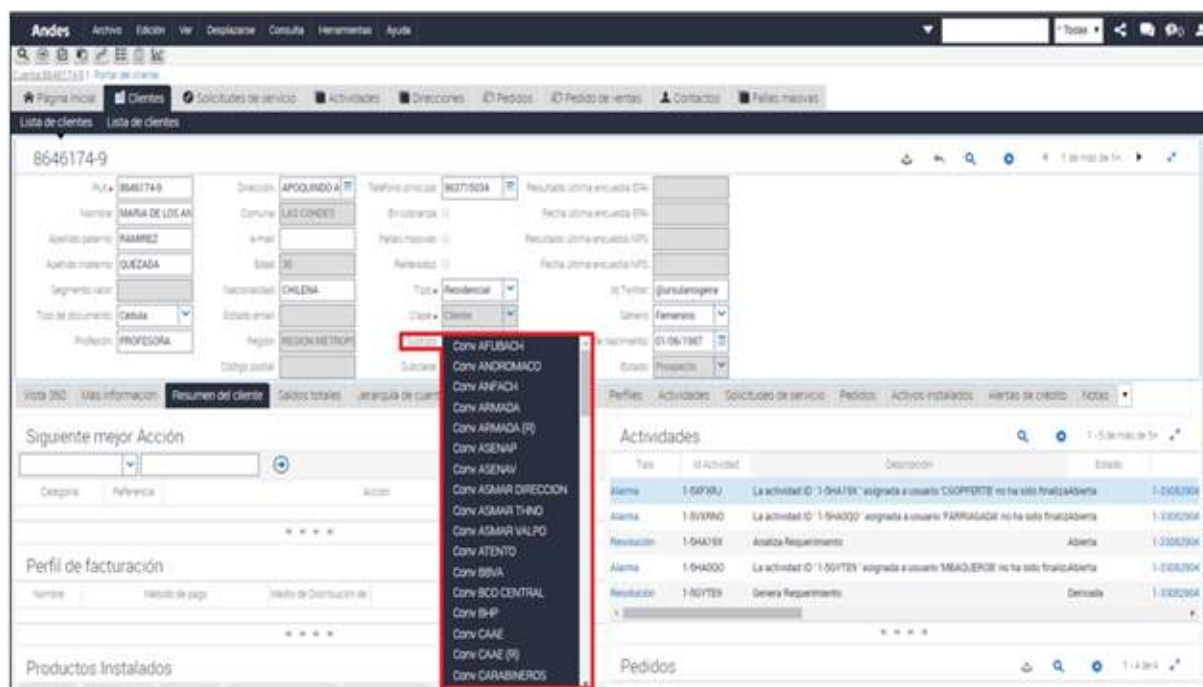
Profesión: [] Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 22/03/1956

Código postal: [] Subclase: Sin Servicios Estado: Prospecto

Cambio de Titularidad: []

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

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



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 menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left shows navigation options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. It contains a form with fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Tipo de documento', 'Profesión', 'Dirección', 'Comuna', 'Email' (highlighted with a red box), 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Nacionalidad', 'Estado email', 'Región', 'Código postal', 'Tipo', 'Clase', 'Subtipo', 'Subclase', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the form, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

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' CRM interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table contains one entry: 'Alternativo', 'Celular', '209313'. A red box highlights the '+' icon in the 'Principal' column. Below the table, there are radio buttons for 'Principal', 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Alternativo' radio button is selected. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table contains two entries: 'Celular', '912345678' and 'Celular', '963715034'. A red box highlights the '+' icon in the 'Principal' column. Below the table, there are radio buttons for 'Principal', 'Celular', and 'Laboral'. The 'Celular' radio button is selected. An 'Aceptar' button is at the bottom right of the modal.

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

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: MAGALY ANDREA Dirección: AV LAS TORRE Teléfono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: Comuna: QUILICURA e-mail: magalytandrea@h Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: Edad: 41 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: MEDIO BAJO Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas **Contactos** Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Contactos

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	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 **n° 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.

¿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 +

El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal

El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal

El número tickeado como principal quedar registrado como teléfono principal

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

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CORNERSTONE

OBJETIVO: Atender correctamente a los clientes con telefonía cornerstone, tecnología antigua que no es compatible con los productos actuales.

DEBES SABER —

Estos clientes se atienden de forma distinta a un cliente normal cuando solicitan:

- **Reparación del Fono (Inconvenientes telefónicos)**
- **Cambios de promoción (Plan)**
- **Traslados**
- **Desconexión servicios principales**

Cualquier **atención de otro tipo en post venta** se tiene que ejecutar de acuerdo a los **procedimientos publicados en Clave**, tales cómo:

- Explicación de boleta
- Inconvenientes internet 7 pasos HFC
- Desconexión de servicios principales/ SVA
- Delivery – autoinstalación
- Aplicaciones de streaming
- Reparaciones técnicas
- Procedimiento TV
- Inconvenientes con pago
- Retención y desconexión de canales premium

IDENTIFICAR CLIENTE CORNERSTONE —

Si cliente no es cornerstone y el motivo de la llamada es:

- Por temas comerciales: se debe transferir a la plataforma de Botón Rojo.
- Para desconectar servicios principales: se debe transferir a la plataforma de Retención.
- Para desconectar canales premium: se debe transferir a la plataforma de desconexión premium.
- Apóyate con el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

1. Revisar la tecnología asociada al plan del servicio de telefonía fija:

- a) Desde la vista 360, en productos instalados acceder al Producto Principal del servicio de Telefonía Fija.
- b) Si el CPE Technology es MVP o VP significa que la tecnología es cornerstone y debe seguir este procedimiento.

Productos Instalados

Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada	Número de serie del ac	Dirección de S
Telefono Fija	Telefonia Fija	Producto Customizable		ONGOLMO 321 DEPTO 202
o Numero Comun	Numero Comun	Otros Fijos		ONGOLMO 321 DEPTO 202
o Fono Control 110 Vencido	Fono Control 110 Vencido	Producto Principal	1728187627	ONGOLMO 321 DEPTO 202
o Asistencia VTR	Asistencia VTR	SVA		ONGOLMO 321 DEPTO 202
o Television	Television	Producto Customizable		ONGOLMO 321 DEPTO 202

Productos y servicios

Descripción del activo	Producto	Identificador del s	Vigente hasta	Fabricante	Modelo Equipo	Nº de serie	Categoría detallada
Fono Control 110 Vencido	Fono Control 110 Vencido		29/11/2021	PROVCIU	CIU12	1728187627	Producto Principal

Atributos

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor	Descripción
CPE Technology	Texto	MVP	
CPE Type	Texto	MVP	
NAPPortId	Texto		
NAPReservation	Booleano	N	
NAPReservationId	Texto		
NoConexiones	Número	2	
OverridedPartNumber	Texto		

GESTIÓN

Si un cliente Cornerstone necesita una de las siguientes solicitudes:

- Reparación de Teléfono fijo
- Traslado de servicios
- Actualización de plan

Debes realizar lo siguiente:

1. Una vez que confirmaste que es un cliente Cornerstone debes ingresar una Solicitud de servicio para que un técnico pueda visitar el domicilio y actualizar la tecnología de tu teléfono fijo:

- TIPO: Telefonía fija
- ÁREA: Reparación
- SUB ÁREA: Sin tono
- Importante que en la observación de la Solicitud de servicio dejar el registro #Cornerstone

2. Informar al cliente que, debido a la tecnología antigua de su teléfono, un técnico irá a visitarlo para generar la actualización de su red y así poder continuar con la solicitud que nos indica.

3. Informar al cliente que 7 días posterior a la actualización de tecnología puede realizar las solicitudes: cambio de plan, traslado o reparación de teléfono fijo.

CLIENTE SOLICITA CAMBIAR SU TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA —

No es factible ingresar el cambio de red a este grupo de clientes ya que cuentan con una tecnología que es incompatible con los planes actuales. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada."

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

"Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable ingresar el cambio."

CLIENTE SOLICITA DX DE SERVICIOS PRINCIPALES —

Baja solo fono

- Ejecuta la baja según el procedimiento [SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).

Baja televisión y/o internet pero mantiene fono

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de retención
- Si no logras retener el servicio de internet y/o televisión y el cliente desea mantener el servicio de telefonía es necesario realizar en primer lugar un cambio de tecnología en su domicilio para luego gestionar la baja
- Si cliente acepta el cambio de tecnología generar la reparación

Baja de todos los servicios

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de [retención](#)
- Si cliente no acepta y prefiere dar la baja a todos los servicios guíate por la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado de desconexión de servicios principales

CLIENTES NO MIGRABLES

OBJETIVO —

Atender correctamente a clientes con:

- Conexión Brigde (trabajan con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados. Si se desea conectar otro equipo, se debe resetear para volver a vincular)
- Más de una línea telefónica
- Más de una promoción en una misma cuenta de servicio.
- Servicio LDI

CÓMO IDENTIFICAR —

Cómo identificar al grupo de clientes NO MIGRABLES :

DEBES SABER

Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:

- [Explicación de boleta](#)
- [Inconvenientes internet 7 pasos HFC](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Procedimiento TV](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La única excepción es cuando el cliente solicita cambiarse a la red de fibra óptica, ya que, por el momento, no es factible ingresar el cambio de tecnología a este grupo. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada.”

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

“Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable

ingresar el cambio.”

CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 79004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente en FTTH”**.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)

- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)
- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La **única excepción** es cuando el cliente solicita **cambiar su clave WiFi**. Para esto apóyate con la siguiente información:

CLAVE WIFI

OBJETIVO —

Atender a clientes que solicitan **recuperar o cambiar su clave WiFi y tienen ONT ZTE** instalada.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN —

NO se debe entregar información personal o de servicios a un tercero.

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Validar en **BEC** que el equipo instalado en el domicilio del cliente **sea marca ZTE**.

- Si no es marca ZTE, apóyate con el procedimiento [CLAVE WIFI](#).

▼ Pasos Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento			
	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	
Modo Conexión	NAT	NAT	
Marca	ZTE	ZTE	
Modelo	F6640P	F6640P	
Flujo dbboxsmart		Activado	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	ZTE - F6640P
MAC ONT:	ZTEGD525E064
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	
Serial Number Gateway:	

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar que puede visualizarla en la base del dispositivo de internet.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, como usted no ha cambiado anteriormente su clave WiFi puede recuperarla revisando la parte inferior del equipo."

RECUPERACIÓN DE CLAVE WIFI

CAMBIO DE CLAVE WIFI

1. Informar al cliente que **por motivos de seguridad no podemos realizar cambio de clave WiFi**, reforzar que la clave entregada por defecto cumple los altos estándares de seguridad.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX, nuestro sistema no nos permite realizar el cambio ya que la clave entregada por los valores de fábrica cumple con altos estándares de seguridad. Para saber su clave, puede revisar la parte inferior de su equipo".

Si cliente insiste, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación.

- ACTIVO: Seleccionar Internet
- TIPO: INTERNET FTTH
- AREA: REPARACIÓN TÉCNICA
- SUBAREA: PROB. COBERTURA/ CONECTIV. WIFIDESCRIPCIÓN: #clavewifi

2. Agendar de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs."

Le recordamos que durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Le informo también que puede revisar su agendamiento en la Sucursal Virtual de vtr.com iniciando sesión con sus datos"

REGISTRA

Atención técnica > Internet > Clave Wifi

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Al realizar una modificación de datos, debemos considerar el período de tasación según el DOM del cliente. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



HOGAR

CONTEXTO

Debido a la optimización de la gestión de Solicitudes de servicios, solo los siguientes casos deben ser escalados al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl:

1. ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

2. INCUMPLIMIENTO REITERADO

1

ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

CASO

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron.

Paso 2

A) Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado **EN EJECUCIÓN** e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**. Puedes revisar las publicaciones [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) o [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

Paso 3

Actividad 1-20190283 | 5/11/2022 10:00:00 | Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 1-20190283

Tipo: Terreno

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDRO

RUT Cliente: 8224441-9

RUT Contacto: 8224441-9

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDRO

Estado: En Ejecución

Creador: MZUGAA

Propietario: MZUGAA

Razon:

Detalle Razon:

Resolucion:

Fecha Inicio: 23/11/2022 12:00

Fecha Cierre:

Canal: Call Center

Fecha Compromiso: 24/11/2022 10:00:00

Codigo Cierre:

Actividad:

Descripción: Reparación 3 Play (Sin Servicio)

Comentarios:

Area a Derivar:

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Tracabilidad Interacción | **Agendamiento** | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento: 24/11/2022

Inicio más temprano: 23/11/2022 08:00:00

hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00

hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RIO LONTUE 828

Ciudad: ANTOFAGASTA

Región:

Código postal:

Fecha certificada: 02/09/2020 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738994-K

ID Técnico: 7287

Nombre Técnico: EMETEL, Angello M.

Notas: SIN SEÑAL

Budget: 00006

Territorio: NORTE GRANDE

Zone: ZONA NORTE

Zone Roja: N

Tipo vivienda: RESIDENCIA

Código vivienda:

B) 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

Paso 4

C) Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar, puedes apoyarte con la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

INCUMPLIMIENTO REITERADO

- Cliente indica que **no se concretó la visita** técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores.
- Debes revisar si hay **más de 2 visitas por el mismo motivo** y si la última se encuentra en estado **ABIERTO** debes volver a agendar la visita técnica, revisa la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).
- 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 de escalamiento

GESTIÓN PASO 1 —

1) Al escalar estos casos debes indicar en el **ASUNTO** del correo el RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.

GESTIÓN PASO 2 —

2) En el cuerpo del mensaje debes dejar los siguientes datos:

- NOMBRE DE CLIENTE
- RUT
- COMUNA
- N° DE CONTACTO DEL CLIENTE
- TIPO DE ACTIVIDAD
- RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)

GESTIÓN PASO 3 —

3) 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.

MODELO DE MAIL PARA ENVIAR

Para...

CC...

Asunto

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

id actividad	00000000000000000000	Estado	Agendado	Fecha inicio	24/11/2022 00:00	Descripción	Asignación pendiente
Tipos	Técnico	Director	COORDINADOR	Fecha Cierre	25/11/2022 00:00		
Nombre Completo Cliente	SERGIO ACEVEDO	Propietario	COORDINADOR	Canal	Telefonía	Comentarios	
Rut del Cliente	16421223-8	Razón		Fecha Comprometido	24/11/2022 00:00	Área a Cerrar	
RUT Contacto	16421223-8	Detalle Razón		Código Cliente			
Nombre Completo Contacto	SERGIO ACEVEDO	Resolución		Unidad			

[Ver información](#) [Seguimiento](#) [Instancias Requeridas](#) [Presupuesto Interactivo](#) **Agendamiento** [Pagos](#) [Finalización](#)

[Actualizar notas](#)

Detalles de programación

Tempo de trabajo	00	Fecha agendamiento	24/11/2022	Horario de trabajo		Notas	
Inicio max temporal	24/11/2022 00:00	hora desde	00:00:00	id Técnico			
Inicio max técnico	24/11/2022 00:00	hora hasta	23:59:59	nombre Técnico			

Ubicación del servicio de cuenta

recon de la cuenta

id de cliente

id de cuenta

id de servicio

id de producto

id de tipo de servicio

id de tipo de producto

id de tipo de servicio y producto

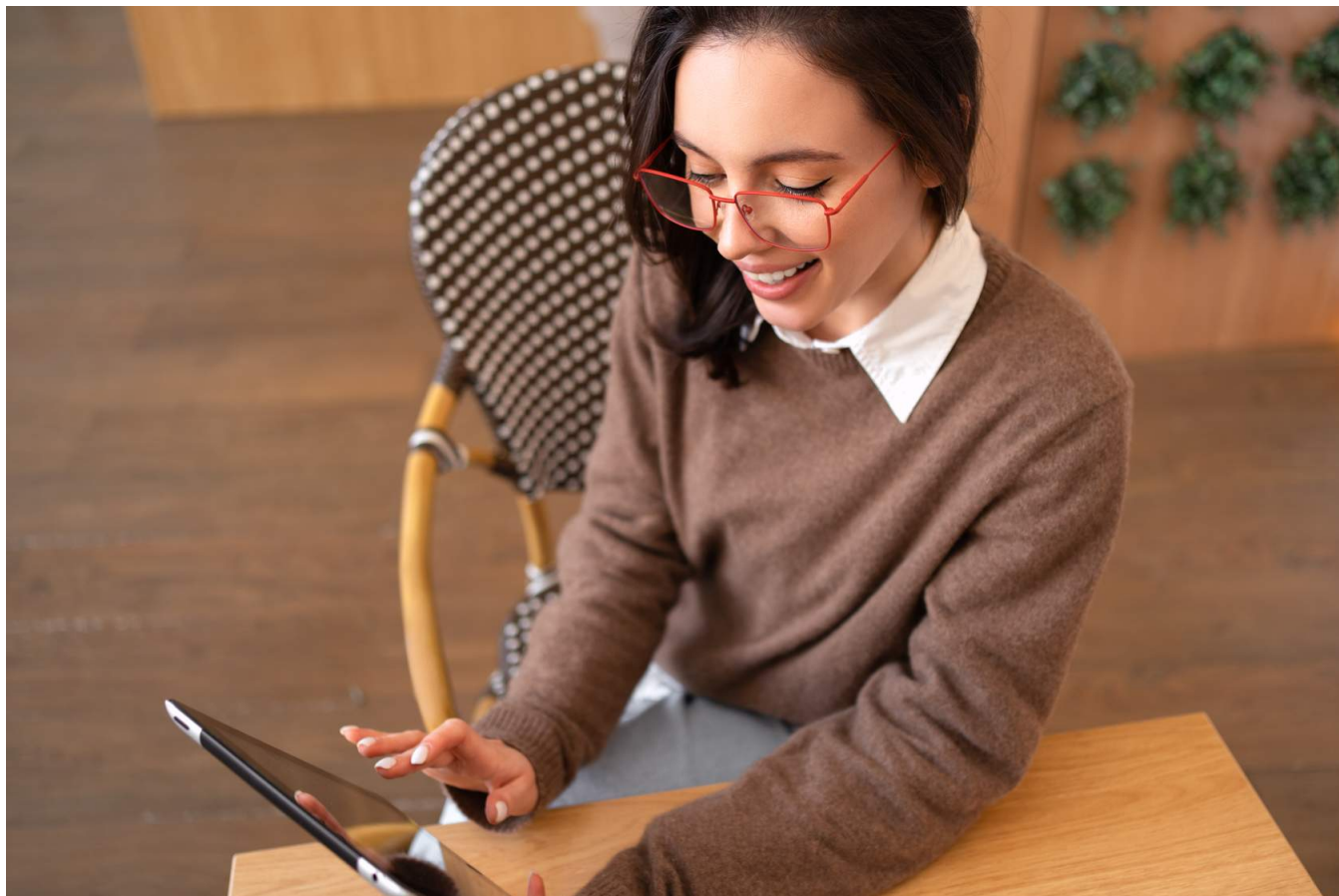


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONOCE NUESTRA PLATAFORMA CLAVE



CONSEJOS GENERALES DE BÚSQUEDA

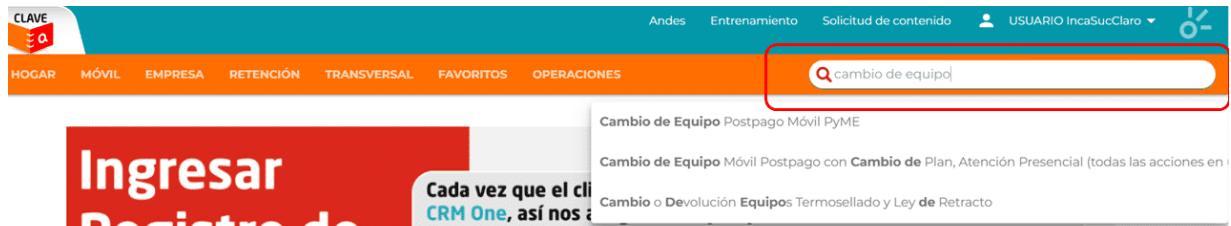
El buscador de Clave traerá los resultados según la palabra ingresada, respecto de los procedimientos más buscados.

EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Búsqueda por Palabra

Ejemplo: "**Cambio de Equipo**".



EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE UNA PALABRA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Luego de ingresar una palabra y dar enter, se mostrará un listado con todos los procedimientos que contengan la palabra.

BÚSQUEDA

Resultados para
'cambio de equipo'

- Cambio de Equipo Móvil
 - Cambio de Equipo Postpago Móvil PyME
 - Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto
 - Activar Servicio Prepago (AOD)
 - Excepciones de Venta y Renovación de equipo Pospago Móvil
- < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

USO DE FAVORITOS

Agrega los contenidos que consultas con más frecuencia a tu espacio personal **"Mis Favoritos"**. Al hacerlo podrás acceder a ellos rápidamente sin necesidad de buscarlos cada vez.

AGREGA CONTENIDO A TUS
FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS
FAVORITOS

1. Dirígete al contenido que desees agregar.
2. Haz clic en el ícono de carpeta, como se muestra en la imagen.

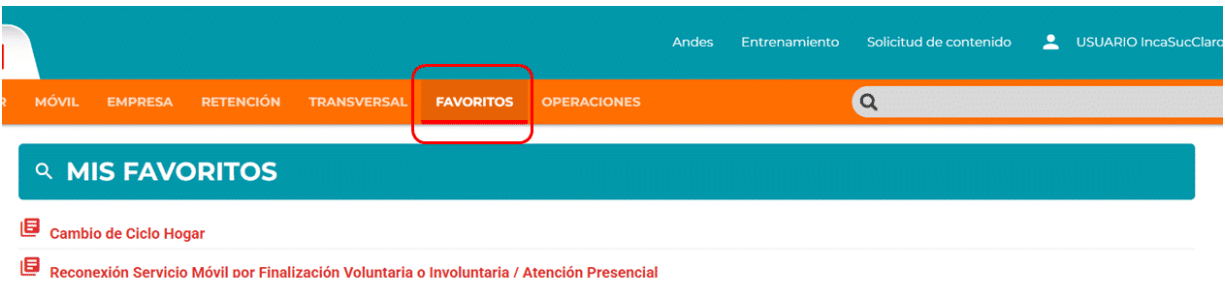


AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

Haz clic en el hipervínculo **Mis Favoritos** del menú superior de CLAVE. Ahí encontrarás todos los contenidos que hayas agregado a tus favoritos.



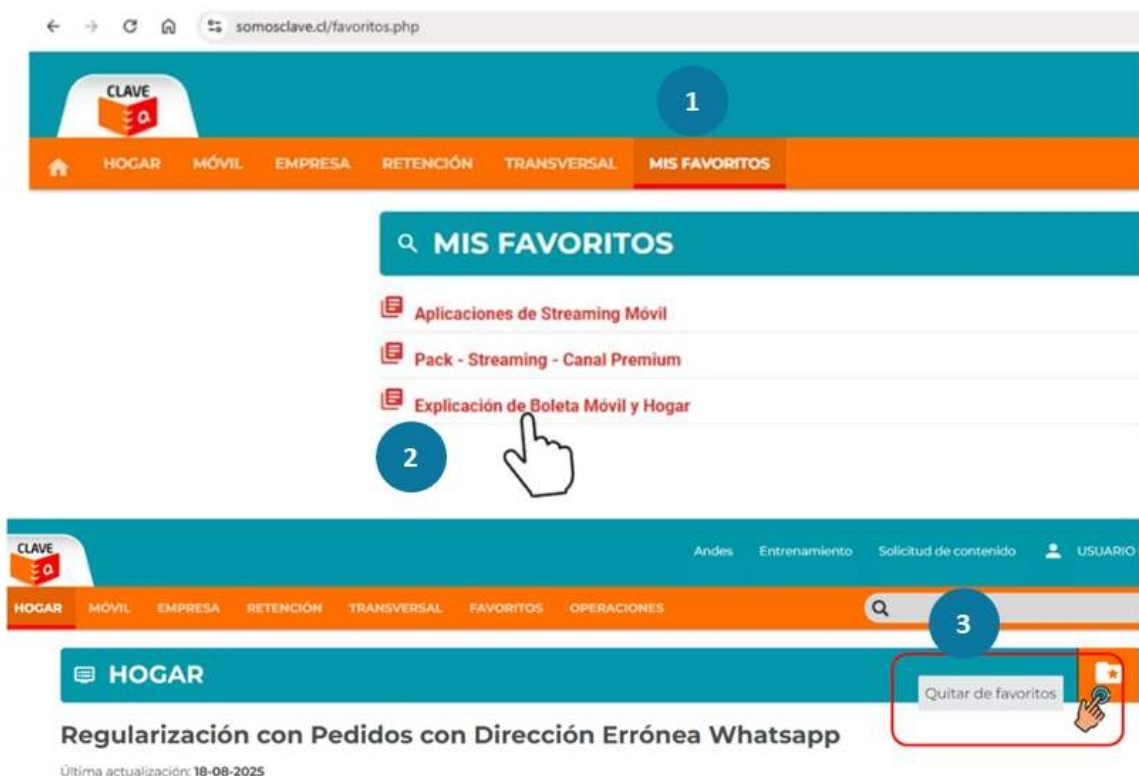
AGREGA CONTENIDO A TUS FAVORITOS

ACCEDE A TUS FAVORITOS

QUITAR CONTENIDO DE MIS FAVORITOS

1. Haz clic en el hipervínculo "Mis Favoritos."

2. Clic en el título de deseas quitar (se abrirá el procedimiento en una nueva ventana).
3. Haz clic nuevamente en el ícono de la carpeta para quitar de favoritos.



ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Al pasar el cursor sobre el ícono **"Historial de cambios"**, se mostrará un cuadro con información sobre la última actualización realizada en ese procedimiento. De esta manera podrás conocer rápidamente los cambios más recientes.

TRANSVERSAL

Historial de cambios:

[21-08-2025] Se elimina resguardo solicitud en SIAD y se agrega resguardo de SS validar dirección.

[15-11-2024] Hemos corregido días de Resguardo al generarse una OT a 5 días y a 4 días desde la fecha de cancelación

[13-11-2024] Hemos actualizado la fecha cambio de código/reasignación de venta y días de resguardo de ventas.

Política de Venta entre Canales

Última actualización: 22-08-2025

El propósito de este documento es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 16 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
16!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR