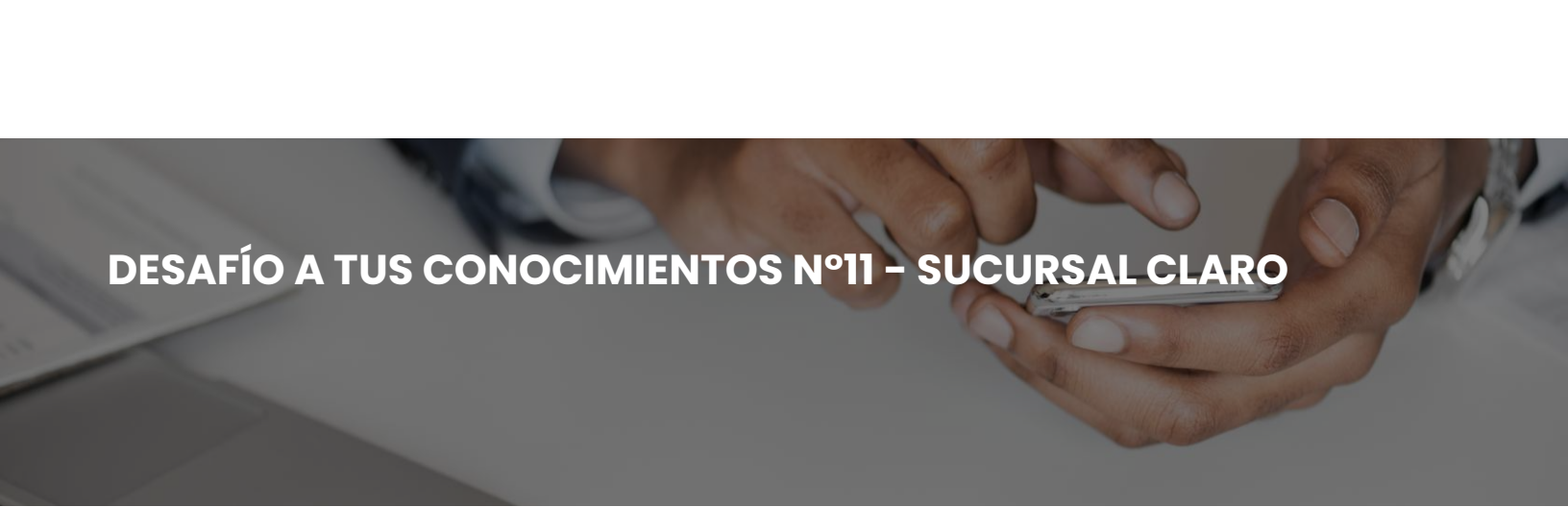


A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a white shirt and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 – SUCURSAL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

☰ UNIDAD 1: MODELO 3D - ESTRATEGIA Y COMUNICADOR

☰ UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

☰ UNIDAD 3: ANDES - ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

☰ UNIDAD 4: CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D – ESTRATEGIA Y COMUNICADOR



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos "Estratega" y "Comunicador", a continuación, revisaremos el detalle:

CLIENTE ANALÍTICO



Persona que toma decisiones de compra basándose en el razonamiento lógico, datos objetivos y análisis detallado de la información. Prioriza los hechos y cifras por encima de las emociones, requiere evidencia concreta y evalúa cuidadosamente las alternativas mediante

comparaciones sistemáticas antes de comprometerse con una compra.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE ANALÍTICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Movimientos tímidos.
- Lentitud y paso calmo.
- Observadores de mirada esquivada.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Volumen bajo – silencioso.
- De lenguaje lento y pausado.
- Lenguaje formal.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Temor a equivocarse. • Tristeza y melancolía.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Perfeccionista • Cauteloso • Organizado • Preciso • Detallista • Analítico • Formal		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Complicado • Indeciso • Suspica • Frío • Reservado		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% profesional, que transmita seguridad y profesionalismo. Que seamos un asesor.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Mostrarse formal y hablar en forma pausada. • Entregar información técnica detallada. • Dar alternativas, mostrar pros y contras. • Planificar argumentos precisos para no confundirlo y darle seguridad en lo que se está ofreciendo. • Mantenerlo constantemente informado. • Enviarle respaldo de lo que se ofrece.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades. • Interrumpirlo y no dejarlo explicar con detalles su problema. • Hablar rápido o apurarlo a responder. • Plantear una opinión sin fundamentos. • Impacientarse con su silencio o lentitud.	



Toma decisiones de manera calmada y reflexiva, sin presiones. Se caracteriza por su paciencia y equilibrio emocional. Valora un proceso de compra relajado y decide cuando se siente completamente seguro, sin dejarse influir por tácticas de urgencia.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE SERENO



CUERPO

- Tranquilo.
- Centrado.
- Plácido y sin dolencias.

LENGUAJE

EMOCIONES

CUERPO

- Volumen medio.
- De lenguaje lento, amigable y pausado.

LENGUAJE

EMOCIONES

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Desinterés. • Miedo a tomar decisiones y ser juzgados. • Temor a quedarse solos.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Confiable. • Responsable. • Cooperador. • Leal. • Afectuoso. • Solidario. • Abierto. • Paciente. • Estable.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Hipersensible. • Terco. • Inseguro. • Dependiente.		

- Lento.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% calidez. Si somos amables, pueden hacer “vista gorda” frente a fallas que se escapan de nuestro control.		

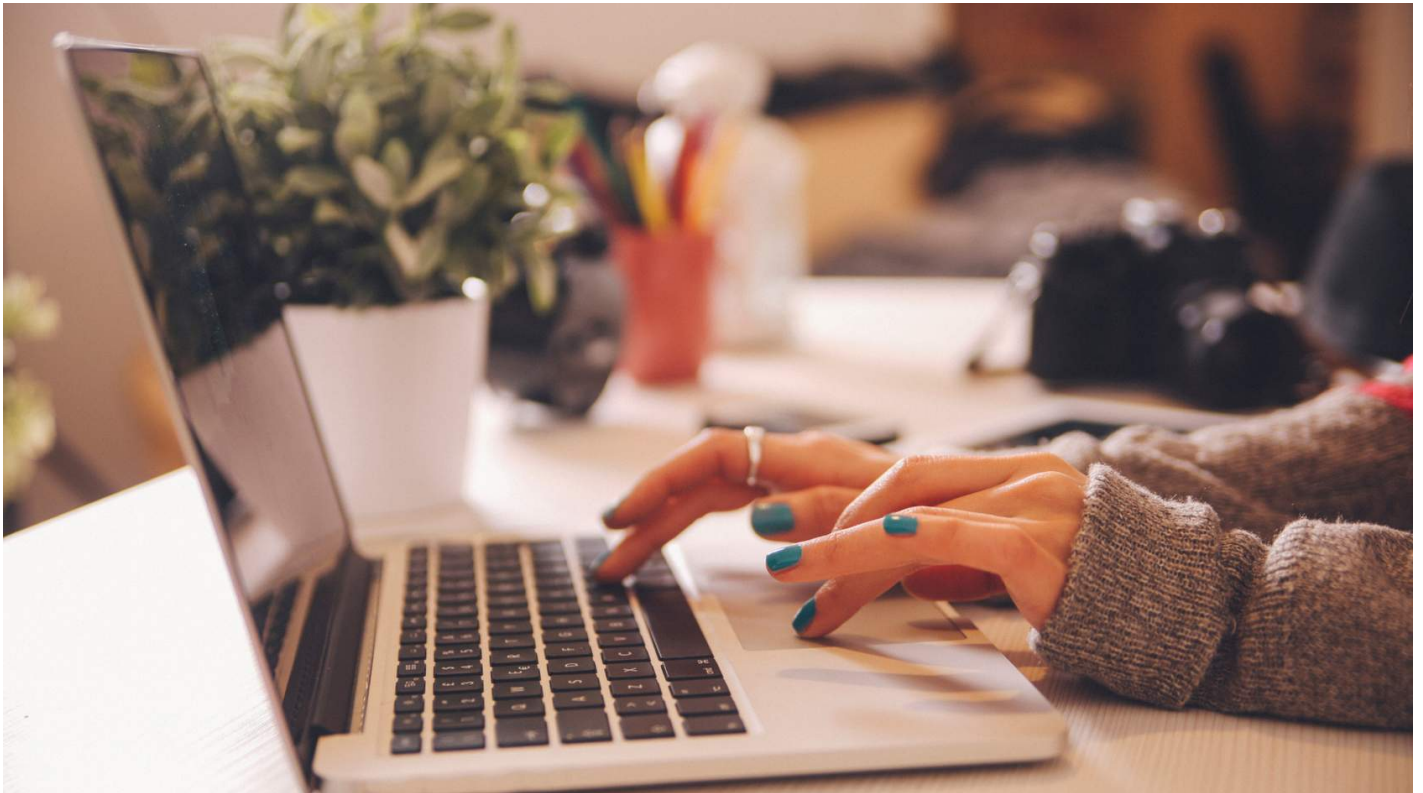
¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Tomarse un largo tiempo para atenderlo. • Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro. • Mostrarse experto. • Entregar poca información, pero clara y concreta. • Aclarar todos los pasos asociados al servicio. • Generar una relación cálida y de confianza. • Ejemplificar con casos de éxito.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Apurarlo a que tome una decisión. • Entregar mucha información técnica. • Cambiar de idea o discurso. • Tratarlo de forma fría o poco personalizada.	

- No manejar toda la información del producto o servicio.

CONTINUE

UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



INCONVENIENTES INTERNET HFC

REVISIONES EN BEC:

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR —

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

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

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

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

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo rojo/amarillo)	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo verde)
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.	Continúa la revisión.

Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Solicita al cliente que enfoque el reverso de la ONT para verificar que el cliente tenga el Switch presionado en "ON".	
ONLINE	OFFLINE	SWITCH EN ON	SWICH EN OFF
Continúa revisando APROVISIONAMIENTO	Ingresa una reparación técnica de subárea ONT NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	Solicita al cliente realizar reset eléctrico desconectando y conectando el equipo. Esperar hasta 3 minutos para validar con el cliente si el led se encendió.	Presionar en posición ON y solicita al cliente realizar reset eléctrico desconectando y conectando el equipo. Esperar hasta 3 minutos para validar con el cliente si el led se encendió.
		LED POWER ENCIENDE	LED POWER NO ENCIENDE
		Verifica en BEC si el estado de la ONT cambió a ONLINE	
		CAMBIA A ONLINE	SE MANTIENE OFFLINE
		Continúa revisando APROVISIONAMIENTO	Ingresa una visita técnica de subárea ONT NO ENCIENDE, indicando hasta qué

subárea ONT OFFLINE , indicando hasta qué revisión llegaste

revisión
llegaste.



ESTADO DE GATEWAY

Imagen 1

Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en **SMART WIFI PORTAL**. Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Imagen 2

En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO** O **DESCONECTADO**

CONECTADO

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

DESCONECTADO

Confirma si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.

Imagen 1

Internet Pack Vive Residencial 0720F

Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36B055CF
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2008DFR005469

Imagen 2

ASSIA
SmartWiFi Portal®

2008DFR005469

No se detectaron problemas en la línea

Resumen de Línea: 2008DFR005469

Id de Línea: 2008DFR005469

Conectado

La última subida de datos fue hace 56 minutos

Administrar Credenciales

Reiniciar

Revisar Control Parental

Reiniciar driver Wi-Fi

Reiniciar AP

AP Principal
Conectado

Id del AP: 2008DFR005469

Modelo: Sercomm IP3442M-E

Firmware del AP: 12.00.06.000

Versión del Agente: 3.0.4

IP pública: 201.215.188.47

Dirección MAC: EK1B-6P-3C1F-04

Último reinicio: hace 8 días

Última subida de datos: hace 56 minutos

Wi-Fi 2.4GHz SSID: LB-6626680

Wi-Fi 5GHz SSID: LB-6626680

Último reinicio: hace 8 días

GATEWAY APAGADO

Valida la conexión de la Gateway a la red eléctrica

CONEXIONES OK				CONEXIONES NO OK
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY				Ingresa una visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste
VERDE		ROJO		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Ingresa una visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	

GATEWAY ENCENDIDO

Valida cuál es el color del led power del Gateway

Para revisar pincha [ÁQUI](#)

LUZ VERDE	LUZ ROJA
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico	Valida que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes. Para revisar pincha ÁQUI Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.

Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway

Para revisar pincha [ÁQUI](#)

VERDE CONECTADO	ROJO DESCONECTADO
Valida si el inconveniente se solucionó	Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.
SOLUCIONADO	
Continúa a revisar el aprovisionamiento	
NO SOLUCIONADO	
Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	

APROVISIONAMIENTO

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.

▼ Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento

	Andes		Plataforma		V/S
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps-500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps-500 Mbps	✔

Recargar

✖

Modo Conexión	4G/LTE	5G	✖
Marca	SEACOMM	SEACOMM	✔
Modelo	FG1100R	FG1100R	✔
Flujo iBoxSmart		Activado	✔

Reaprovisionar

Para ampliar pincha [ÁQUI](#)

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM

Pincha el botón REAPROVISIONAR y valida si el módem se reinicia en el domicilio del cliente:

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Escala el caso según el procedimiento Escalamiento servicio hogar-Reset No Inicia servicio o tiene Resultado Fallido.

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes	Internet Pack Vive Residencial 0720F  Para ampliar pincha ÁQUI
SEMÁFORO VERDE	SEMÁFORO ROJO
Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Ingresa visita técnica de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste

UNIDAD 3: ANDES – ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO



IMPORTANTE

Informamos que, desde el 22 de abril, tendrás más opciones de ingreso de solicitudes de servicio desde Andes. Hemos eliminado 13 solicitudes y creado 23 solicitudes, sólo para el servicio de TELEVISIÓN.

Es importante que siempre ocupes la solicitud de acuerdo al inconveniente que presenta el cliente, así, es posible identificar la incidencia del cliente.

¿Cuándo necesitas ingresar una SOLICITUD DE SERVICIO?

R: Para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser:

- Para resolver los requerimientos comerciales y o técnicos del cliente.
- Para ingresar un Reclamo Formal.
- Derivar a los responsables que forman parte del proceso de resolución de requerimientos.
- Un ejecutivo de primera línea puede ANULAR y/o FINALIZAR una Solicitud de Servicio.

¿Cuándo Se debe ANULAR una solicitud de servicio?

R: La Anulación de una Solicitud debe darse mientras se está en línea con el cliente procesando el ingreso de dicha solicitud ya que una vez que la solicitud es ingresada, no se anula, sino que se cancela.

¿Cuándo se debe FINALIZAR una solicitud de servicio?

R: Una solicitud de servicio se finaliza cuando el requerimiento del cliente puede solucionarse en el momento del ingreso de la solicitud.

También se finaliza en casos que se deba generar una visita en terreno, en este caso la solicitud de servicio se finaliza para que se genere la actividad de tipo terreno y así agendar la visita en terreno.

Para el ingreso de una Solicitud de Servicio, se debe elegir la cuenta correcta, dependiendo de la naturaleza del requerimiento:

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre: Apellido paterno Apellido materno	Dirección
0000201-9	0000201-9	Cliente	Para crear requerimientos genéricos	
0000201-9	0000201-9-S-003	Servicio	Para crear Requerimientos asociados a productos/servicios que el cliente tiene contratado.	
0000201-9	84634184	Facturación	Para crear requerimientos comerciales o de Facturación	

SOLICITUDES DE SERVICIO DERIVADAS:

CUENTA DE FACTURACIÓN

Las solicitudes de servicio que se ingresan desde la CUENTA DE FACTURACIÓN son:

Tipo	Área	Sub Área
Carrier	Carrier	Desbloqueo LDI171
Carrier	Carrier	Impugnación Carrier 171
Cuenta	Recaudación	Pago no aplicado
Cuenta	Recaudación	Reversa de Pagos
Cuenta	Recaudación	Cargo Pac
Cuenta	Recaudación	Cargo Pat
Cuenta	Recaudación	Pago Duplicado
Cuenta	Cobranza	Correo Cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	SMS Cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	Llamados cobranza no Aplica
Cuenta	Cobranza	Gastos de Cobranza
Cuenta	Cobranza	Documento de cobranza
Cuenta	Implementación de Productos	Inconsistencia oferta y producto
Cuenta	Facturación	Cliente sin Facturación
Cuenta	Número nuevo con deuda	Número nuevo con deuda
Cuenta	Implementación de Productos	Promo. no cargada en Sistema
Cuenta	Implementación de Productos	Promoción no corresponde
Cuenta	Implementación de Productos	Promoción Inexistente
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce proporcionales
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce cobro instalación
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce Cobro SVA
Facturación	Convenio	Regularización Desc. Convenio
Factura o boleta	Distribución	Envío a domicilio
Facturación	Inconsistencia facturación	No reconoce valor plan
Cuenta	Numero nuevo con deuda	Número nuevo con deuda

SOLICITUDES DE SERVICIO FINALIZADAS:

CUENTA DE FACTURACIÓN —

Las solicitudes de servicio que se ingresan DESDE LA CUENTA DE FACTURACIÓN son:

Tipo	Área	Sub Área
Facturación	Aprobar Devolución	Saldo a Favor
Factura o Boleta	Distribución	Envío por correo electrónico
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce proporcionales
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce cobro instalación
Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce Cobro SVA

REGISTRA —

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/CoordRegistrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 4: CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL



OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que soliciten el cambio de su equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente), donde el equipo puede quedar en modalidad de compra o en modalidad de arriendo.



IMPORTANTE

El cliente puede pagar su equipo nuevo de las siguientes formas:

- **Pago del valor total del equipo al contado (con tarjeta de débito o tarjeta de crédito).** El cliente puede optar a la compra de un equipo en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile.

- **Pago de pie + cuotas con cargo a la boleta del servicio (12 o 18 cuotas).**

– Los mensajes que entrega el **Front de Renovación de Equipos (FRE)** son los siguientes:

- **El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta.**
- **El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta.**
- **El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta.**

– Si el cliente tiene un plan DIF (diferidos), EP (equipo propio) y GGTT (grandes tiendas) no puede pagar su equipo nuevo en cuotas a través de su boleta. Si el cliente desea optar a esta opción y la evaluación lo permite, se debe informar que se deberá actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando ofrecer el plan más cercano en precio y características. Se debe informar, además, que en caso de que el plan actual mantenga descuentos vigentes, al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan.

MATRIZ DE ATENCIÓN CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL – SUCURSALES:

1. CONSULTA AL CLIENTE SI
ES EL TITULAR DEL SERVICIO

2. REvisa si el cliente
tiene una renovación en
curso en la misma línea

3. REvisa en el
DASHBOARD DEL FPV si
tiene una renovación en
curso realizada.

4. REvisa si el cliente su
RUT y el número de serie
de su carnet de
identidad

5. VERIFICA SI
TIENE UNA RENOVACIÓN
PENDIENTE

Consulta al cliente si es el titular de la línea en la que se desea renovar el equipo.

1.1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el PASO N°2.

1.2. Si el cliente indica que es un tercero usuario del servicio, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios, por lo que se necesita de su autorización. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO	2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma línea	3. REvisa en el DASHBOARD DEL FPV si tiene una renovación en curso realizada.	4. REvisa si el cliente su RUT y el número de serie de su carnet de identidad	5. VERIFICA SI TIENE PENDIENTES
--	---	---	---	---------------------------------

2. Revisa en CRM One si el cliente tiene una renovación en curso realizada por E-commerce asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la pestaña Historial ítem Contacto, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

2.1. Si el cliente si tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso, informa según el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

a- Si el cliente, tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el PASO N°3

b- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención.

2.2. Si el cliente no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce, continúa con el PASO N°3.

claroEjecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500

Inicio

Estados de Solicitud

Cerrar Sesión

Solicitudes GeneralesMis Solicitudes

Buscar por RUT

Buscar por ID Solicitud

Actualizar

Fecha	Hora	Última Edición	OE SAP	RUT	Nombre Cliente	PCS	Tipo De Pago Tarjeta/Boleta	Ejecutivo	ID Solicitud	Estado Solicitud
16/12/2024	22:32:25	16/12/2024 23:23:06		16.748.961-3	CAMILA VARAS	+56 9 7275 6093	Tarjeta	180836500	505549	Cancelada
16/12/2024	22:13:05	17/12/2024 07:30:24		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			754259531	505545	Cancelada
16/12/2024	09:55:53	17/12/2024 07:30:24		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			167489613	505353	Cancelada
11/12/2024	12:33:10	12/12/2024 07:30:15		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			167489613	504560	Cancelada
10/12/2024	11:23:04	11/12/2024 13:35:20		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			167489613	504310	Cancelada
09/12/2024	22:12:45	09/12/2024 22:14:21		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			167489613	504275	Cancelada
09/12/2024	16:43:13	17/12/2024 07:30:24		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO PULGAR LEBRETON			167489613	504197	Cancelada
20/11/2024	09:36:35	30/11/2024		16.748.961-3	PATRICIO ALFREDO			167489613	502668	Cancelada

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO	2. REvisa si el cliente TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA	3. REvisa en el DASHBOARD DEL FPV SI TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO REALIZADA.	4. REvisa si el cliente SU RUT Y EL NÚMERO DE SERIE DE SU CARNET DE IDENTIDAD	5. VERIFICA SI TIENE PENDIENTE DE ENTREGA
--	---	---	---	---

3. Revisa en el Dashboard del FPV si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FPV con las credenciales de IDM, y selecciona el icono Estado de Solicitud. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado Pendiente de Entrega.

3.1 Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FPV**, informa según el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX [indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

a- Si el cliente **tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas** (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°4**.

b- Si el cliente **no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea**, finaliza la atención.

3.2 Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FPV**, continúa con el **PASO N°4**.

claro

Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500

Inicio

Estados de Solicitud

Cerrar Sesión

claro

Para comenzar, ingresa los datos del cliente:

Rut Cliente

12.345.678-9

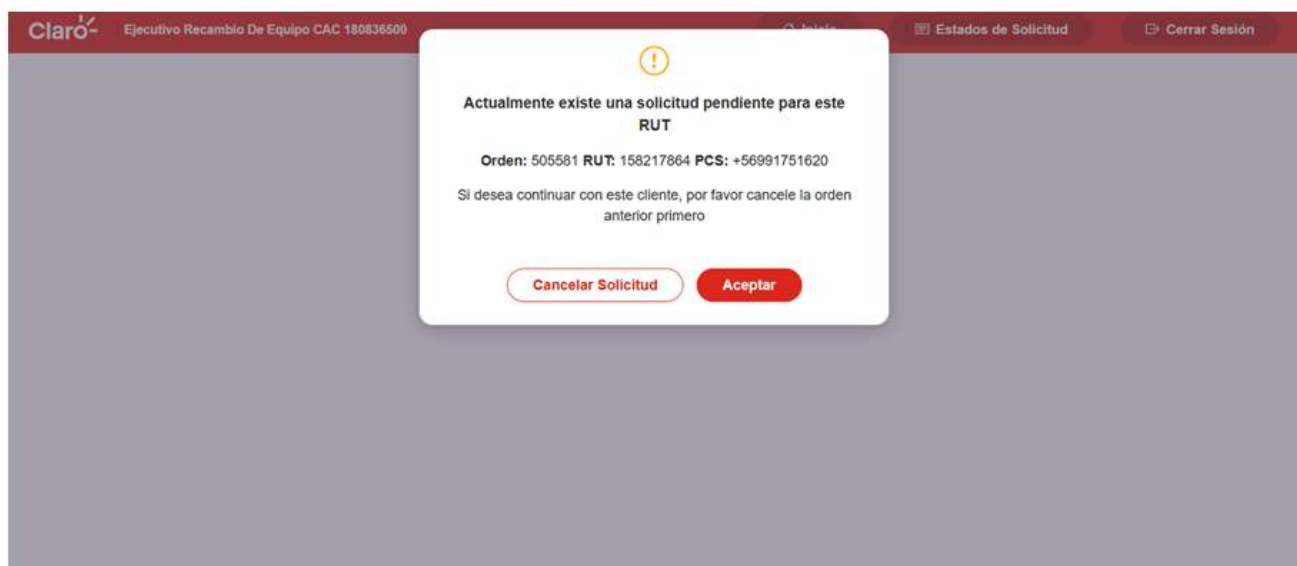
N° de serie de carnet de identidad

10820500Z

Buscar

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO	2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma línea	3. REvisa en el DASHBOARD DEL FPV si tiene una renovación en curso realizada.	4. REvisa si el cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad	5. VERIFICA SI EL CLIENTE TIENE PENDIENTE
4. Solicita al cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXX) para iniciar la atención en FPV. 4.1 Si el cliente no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad, informa según el siguiente script y finaliza la atención: <i>Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.</i> 4.2 Si el cliente muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad, informa según el siguiente script: <i>Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.</i> a- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el PASO N°4.3. b- Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención. 4.3 Si el cliente si entrega su Rut y número de serie, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar. a- Si el número de serie es inválido, informa según el siguiente script y finaliza la atención: <i>Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.</i>				

b- Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°5**.



1. CONSULTA AL CLIENTE SI
ES EL TITULAR DEL SERVICIO

2. REvisa SI EL CLIENTE
TIENE UNA RENOVACIÓN EN
CURSO EN LA MISMA LÍNEA

3. REvisa EN EL
DASHBOARD DEL FPV SI
TIENE UNA RENOVACIÓN EN
CURSO REALIZADA.

4. REvisa SI EL CLIENTE SU
RUT Y EL NÚMERO DE SERIE
DE SU CARNET DE
IDENTIDAD

5. VERIFICA SI EL CLIENTE
TIENE UNA RENOVACIÓN
PENDIENTE EN FPV

5. Revisa **si el cliente tiene una renovación pendiente en FPV**.

5.1 Si al momento de ingresar los datos del cliente **éste presenta una solicitud pendiente en FPV**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo Retracto en la Atención y luego debes crear una nueva orden.

5.2 Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FPV**, continúa con el **PASO N°6**.

Perfil Cliente

Información Cliente

RUT TITULAR

12.345.678-9

NOMBRE APELLIDO

Matias Arena

FECHA DE NACIMIENTO

19/03/1988

EMAIL

Matiasarena@gmail.com

LIMITE DE CREDITO ACTUAL

\$ 400.000

DEUDA VENCIDA

-

Información PCS

N° PCS

912345678

TIPO DE SUScriptor

POSTPAGO

LINEA BLOQUEADA

-

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO

-

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE

-

1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO	2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma línea	3. REvisa en el DASHBOARD DEL FPV si tiene una renovación en curso realizada.	4. REvisa si el cliente su RUT y el número de serie de su carnet de identidad	5. VERIFICA SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA
6. Verifica que el correo este correcto en la pestaña Perfil Cliente en FPV. 6.1 Si el correo esta correctamente ingresado, continúa con el apartado GESTIÓN. 6.2 Si el correo no está correcto, lo debes actualizar según lo siguiente: a- Si el cliente indica que desea actualizar el correo solo para esta solicitud, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro EMAIL y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos. b- Si el cliente indica que desea actualizar el correo que también está registrado en CRM One, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FPV seleccionado el motivo Corrección de correo electrónico y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FPV.				

GESTIÓN —

Realiza el cambio de equipo en el Front de Post Venta (FPV), para esto apóyate del apartado **PASO A PASO CAMBIO DE EQUIPO EN FPV**

Solo en caso de que no esté disponible el FPV, puedes realizar el cambio directamente en CRM One, para esto apóyate del apartado **PASO A PASO CAMBIO DE EQUIPO EN ONE.**

REGISTRA —

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Modificaciones al contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro.

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 – SUCURSAL CLARO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 11 –
SUCURSAL CLARO

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

FINALIZAR