



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - DTH

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: PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR

≡ UNIDAD 2: BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR



TRANSFERENCIA ENTRE PLATAFORMAS HOGAR



- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida.
- Entre plataformas hogar no debe haber validación de motivos de transferencia.

GESTIÓN:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

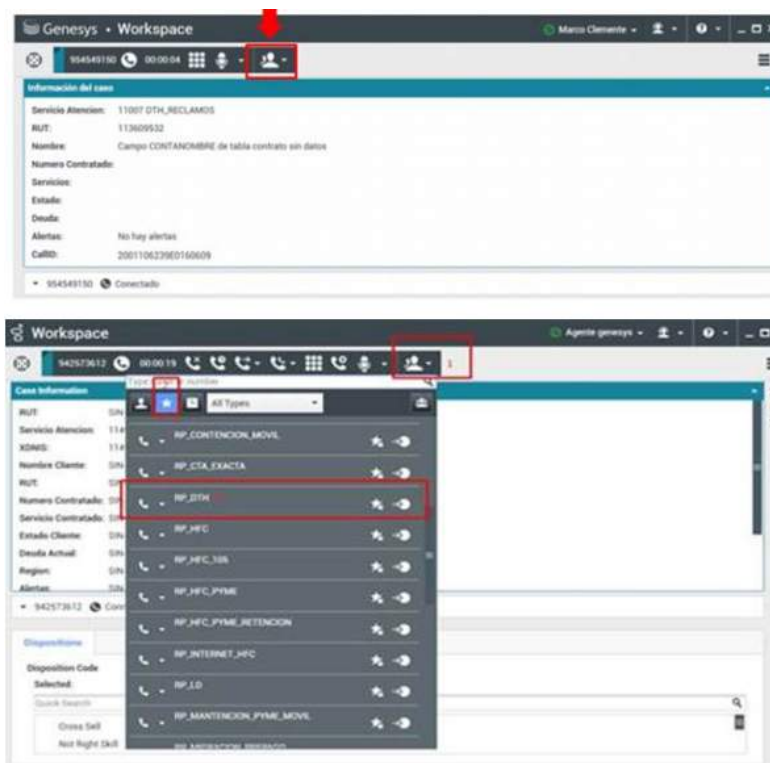
PASO 4

Deja al cliente en espera y realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de “Favoritos” o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para

realizar la retoma de la llamada).



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre, Rut y/o PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia (si corresponde).

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que desea revisar su servicio XXXX ...

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar el nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma).

Sr(a) XXXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento...

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y brinda las siguientes alternativas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, debido a ello, le puedo ofrecer las siguientes alternativas: Alternativa 1: puede llamar dentro de unos minutos de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro, Alternativa 2: o bien, puedo derivar de forma directa la llamada, dejándolo(a) en espera hasta que sea atendido por la plataforma especializada, teniendo en cuenta que deberá entregar una vez más todos sus datos.

El botón para retomar al cliente es el destacado en la imagen.

Si el cliente selecciona la “Alternativa 1”, indícale la ruta correcta de IVR apoyándose de la siguiente publicación [IVR Call Center](#) o utiliza el apartado **RUTAS IVR**.

Si el cliente selecciona la “Alternativa 2”, deriva la llamada de forma directa seleccionando el icono de transferencia.

Importante: Se debe seleccionar el icono de acuerdo a la plataforma que se desea transferir.



*Imagen de referencia

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

En caso que la solicitud del cliente requiera transferir y la plataforma esté fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de XXXXX a XXXXX de XX:XX a XX:XX hrs., por lo que, le recomiendo llamar dentro del horario indicado de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro.

Indícale la ruta correcta de IVR apoyándose de la siguiente publicación [IVR Call Center](#).

REGISTRA:

HFC/FTTH MÁS >> TRANSFERENCIA O CORTE >> SELECCIONA PLATAFORMA CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA

DTH MÁS >> TRANSFERENCIA O CORTE >> SELECCIONA PLATAFORMA CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >> CLIENTE PERSONA

Template:

- Nombre Cliente
- Rut
- PCS
- Motivo:



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ALCANCE:



Esta atención puede ser atendida a titular o tercero con poder notarial.

DEBES SABER:

- BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de **red móvil**.
- Sólo está disponible en las zonas de cobertura indicadas en la **Planilla de Comunas Liberadas**.
- Costo de habilitación/activación dependerá de la **evaluación comercial del cliente**.
- Saldos no consumidos de datos **no se acumulan**.
- Servicio BAFI tiene PUJ (Política de Uso Justo), una vez consumida la cuota del plan, la velocidad de **navegación disminuirá a 256kbps**.
- El envío de boleta solo está disponible de **forma electrónica**, a través de e-mail o SMS al número celular registrado en el CRM.

POSTVENTA BAFI - INCONVENIENTES TÉCNICOS:

¿Cómo gestiono atenciones técnicas de servicio BAFI en la primera línea? —

- No se debe utilizar el ticket de reenvío de señal para clientes BAFI.
- El ticket reenvío de señal por ESAC no resuelve inconvenientes BAFI, solo se encuentra disponible para servicio de TV.



Síntoma 1: Cliente no puede navegar —

1. Verifique el color del indicador: Si este es de color **calipso**, **azul** o **amarillo** el equipo se encuentra conectado a una red móvil. Si por el contrario el color es **rojo**, está sin conexión.
2. Verifique la cantidad de barras de señal de color blanco que muestra el indicador. A mayor cantidad de barras significa mayor intensidad de señal.

3. Verifique si el indicador se encuentra encendido o apagado. Si este se encuentra apagado, pida al cliente mover el equipo a otro sector del domicilio hasta que el indicador mejore, idealmente cerca de una ventana para recibir mejor señal.
4. Verificar si el indicador está encendido sin parpadear. Esto significa que la red Wifi está habilitada.
5. Apague el equipo, espere 10 segundos y vuelva a encender.
6. Verifique si los indicadores se encuentran en el estado de los puntos 1 y 2. En ese caso, pida al cliente probar su navegación.
7. Si el problema aún persiste, pida al cliente desconectar el equipo de la corriente, espere 10 segundos y vuelva a conectar. El equipo se encenderá automáticamente y podrá verificar el estado de los indicadores.
8. Si con estas acciones no recupera la señal, el ejecutivo debe: transferir a T2 y crear orden para generación de visita técnica.



Síntoma 2: Equipo no enciende —

1. Desconecte el equipo de la corriente y vuelva a enchufarlo.
2. Si no se resuelve transferir a T2.



Síntoma 3: Velocidad de internet lenta —

1. Verificar la cantidad de dispositivos conectados.
2. Alejarse de dispositivos electrónicos del hogar como microondas y televisores que pueden producir interferencias en la señal.
3. Verificar que no hay obstrucciones de construcción que debiliten la señal.
4. Si no se resuelve, transferir a T2.



Síntoma 4: Página de administrador al abrir navegador —

1. Hay poca o no hay cobertura de red: Transferir a T2
2. No hay una tarjeta SIM instalada: solicitar a cliente que inserte nuevamente la tarjeta SIM. Si no se resuelve o la tarjeta no es reconocida, transferir a T2.
3. Ha excedido su límite mensual de datos móviles y debe recargarse: indicar al cliente que puede recargar el servicio ingresando a www.claro Chile, en la sección de paquetes/recargas.



OTROS INCOVENIENTES - ESCALAMIENTOS

Revisa a continuación los escalamientos en caso de inconvenientes con el servicio de BAFI:

¿Cómo se escala a Soporte Tecnológico?

- Enviar un correo electrónico a soportesscc@clarovtr.cl
- Detallar requerimiento en el cuerpo del correo, especificando inconveniente, RUT de cliente, dirección y teléfono de contacto.
- Siempre crear ticket en TI, agregar número de ticket.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:

1 BAFI navegación lenta +

2 BAFI activo +

3 Contraseña Wifi +

4 BAFI bloqueado/sin internet +

5 BAFI no existe/sin internet +

6 BAFI no registrado/sin internet +



7 BAFI sin saldo/sin internet +

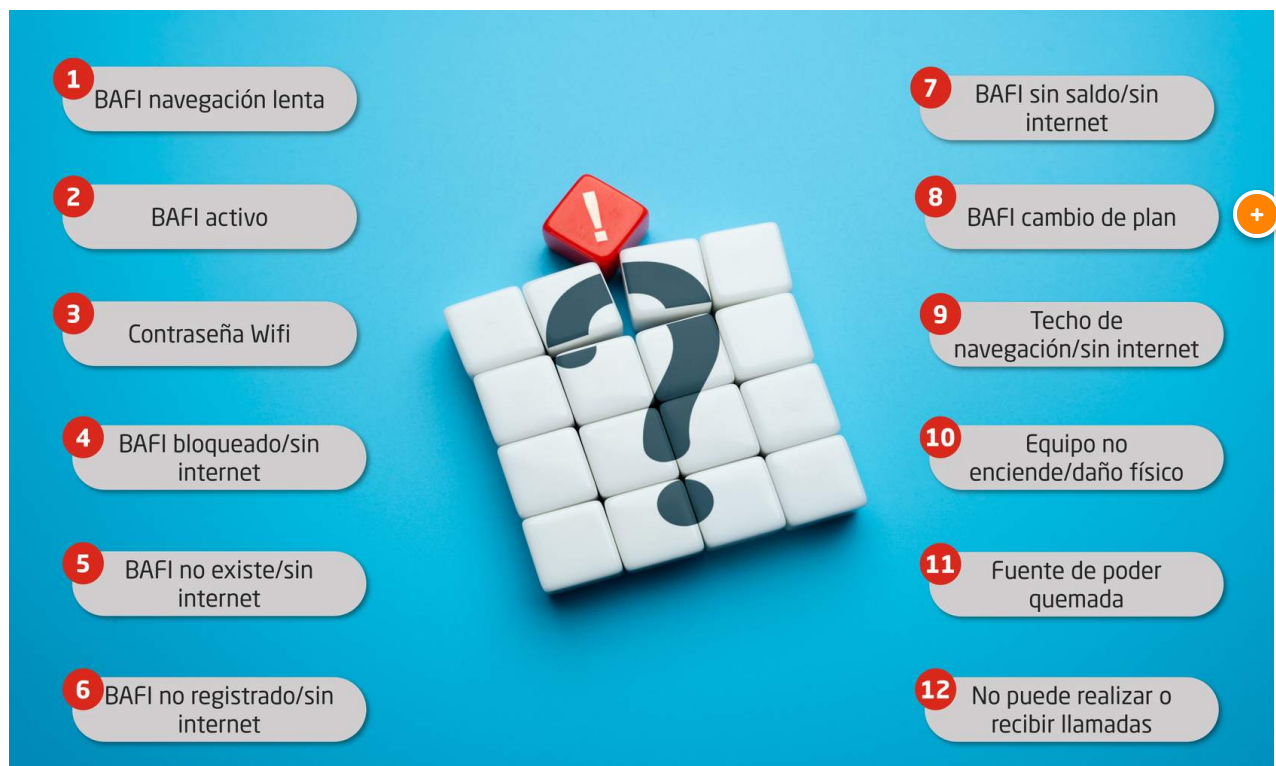
8 BAFI cambio de plan +

9 Techo de navegación/sin internet +

10 Equipo no enciende/daño físico +

11 Fuente de poder quemada +

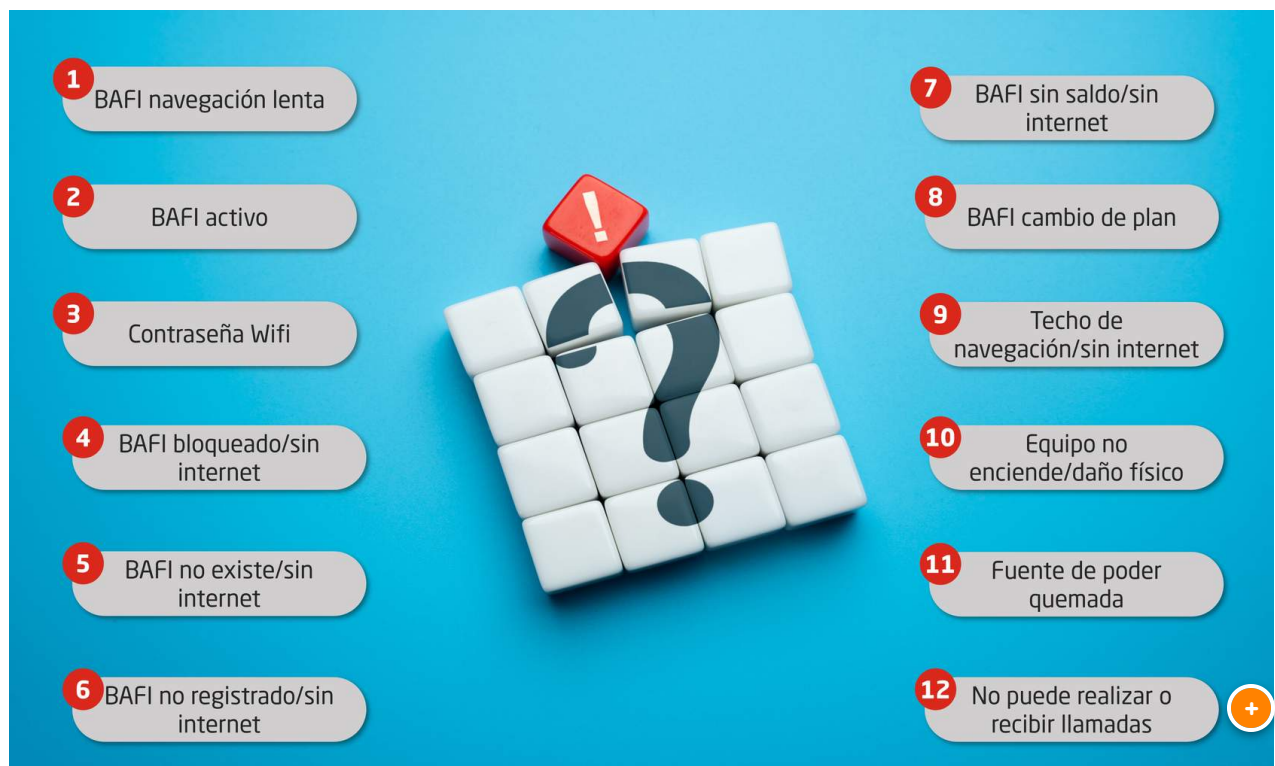
12 No puede realizar o recibir llamadas +



Escalamiento Sdesk – soporte Tecnológico

Protocolo

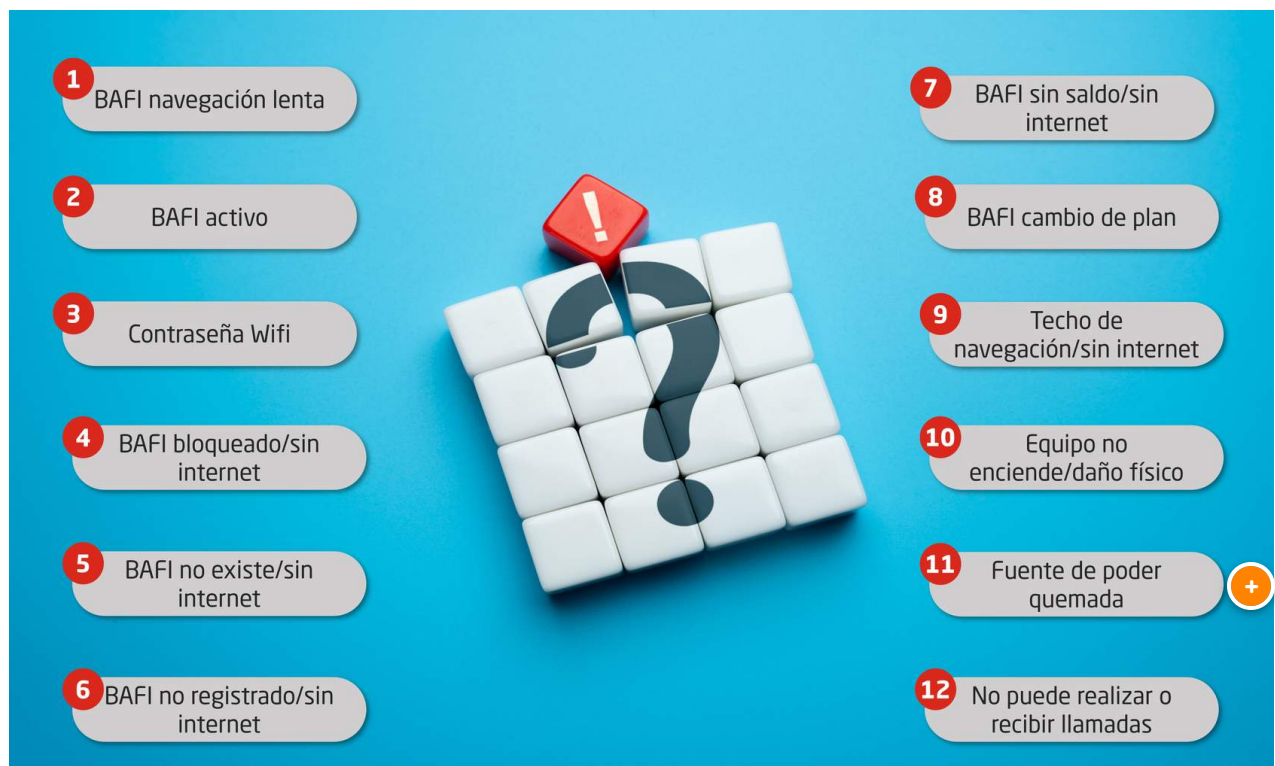
Cliente solicita cambio de plan, se gestiona en módulo ESAC, pero el saldo se mantiene con la carga inicial.



Escalamiento Soporte Tecnológico

Protocolo

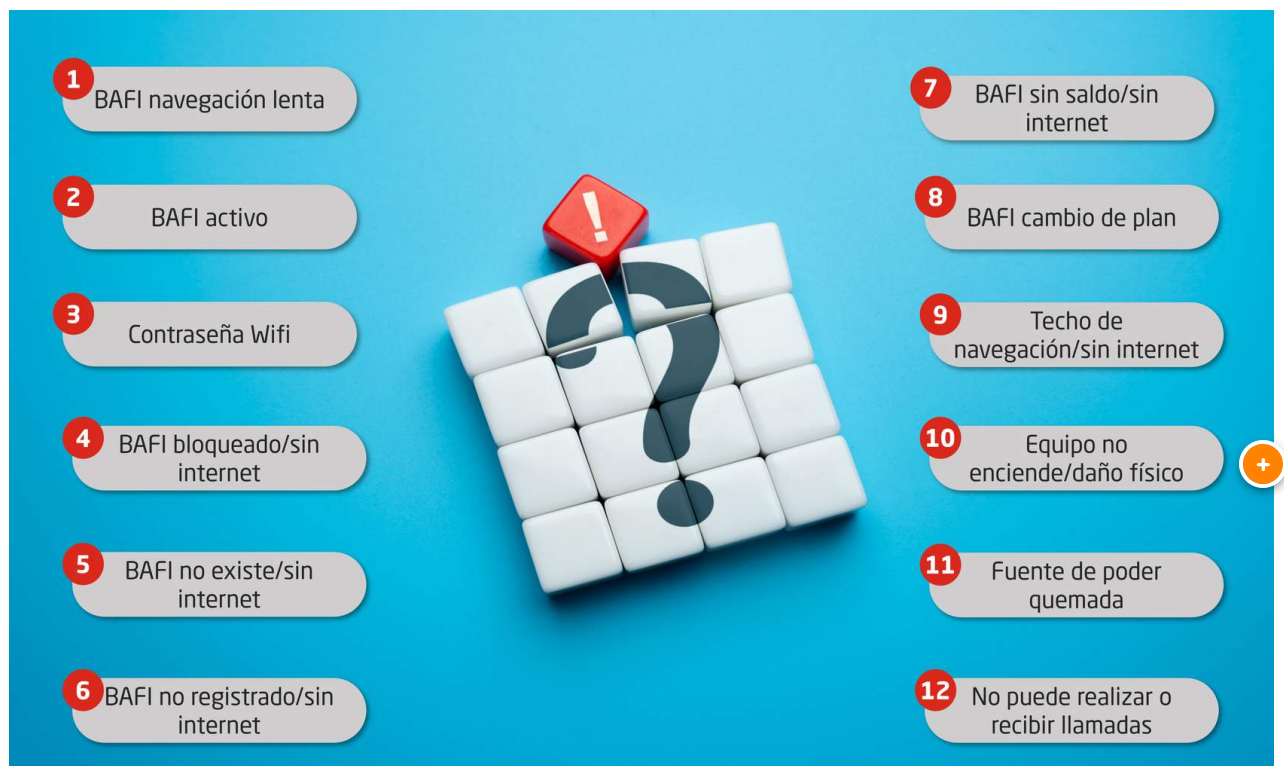
No puede recibir o generar llamadas a otras compañías o móviles



Escalamiento Generar VTBAFI

Protocolo:

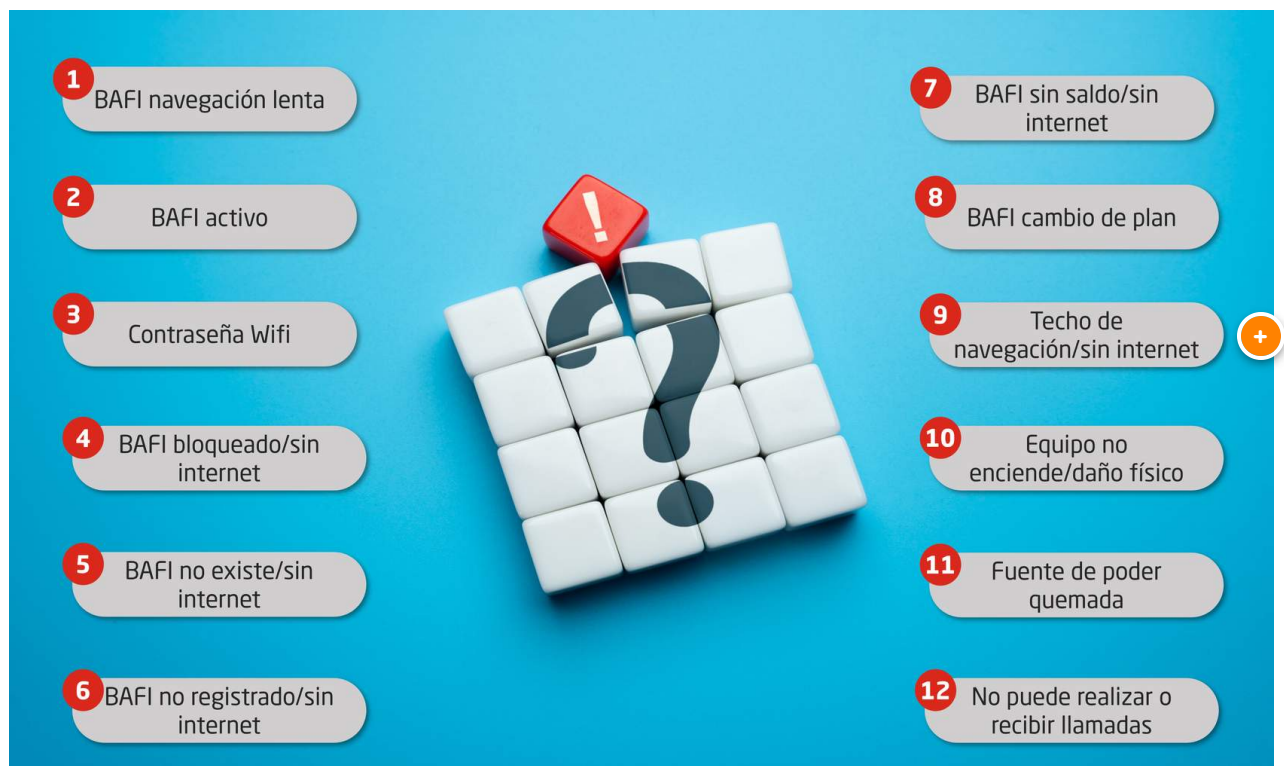
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Generar VTBAFI

Protocolo

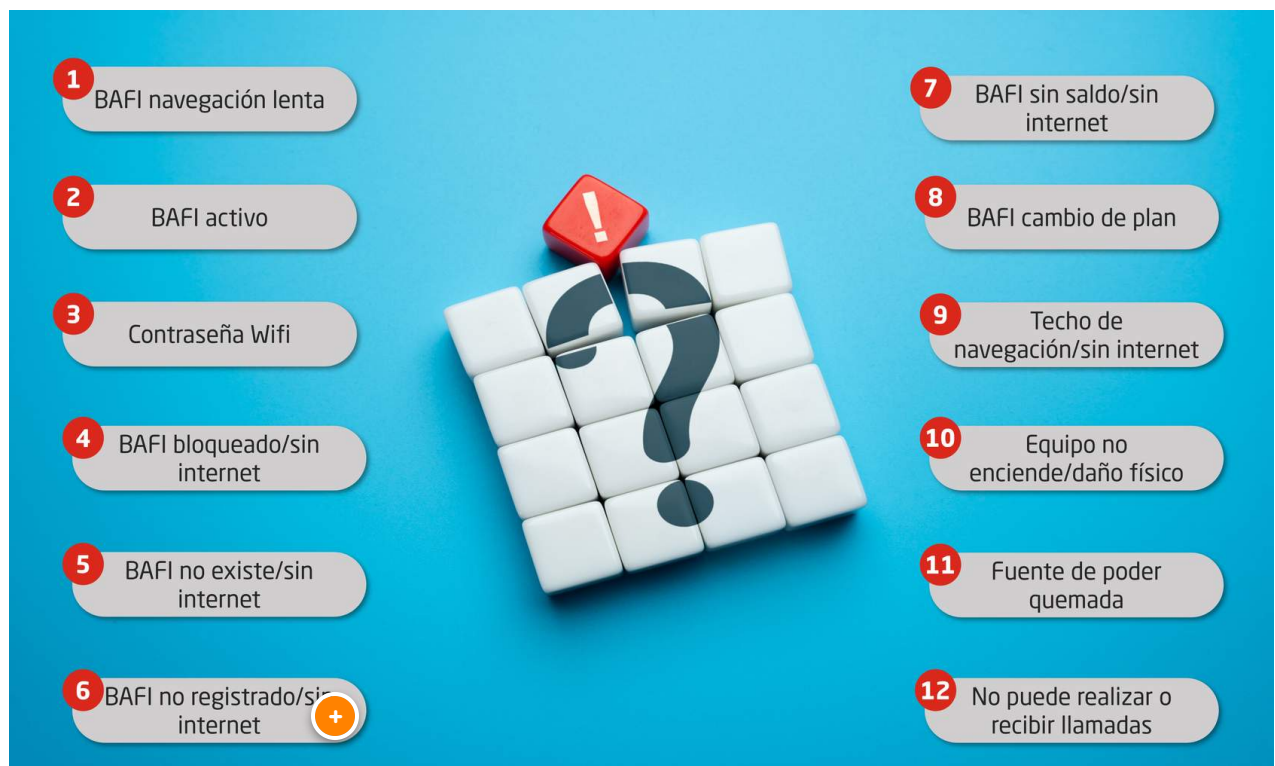
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

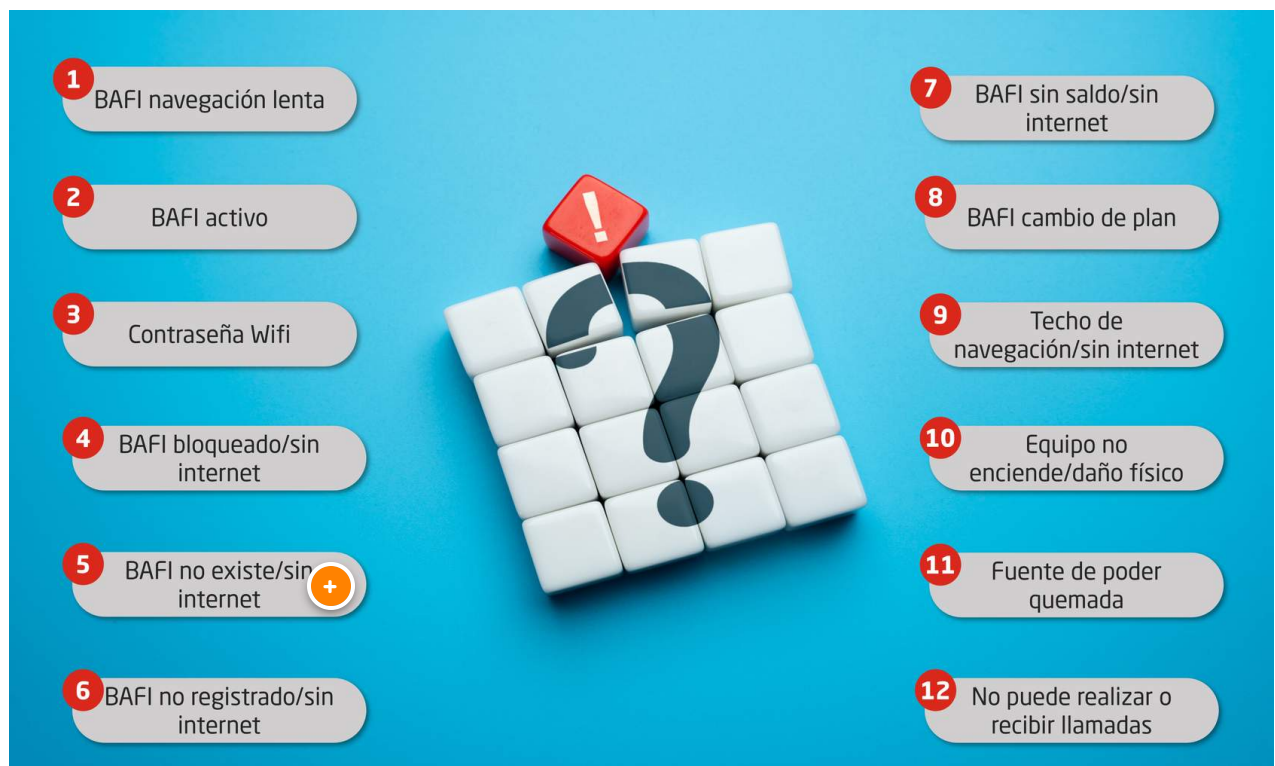
Protocolo:

Se crea nuevamente SIMCARD (enrutamiento) en HLR



Soporte Tecnológico: Protocolo

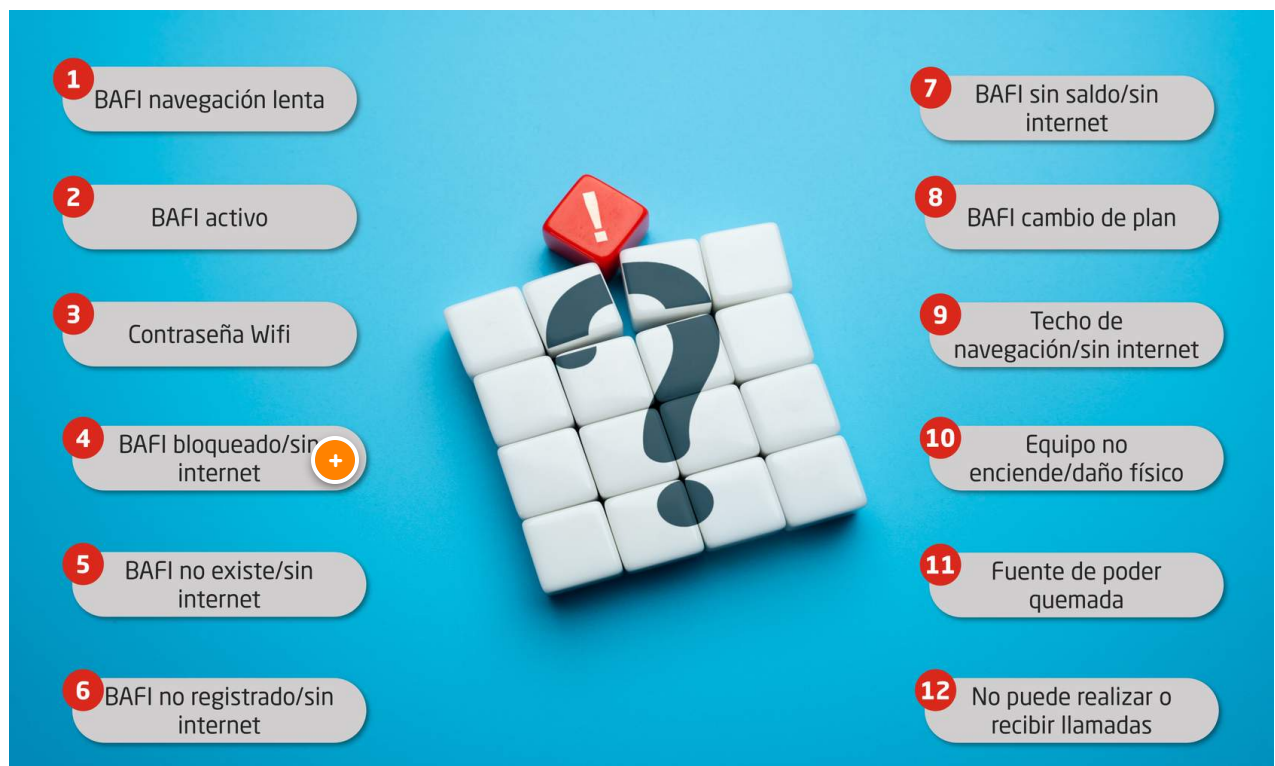
Cliente con la segunda luz de color rojo. Se realizan procedimientos manuales, sin recuperar el servicio. BAFI no registrado en QDN.



Escalamiento Sdesk:

Protocolo

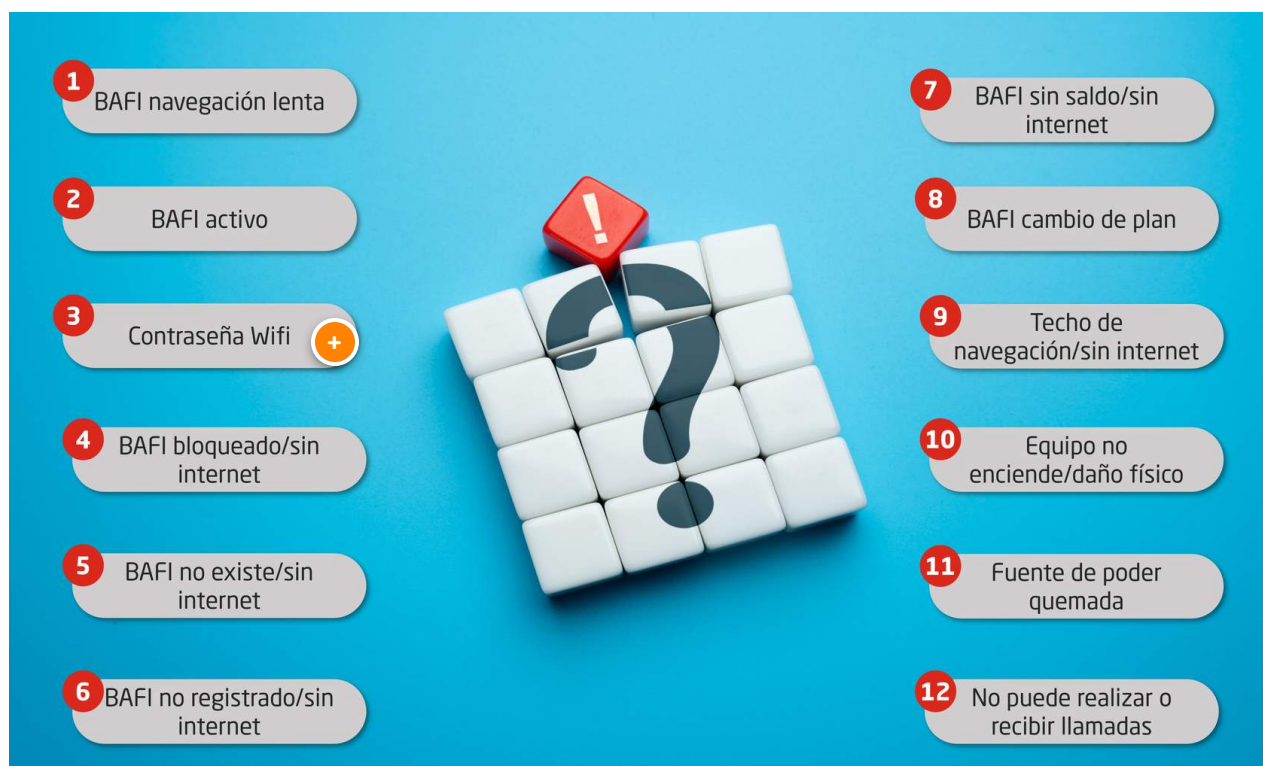
No permite registro en CAP, no reconoce el cambio de equipos y se tiene que realizar término de contrato, solicitando a mea de ayuda una orden Televenta BAFI para gestionar el cambio. BAFI no existen en QDN - HLR



Soporte Tecnológico:

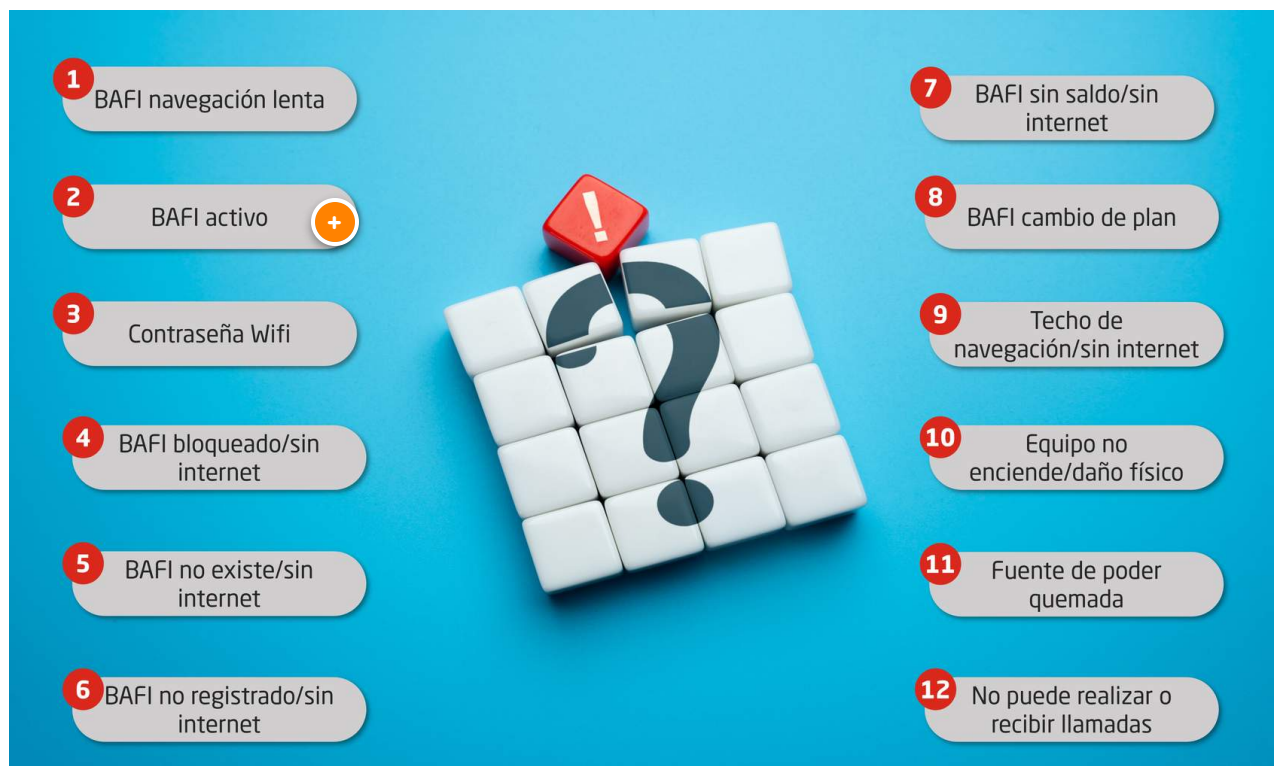
Protocolo

Cliente con servicio antes del CORTECOM1, el cliente no recupera el servicio, luego de haberlo pagado. BAFI bloqueado en QDN - HL



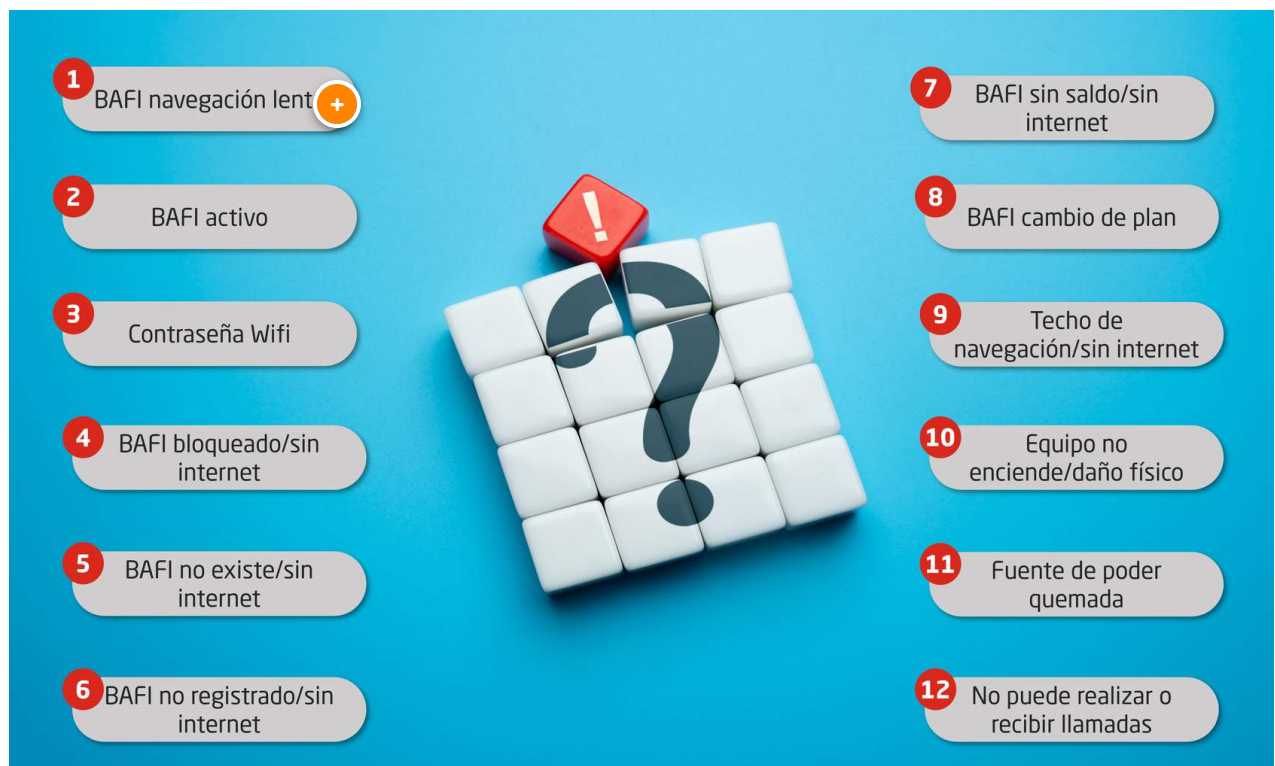
Protocolo T2:

Cliente tiene inconvenientes de conexión con su contraseña wifi.

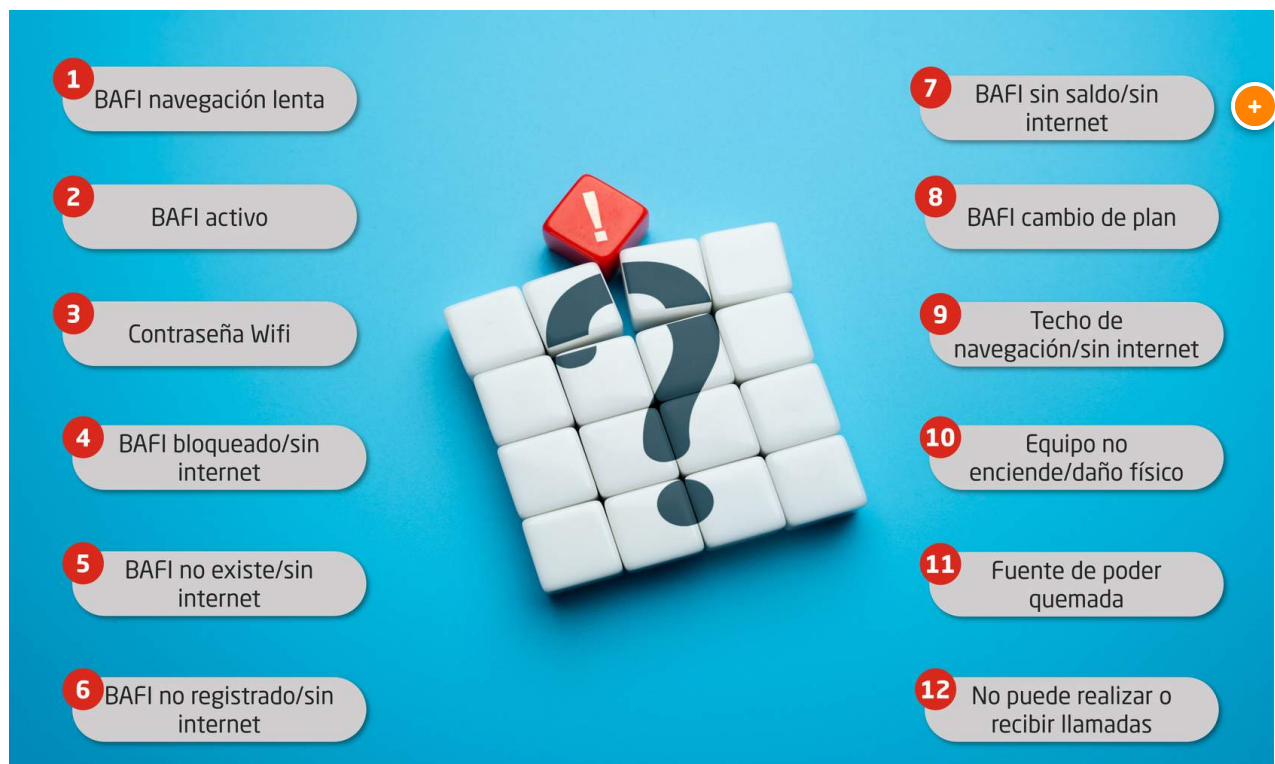


Protocolo T2:

Cliente activo en QDN. Saldo. Techo de navegación activo, no es posible recuperar. Segunda luz roja.



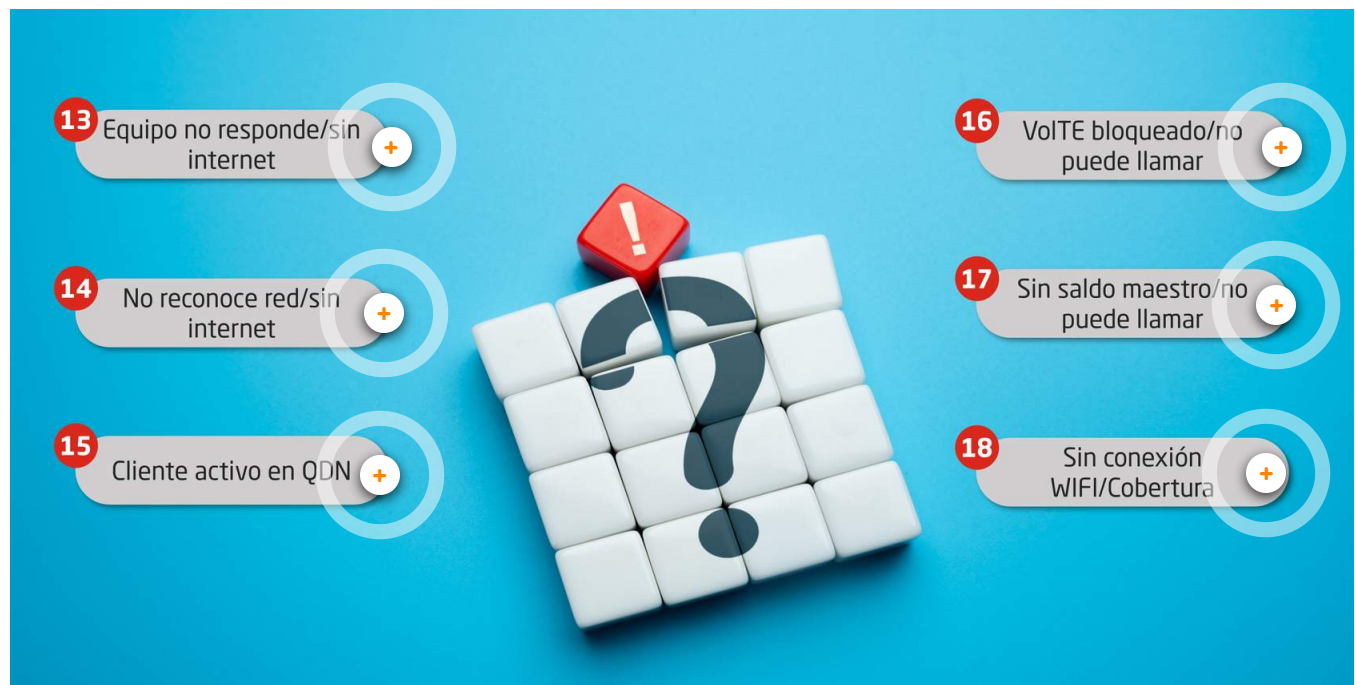
Protocolo T2: Cliente indica lentitud en internet, se realizan procedimientos manuales.

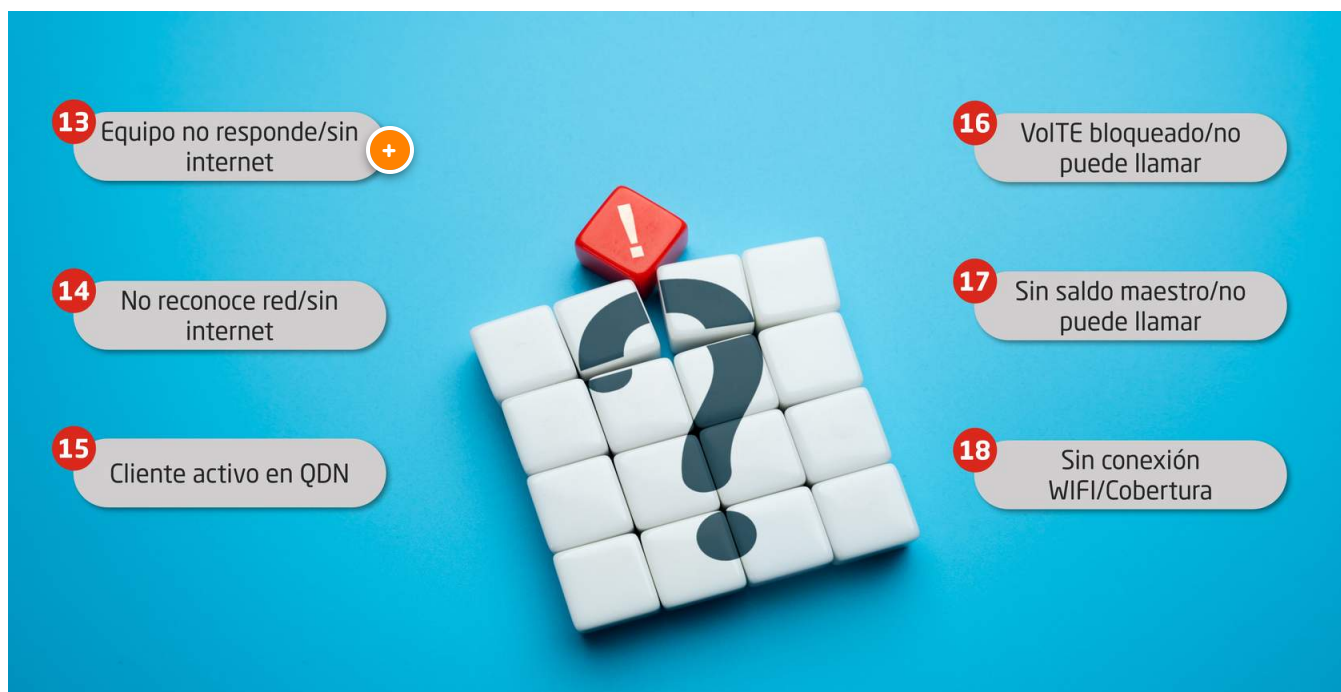


Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

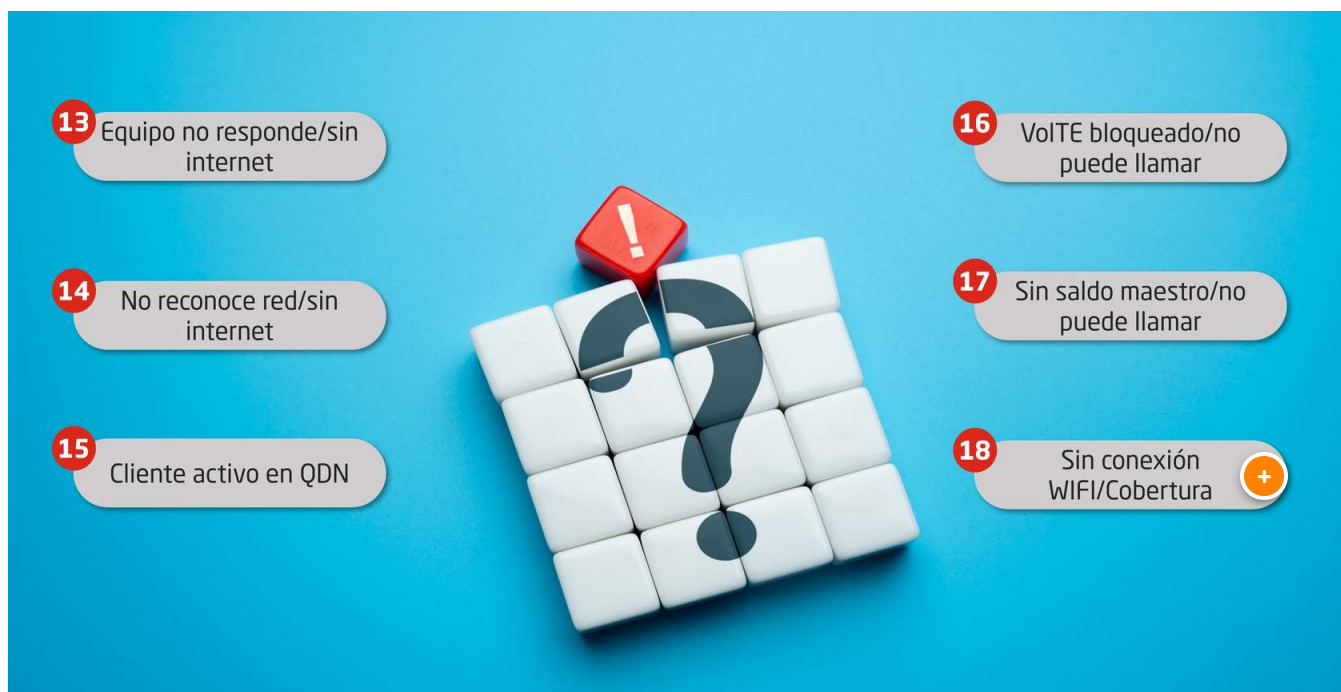
Protocolo:

Se realiza cambio de saldo, según la fecha de inicio. Sin saldo refile cargado. Sin saldo cargado en ESAC.

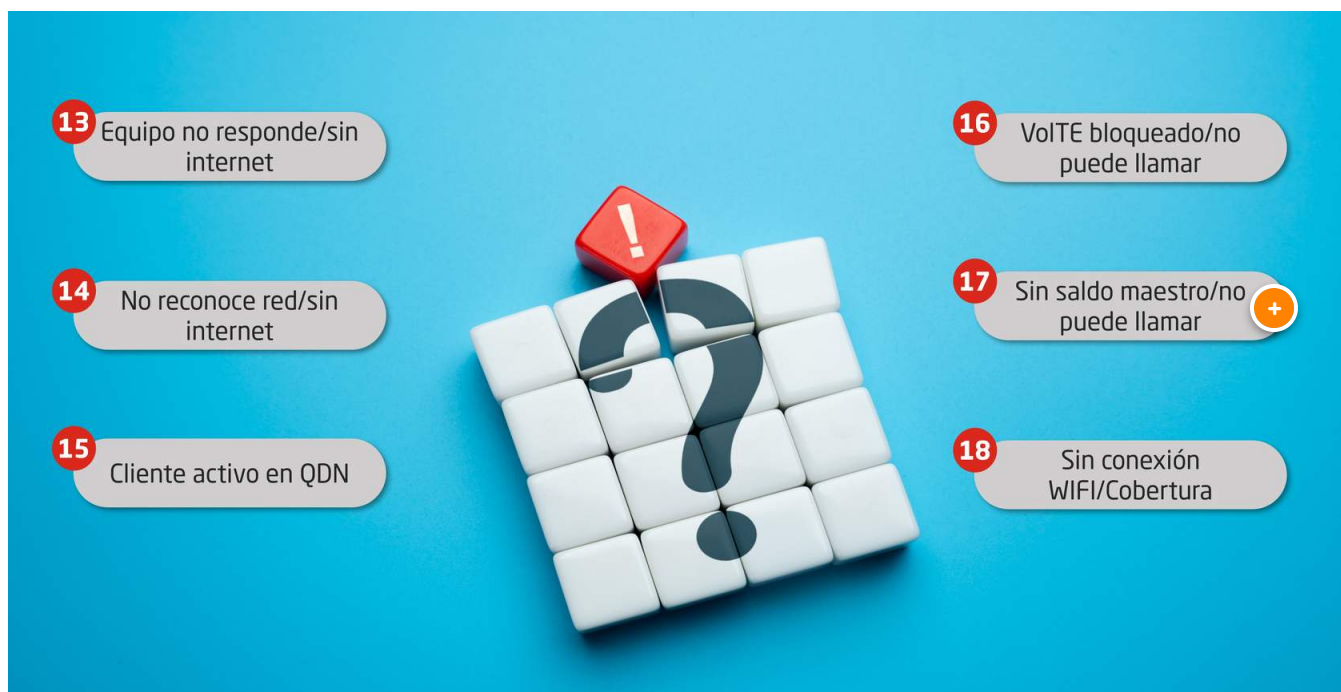




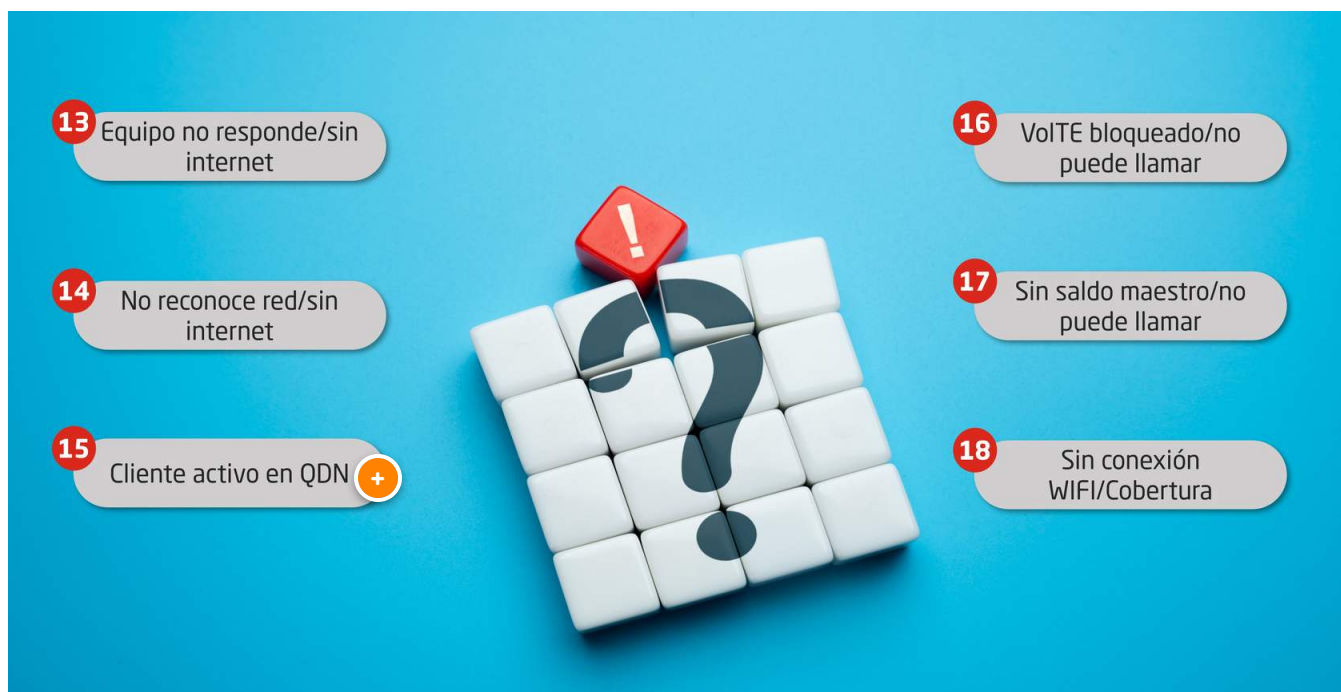
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



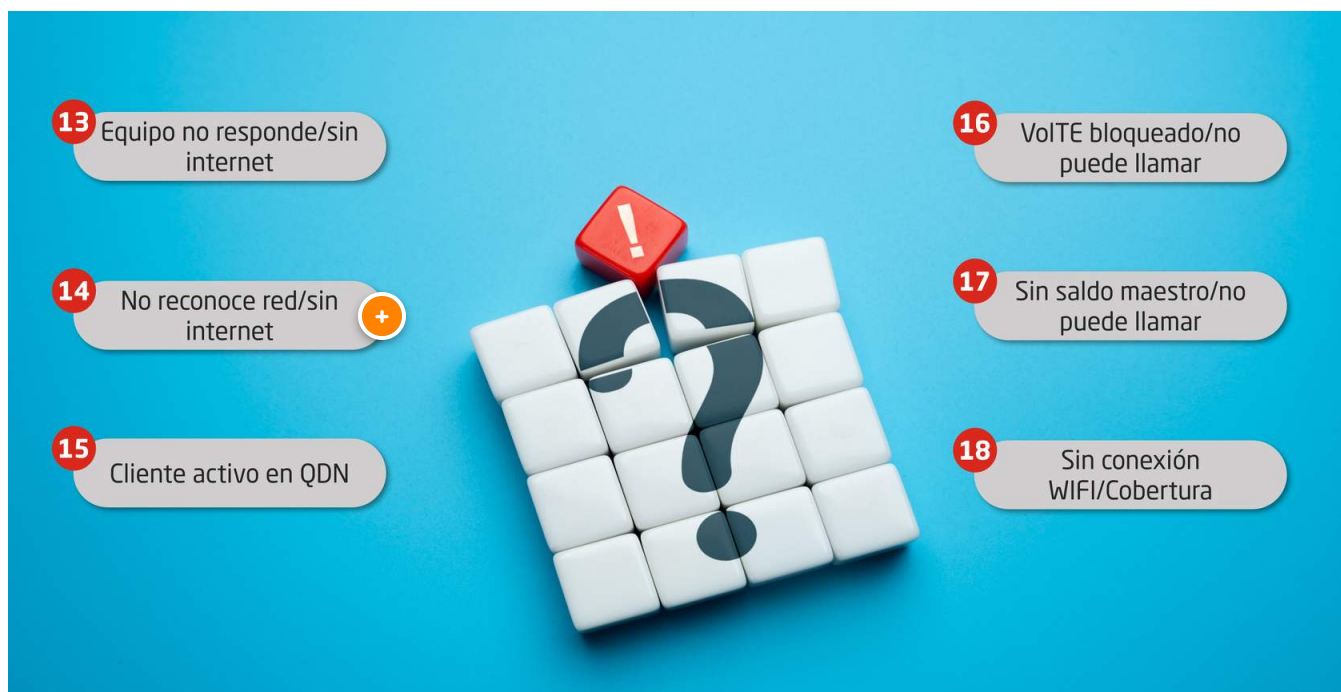
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



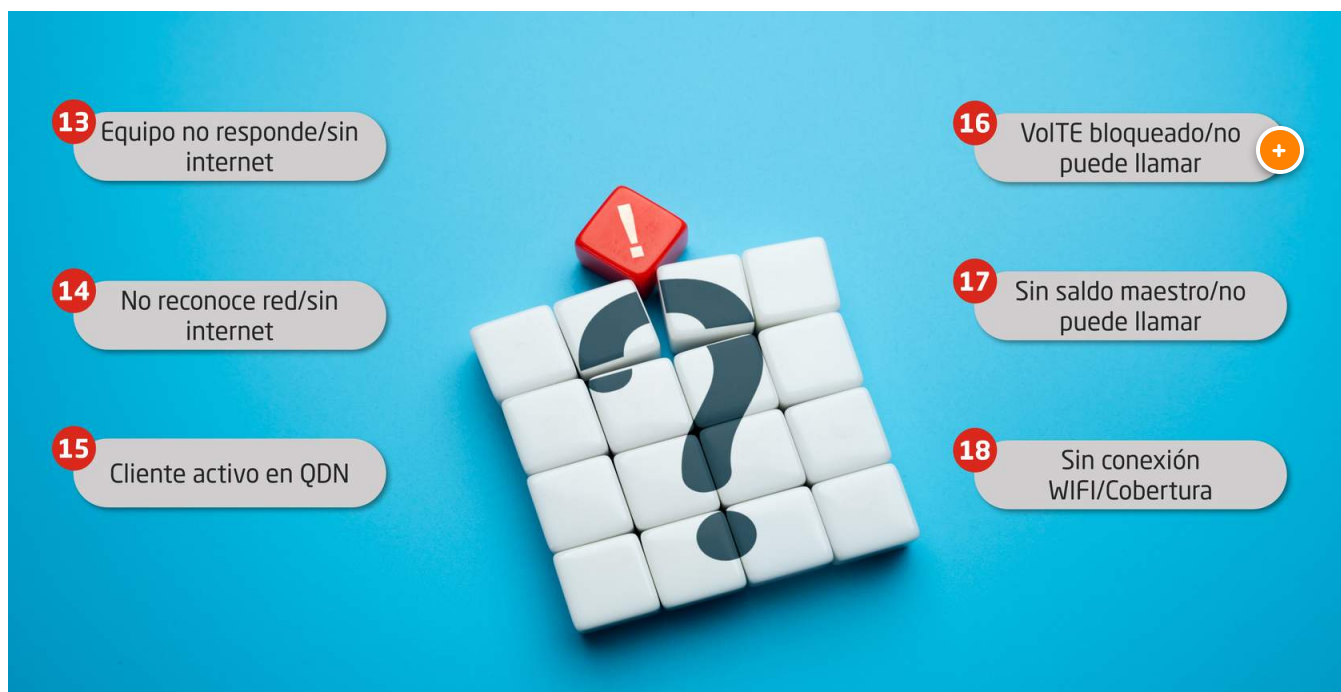
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico

TIPOLOGÍAS ESCALAMIENTOS SUPPORT@L

Siempre crea ticket en Support@l de acuerdo a la tabla con las tipologías de escalamiento.

Categoría padre	Equipo soporte	Subtipo solicitud	Observación	Ticket
ONE	HLR	Creación BAFI	Corrige inconsistencia de líneas BAFI que se encuentran activas en ESAC y no se encuentran creadas en HLR (validar en QDN)	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Creación BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Corrección Perfil BAFI	Corrige inconsistencia de producto entre ESAC y HLR. Corrección de IMSI y perfil TFI	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Corrección perfil BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Desbloqueo BAFI	Desbloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Desbloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Bloqueo BAFI	Bloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Bloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
	Soporte Tecnológico	Venta nueva sin carga	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC.	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Venta BAFI sin carga - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Ajuste saldo BAFI	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Ajuste de saldo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Revisión estado red BAFI	Validar estado de la red por comuna	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Cobertura BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta

ESCALAMIENTOS ESPECIALES

1

Ejecutivo de atención al cliente, debe ingresar el escalamiento a través de los **CRM y/o Support@I** y dejar todos los registros que correspondan en los sistemas.

2

Adicionalmente, debe verificar si corresponde realizar escalamiento a **soportesscc@clarovtr.cl**, según lo que indique el procedimiento vigente para el requerimiento según los pasos revisados en este documento.

En forma excepcional, si los escalamientos o derivaciones realizadas a través de las indicaciones detalladas en el procedimiento correspondiente, no tienen respuesta en el SLA definido, se puede realizar escalamiento a los encargados de área, sin embargo, esto puede realizarlo de manera única:

- Sucursales: Supervisor o JOP
- Call Center: Supervisor
- Canales Digitales: Supervisor



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°26 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°26 -
DTH**

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

FINALIZAR