

15 NO VOZ Desafío a tus Conocimientos N°15 - Contact Center No Voz Fijo ClaroVTR

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.

☰ SOLUCIÓN INCONVENIENTES DISNEY

☰ COBRANZA

☰ VISITAS TÉCNICAS

☰ APP STREAMING

☰ DESAFÍO TERMINADO

SOLUCIÓN INCONVENIENTES DISNEY



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación DISNEY +.

EJECUTIVO 1º LÍNEA

1. Indaga cuál es el inconveniente del cliente.

SI ES DE TIPO REPRODUCCIÓN

Explica al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso. Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Si es sobre activación (no puede activar la cuenta, olvidó credenciales de acceso):

Realiza todos los pasos descritos a continuación:

**PASO 1: REVISAR EL
ESTADO DEL
SERVICIO**

**PASO 2: REVISAR SI
EL PLAN INCLUYE
DISNEY**

**PASO 3: VERIFICA EL
ACCESO A SUCURSAL
VIRTUAL**

**PASO 4: ACTIVAR
DISNEY**

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otra dirección con servicios hogar y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
Verifica en Andes cuál es la promoción contratada y si incluye Disney. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.			

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
a. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales Puede acceder a la sucursal virtual: - Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso. Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente. No tengo credenciales/ Olvidé contraseña: Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.			

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
a. Indica al cliente dirigirse a la página según su marca: • VTR: https://vtr.com/streaming • CLARO: https://www.clarochile.cl/personas/streaming/			

- b. Solicita al cliente seleccionar el ícono Disney
- c. Guía al cliente a realizar el paso a paso según lo que indica esta publicación.

Cliente logra ingresar:

Finaliza tu atención y registra en Andes.

No logra ingresar:

Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

CONTINUE

COBRANZA



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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

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

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

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

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

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO ✅ o SUSPENDIDO ❌. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa 💰. 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO 📄 no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO 📋.			

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

Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) 📄.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONTINUE

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

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y No Voz
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas

Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs y 16 a 19 hrs.. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"

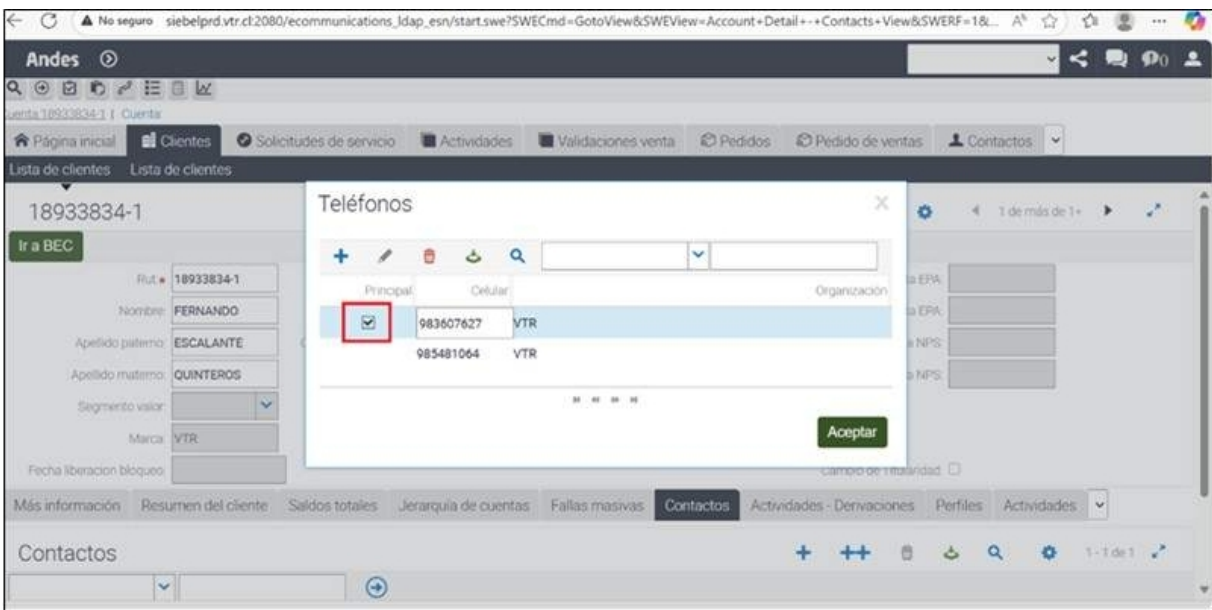
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas

Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria

Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA

¿La visita técnica tiene cobro?	Apóyate con la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
	Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.
	FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas.
	Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
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.
Cliente solicita fecha de visita más cercana	Informa lo siguiente:
	"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".
Cliente consulta por visita pendiente	<u>1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES</u>
	2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.
	Informa al cliente con el siguiente script
	"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?"
	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



CONSIDERACIONES GENERALES

IMPORTANTE

Al ingresar o reagendar una visita técnica, debes siempre validar el teléfono de contacto del cliente y asegurar que éste quede marcado con el ticket de **"principal"** en ANDES, ya que a ese número serán enviadas las notificaciones relacionadas al agendamiento de la visita (Where is my tech).

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

GESTIÓN

1. Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.

2. Pincha la pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**

3. Presiona el botón

4. Completa todos los campos destacados.

- **IMPORTANTE:** Siempre selecciona el **ACTIVO** según el servicio de la solicitud de servicio.

5. Escoger el **TIPO** de la solicitud de entre:

- Telefonía Fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía Móvil
- Reposición por Robo
- Televisión
- Carrier

6. En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

7. En SUBÁREA, debe ser elegida según el **DIAGNOSTICO TÉCNICO** previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**.

8. En campo **"DESCRIPCIÓN"** completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Hasta qué parte del procedimiento de inconvenientes pudiste revisar
- #RECHAZAMIGRA, si el cliente rechazó la migración a fibra.

9. Una vez completados los campos, pinchar botón guardar

10. Selecciona el ícono para que se despliegue la agenda disponible. Recuerda que debes indicar al cliente que el agendamiento en sistema **ES EL AGENDAMIENTO DISPONIBLE**

11. Previa coordinación del agendamiento con el cliente, selecciona el bloque disponible y haz clic en **ACEPTAR**

12. Presiona **GUARDAR** para finalizar

- En este punto, se generarán 2 actividades: de **RESOLUCIÓN y TERRENO**.
- La actividad de **RESOLUCIÓN**, la que debe quedar como **DERIVADA A TERRENO**, mientras que la actividad terreno, debe quedar **AGENDADA**.
- Pero, si la actividad a terreno está como **NO AGENDADA**, ingresa un ticket a mesa de ayuda, bajo la siguiente ruta:

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con ingreso de solicitud de servicio

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas	
Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra

	historial de las veces en que se ha re agendado
Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Esta opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

CONFIRMAR QUE TIENE UNA VISITA INGRESADA

1. Desde la cuenta de Cliente o de servicio, selecciona la solicitud de servicio, la que estará en estado ABIERTA
2. Estarás en la pestaña ACTIVIDADES. Aquí haz clic en la actividad de tipo TERRENO
3. En detalles de la programación, aparece el día y la hora de la visita

REAGENDAR UNA VISITA

1. Desde la CUENTA DE SERVICIO, selecciona la solicitud de servicio ingresada
2. Selecciona la actividad de tipo TERRENO
3. Selecciona el ícono "Lupa" para editar la agenda, previa coordinación con el cliente.
4. Se disponibilizará la capacidad agenda disponible. Haz clic en ACEPTAR para ingresar la nueva fecha

- • Gestión realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APP STREAMING



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

PLATAFORMA STREAMING

1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

1. Ingresa a ANDES para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.

3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

4. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual
- Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento para activarlas:

VTR: [Sucursal Virtual](#)

CLARO: [SUCURSAL VIRTUAL](#)

5. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página que tenga contratado el servicio:

VTR: <https://accounts.vtr.com/>

CLARO: <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal>

PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

! IMPORTANTE

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador.

NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE

- Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN
- Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación: **[INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC](#)**

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

En el caso que sea PRIME VIDEO el que presente inconvenientes al intentar loguearse, debes restaurar la cuenta del cliente, por lo que una vez que se realice, debes indicar que nuevamente tiene que hacer la activación de su cuenta. Valida la identidad del cliente y realiza los siguientes pasos:

Ingresa a **<https://vtr.production-webops.clbo-hubtv.com/seleccionar>**

En Streaming OOT, ingresa el rut del cliente y selecciona consultar o eliminar
Para las otras OTT que presente inconvenientes el cliente y hayas realizado la Verificación de Precondiciones. Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico


WebOps

 Streaming OTT

<  **Streaming OTT**

Amazon Prime

CONSULTAR

ELIMINAR

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

1.Consulta al cliente Consulta al cliente si el inconveniente es en la TV o su móvil.
Móvil: Consultar cuál es el proveedor de internet, Si es otra compañía, continúa en el paso 3
TV: Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente.
Revisa la publicación: **INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC**

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

- Mega go: El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- HBOMAX: El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- RIIVI -> Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS

PASOS

REGISTRA

a) Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación Andes - Sucursal Virtual.

b) Si el inconveniente continua tras haber realizado los pasos anteriores, debe realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

PASOS

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

4. CLIENTES CON INCONVENIENTES CON NETFLIX

PASOS

Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR