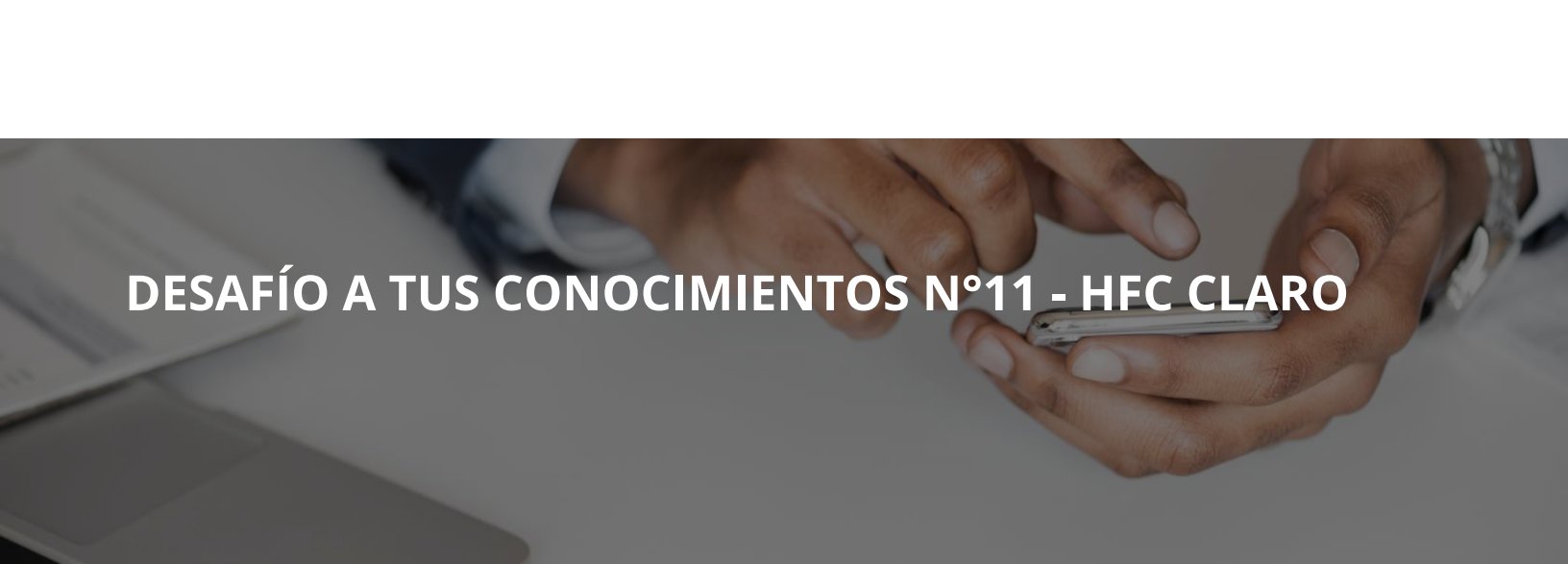




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - HFC CLARO

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.

☰ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

☰ BAJA DE SERVICIOS

☰ ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

☰ VISITAS TÉCNICAS (INGRESO, REAGENDAMIENTO, INCUMPLIMIENTO)

☰ DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO

☰ POLÍTICA DE LÍMITES DE CRÉDITO Y PERCENTILES DE HOGAR

☰ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet.

CONFIRMA EL INCONVENIENTE DEL CLIENTE

1. Confirma con el cliente que el impacto a su servicio sea pérdida total. Apóyate con las siguientes preguntas si el cliente no es específico en la descripción de su problema.

- Si el “síntoma” es lentitud, intermitencia, revisa el procedimiento **INTERNET DEGRADADO**.

PREGUNTA	OBJETIVO DE LA PREGUNTA	PROCEDIMIENTO
¿Podría confirmarme si ningún dispositivo tiene conexión o si ocurre solo en uno?	Verificar si la falla afecta toda la red o un solo equipo.	Sin internet
¿Está conectado por Wi-Fi o por cable (Ethernet)?	Identificar si la causa es de red o de conexión local.	Sin internet
¿Las páginas cargan lento?	Diferenciar sin servicio de lentitud o congestión.	Internet degradado
¿La conexión se corta y vuelve sola?	Detectar intermitencia o baja potencia de señal.	Internet degradado
¿Desde cuándo presenta el inconveniente?	Conocer duración del evento (momentáneo o persistente).	Internet degradado
¿Ha notado si ocurre en ciertos horarios o todo el día?	Detectar congestión de red o sobreuso del canal WIFI	Internet degradado
¿El módem está conectado directamente a la corriente o a una zapatilla?	Descartar fluctuaciones eléctricas.	Internet degradado
¿Ha cambiado de lugar el módem o instalado un repetidor recientemente?	Revisar posibles interferencias nuevas.	Extensor instalado

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Necesitamos realizar un reset eléctrico de su caja de internet para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable."

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida, 3 mins. aprox) valida con el cliente si puede navegar. En caso que no pueda o ya lo realizó, continúa revisando.

INTERNET DEGRADADO:

Si el cliente es HFC, revisa el estado del domicilio, si es Fibra, continúa revisando Aprovisionamiento de velocidad

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA MONITOREO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información,

			EVOLUTION EVO6022AP			revisar WEB UI
		F6640P	ZTE H3601P			
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8145X6				
		HG8245W5				
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
		G-2425G-B				-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)
	CABLE MÓDEM	ARRIS	TG2492LG	SERCOMM RP162-164	NO APLICA	CLIC AQUÍ

REVISAR ESTADO DOMICILIO (SÓLO PARA HFC)

Pasos Internet

Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG	Enviar
Estado del CM	No Disponible	Enviar
Estado de Red		Enviar
Estado Domicilio		Enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada		Enviar

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

SEMAFORO EN ROJO

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.

TIPO: Internet.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Niveles fuera de rango

DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.

REVISAR ESTADO DOMICILIO (SÓLO PARA HFC)

REVISAR APROVISIONAMIENTO DE VELOCIDAD

Paso 1

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart	No Disponible			●

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Paso 2

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, informa al cliente que será transferido a una plataforma especialista. Transfiere al N1 según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Paso 3

VELOCIDAD IGUAL A LA DE 1



Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?”

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar los puntos que se describen en el paso A.

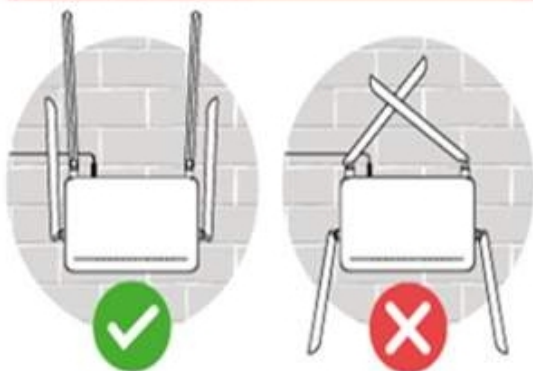
Si el cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

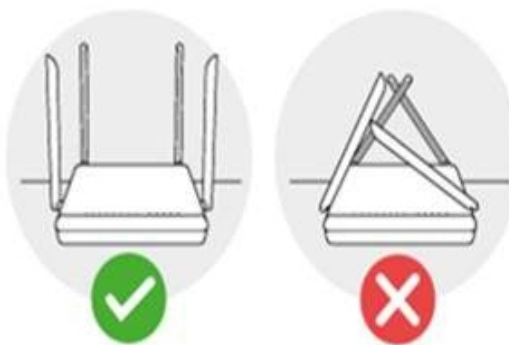
- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P**: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

Paso 4

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ONT F6600P- ONT HUAWEI: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.



Revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida) [aquí](#).

CONTINUE

BAJA DE SERVICIOS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: **El número telefónico no se pierde.** Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

- **Call Center:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
- **Canales Digitales:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

-Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

-Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

-Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA**.

- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS.**
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.
2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN**, **ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA**, **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO**.

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.
2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS**.
3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.
4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CALL CENTER: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos:• Nombre, apellido y Rut del cliente.• Domicilio donde desea desconectar.• Motivo de desconexión y ánimo del cliente. Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**.

CANALES DIGITALES: Derivar al cliente a ingresar su solicitud a través de la Sucursal Virtual.



CONTINUAR

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PRIMERA LÍNEA CALL CENTER Y CANALES DIGITALES



MATRIZ DE ATENCIÓN

SITUACIÓN

Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)

1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.
2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo

Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales

Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

Cliente busca un plan más económico que el actual

1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.
2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.
3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR
4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a)XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA FIJO Y MOVIL**

Cambio por Sucursal Virtual

1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión"

CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS (INGRESO, REAGENDAMIENTO, INCUMPLIMIENTO)



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.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL INGRESO DE UNA VISITA TÉCNICA

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO ACABAR REPARACIÓN TÉCNICA
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”				

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO ACABAR REPARACIÓN TÉCNICA
Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria. Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA. Por servicio con falla masiva (Dificultad de servicio detectada).				

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO ACABAR REPARACIÓN TÉCNICA
Si necesitas cancelar una solicitud de servicio, o asignarla a tu usuario, revisa el paso a paso en la publicación <u>REASIGNACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>				

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO ACABAR REPARACIÓN TÉCNICA
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.				

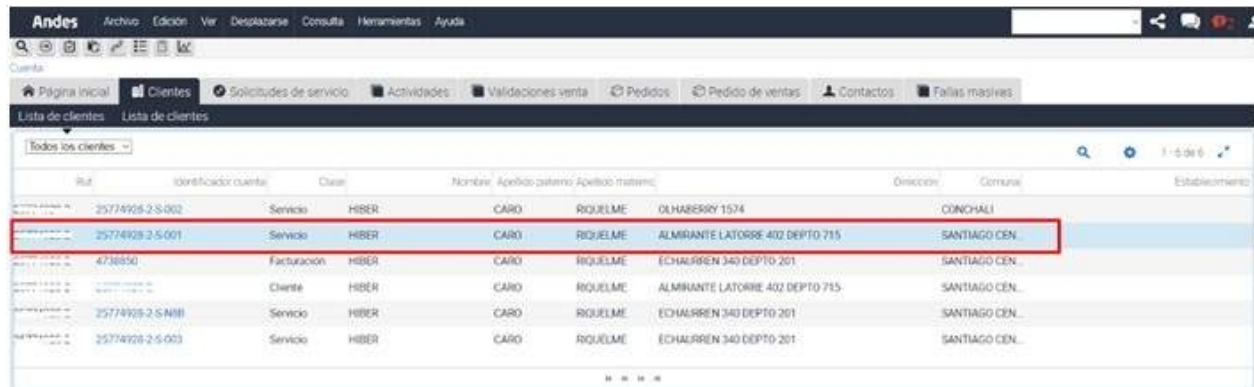
SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO AC REP TÉCN
Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.				

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO AC REP TÉCN
• HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. • FIBRA (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				

SOBRE EL HORARIO DE LAS VISITAS TÉCNICAS	CASOS EN LOS QUE NO SE DEBEN INGRESAR REPARACIONES TÉCNICAS	REASIGNARSE SOLICITUD DE SERVICIO	DIAGNOSTICO EN TERRENO DEL TÉCNICO	NO AC REP TÉCN
Informa lo siguiente: <i>"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".</i>				

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

Paso 1



The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main window displays a list of clients under the 'Clientes' tab. The list has columns for RUT, Identificador cuenta, Clase, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Dirección, Comuna, and Establecimiento. The second row of the list is highlighted with a red box.

RUT	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-S-002	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI		
25774928-2-S-001	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN		
4738850	Facturación	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHALARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN		
25774928-2-S-001	Cliente	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN		
25774928-2-S-001	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHALARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN		
25774928-2-S-003	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHALARRÉN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN		

Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.

Paso 2

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Andes' logo and various menu items. Below this, a secondary navigation bar contains tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Faltas materia', and 'Preferencias del usuario'. The 'Solicitudes de servicio' tab is highlighted with a red box. The main content area is divided into several sections: 'Lista de clientes' with a search bar and filters, 'Siguiendo mejor Acción' with a search bar, 'Perfil de facturación' with a table of payment records, 'Actividades' with a table of service requests, and 'Pedidos' with a table of orders. The 'Actividades' table shows a list of service requests with columns for 'Fecha inicio', 'ID Actividad', 'Tipo', 'Descripción', 'Estado', and 'Materia'. The 'Pedidos' table shows a list of orders with columns for 'Estado', 'Fecha de creación', 'Tipo de pedido', 'Monto de pedido', 'Materia', and 'Monto'.

Pincha la pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active. Below the navigation bar, there are filters for 'Apellido materno' (CARRATE), 'Estado' (ES), 'Rebateros' (checkbox), and 'Fecha ultima encuesta NPS'. A 'Cuenta Migrada' checkbox is also present. The main table, 'Solicitudes de servicio', has a red box highlighting a '+' button in the top right corner. The table columns include: Nuevo, N° de SS, Estado, Numero reclamo, Fecha de creación, Tipo, Área, Subárea, Tipo requerimiento, RUT Solicitante, Nombre Completo Cc, Descripción, Activo, Dirección, email, and Teléfono. The table contains two rows of data.

Nuevo	N° de SS	Estado	Numero reclamo	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo Cc	Descripción	Activo	Dirección	email	Teléfono
	1-2718143542777	Cancelado		25/12/2025 11...	Internet	Reparación Técnica	Extensor WiFi	Requerimiento	13868236-6	MAGALY ANDREA S. prueba, no tomar	muga 801429626		15165241	magalyandrea...	971608
	1-269142967985	Cerrado		09/11/2025 08...	Cuenta	Recaudación	Pago no aplicado	Requerimiento	13868236-6	MAGALY ANDREA S. Prueba Magaly S.			15165241	magalyandrea...	971608

Presiona el botón +

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Preferencias del usuario'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a list of service requests for client 13868236-6. The form includes fields for 'RUT', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Fecha liberación bloques', 'Dirección', 'Comuna', 'Email', 'Ejec', 'Teléfono', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Perseidos', 'Cuenta Migrada', 'Max IPTV permisos', 'Fecha actualización IPTV', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. A red box highlights the 'Tipo' dropdown menu, which is currently set to 'Activo'.

Datos del Cliente		Datos de Contacto		Datos de Servicio	
RUT	13868236-6	Dirección	AV LAS TORRES	Tipo	Activo
Nombre	MAGALY ANDREA	Comuna	QUIJUESA	Área	
Apellido paterno	SARVIERA	Email	magalyandrea@gn	Subárea	
Apellido materno	ZABATE	Ejec	65	Descripción	
Segmento valor		En cobranza			
Fecha liberación bloques		Fallas masivas			
		Perseidos			
		Cuenta Migrada			

Completa todos los campos destacados.

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

Paso 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 912345678 Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: En cobranza: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: 1 de más de 1

Nombre: NICOLAS Comuna: LAS CONDES e-mail: user2@prometeo.cl Fallas masivas: Retardados: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: 61

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO AV Tipo: Telefonía fija Rut Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Comuna: LAS CONDES Área: Internet Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345678 Región: REGION METROPOL Subárea: Cuenta Apellido paterno solicitante: SAN CRISTOBAL Email solicitante: user2@prometeo.cl Activo: 1-744054873 Descripción: Telefonía móvil Apellido materno solicitante: ECHEVERRIA Numero serie CI solicitante: Numero de interacción: Subtel: Reposición Por Robo Televisión Constancia Todos

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

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

Paso 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 912345678 Resultado última encuesta EPA: En estampa Fecha última encuesta EPA:

Nombre: NICOLAS Comuna: LAS CONDES En estampa: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido paterno: SAN CRISTOBAL e-mail: user2prometeo@gr Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: ECHEVERRIA Edad: 91 Reiterados: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades **Solicitudes de servicio** Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO A Tipo: Televisión

RUT Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Comuna: LAS CONDES Área: **Reparación Técnica**

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345678 Región: REGIÓN METROPOL Subárea: **Inconveniente en servicio**

Apellido paterno solicitante: SAN CRISTOBAL Email solicitante: user2prometeo@gr Activo: 1-744054873 Descripción:

Apellido materno solicitante: ECHEVERRIA Número serie ID solicitante: Número de interacción:

En ÁREA seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

Paso 7

The screenshot displays the 'Andes' software interface, specifically the 'Listado de clientes' (Client List) form for client 24693587-4-S-001. The form is organized into several sections:

- Header:** Includes the 'Andes' logo, menu options (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda), and a search bar.
- Navigation Bar:** Contains tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'.
- Client Information Section:** Displays the client ID '24693587-4-S-001' and various fields for personal and contact data, including 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Referidos', 'Fecha última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta NPS', and 'Segmento valor'.
- Service Request Section:** Contains fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie O solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Descripción'.
- Dropdown Menu:** The 'Subárea' dropdown menu is open, showing a list of options: 'Corte Acometida', 'Dbox No enciende', 'Señal deficiente', and 'Sin señal'.

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

Paso 8

En campo "DESCRIPCIÓN" completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Hasta qué parte del procedimiento de inconvenientes pudiste revisar

Paso 9

Una vez completados los campos, pinchar botón guardar.

Paso 10

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Actividad de campo

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

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 133YMMAN Estado: Agendada Fecha Inicio: 18/03/2026 09:00 Descripción: Reparación 3 Play Servicio Degradado

Tipo: Terreno Fecha Cierre: Fecha Comprometida: Canal: Call Center Comentarios:

Nombre Completo Cliente: MARGALY ANDREA S Propietario: MARGALY ANDREA S Fecha Comprometida: Área a Definir:

Rut del Cliente: 13968236-6 Razon: Código Cliente: Motivo:

Rut Contacto: 13968236-6 Deraba Razon: Resolución:

Nombre Completo Contacto: MARGALY ANDREA S

Mas informacion Seguimiento Materiales Requeridos Transibilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 90 Fecha Agendamiento: 18/03/2026 Hora Desde: 13:00:00 Hora Hasta: 18:00:00

Inicio mas temprano: 18/03/2026 08:00:00 Inicio mas tarde: 03/05/2026 09:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: REYES TORRES 128 CASA 88 Bulvar: 20000 Tipo vivienda: RESIDENCIAL

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM NORPONENTE Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 05/05/1998 08:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Zona Ropa: N

Datos de Trabajo

RUT Tecnico: Nombre Tecnico: Marca Tecnico: Notas: TEST

ID Tecnico: Nombre Tecnico: Marca Tecnico: Notas: TEST

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

Paso 11

The screenshot shows a software interface with a modal window titled 'Consulta Capacidad'. The modal displays a table of available time slots for an appointment on 18/03/2026. The 'Aceptar' button is highlighted with a red box.

Fecha Agend.	Hora Desde	Hora Hasta
18/03/2026	13:00:00	14:00:00
18/03/2026	13:00:00	14:00:00
20/03/2026	10:00:00	13:00:00
20/03/2026	13:00:00	14:00:00
21/03/2026	10:00:00	13:00:00
21/03/2026	13:00:00	14:00:00

Buttons: **Aceptar** (highlighted), Cancelar

Previo coordinación del agendamiento con el cliente, selecciona el bloque disponible y haz clic en ACEPTAR

Paso 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

MENSAJES DE ALERTA AL INGRESAR UNA VISITA A TERRENO

Paso 1

← → ↻ No es seguro | siebelprd.vtr.cl:2080/ecomunications_map_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=FS+Activity+View&SWERF=1&SWEHo=siebelprd.vtr.cl&SW...

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas

17 de 55.1-11596211828 | Portal del cliente:5806965-5-5-002 | 17 de 55.1-11596211828

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividad

Lista de actividades

Id Actividad: 1-58W9N36 Estado: No agendada Fecha Inicio: 18/12/2018 16:00

Tipo: Terreno Creador: SADMIN Fecha Cierre:

Nombre Completo Cliente: SERGIO ROLANDO Propietario: EAUUSER Canal: UAC

Rut del Cliente: 5806965-5 Razón: Fecha Comprometida:

RUT Contacto: 5806965-5 Detalle Razón: Código Cierre:

Nombre Completo Contacto: SERGIO ROLANDO Resolución: Motivo:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

1 de más de 1=

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 0 Fecha Agendamiento:

Inicio más temprano: 18/12/2018 00:00:00 Hora Desde:

Inicio más tarde: 25/12/2018 00:00:00 Hora Hasta:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: ANIBAL PINTO 220 DEPTO 33 Bucket: 00016 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: LOS ANGELES Código postal: Territorio: SUR CENTRAL Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 01/01/1900 00:00:00 Zona: ZONA SUR

Legal: N

Reparación 1 Play Servicio Degradado

Comentarios:

Área a Derivar:

Notas:

Aceptar

NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR

Paso 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Portal del cliente 5806965-5-5-002 | N° de SS 1-11596211828 | Actividad de campo

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

Lista de actividades

ID Actividad	1-58W9K35	Estado	No agendada	Fecha Inicio	18/12/2018 16:00	Descripción	Reparación 1 Play Servicio Degradado
Tipo	Terreno	Creador	SADMIN	Fecha Cierre		Comentarios	
Nombre Completo Cliente	SERGIO ROLANDO	Propietario	EALUSER	Canal	UAC	Área a Derivar	
Rut del Cliente	5806965-5	Razon		Fecha Comprometida			
RUT Contacto	5806965-5	Detalle Razon		Código Cierre			
Nombre Completo Contacto	SERGIO ROLANDO	Resolución		Motivo			

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo	0	Fecha Agendamiento	
Inicio más temprano	18/12/2018 00:00	Hora Desde	
Inicio más tardío	25/12/2018 00:00	Hora Hasta	

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta	ANIBAL PINTO 220 DEPTO 33	Bucket	00016	Tipo vivienda	RESIDENCIA
Ciudad	LOS ANGELES	Territorio	SUR CENTRAL	Clase vivienda	
Región		Zona	ZONA SUR		
Código postal		Legal	N		
Fecha certificada	01/01/1900 00:00				

Datos de Trabajo

RUT Técnico		Notas	
Id Técnico			
Nombre Técnico			

- Aceptar el mensaje de alerta.
- En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pincha el botón calendario

Paso 3

The screenshot shows the 'Andes' software interface. A calendar pop-up is displayed over the 'Actividades' tab, with the date 29 highlighted in red. The main form contains various fields for service scheduling, including 'Fecha Inicio', 'Fecha Cierre', 'Fecha Comprometida', 'Descripción', 'Comentarios', 'Área a Derivar', 'Detalles de programación', 'Ubicación del servicio de cuenta', and 'Datos de Trabajo'. The 'Terminado' button is visible at the bottom of the calendar pop-up.

- Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la **Consulta Agendamiento** muestre un agendamiento mayor a 7 días.
- Pinchar el botón **TERMINADO**.
- Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.
- Si aún así, vuelve a aparecer el mensaje, refresca la página de Andes e intenta agendar.
- Si en la tercera oportunidad vuelve a aparecer el mensaje, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda.

Ruta: **Aplicación: Andes**

Categoría: Problema de ingreso Solicitud de servicio

**EL CLIENTE TIENE PEDIDOS EN CURSO, POR FAVOR COMPLETE O
CANCELE LOS PEDIDOS Y VUELVA A INTENTAR**

Paso 1

siebelprd.vtr.cl:2080 dice

Atención!: El Cliente tiene pedidos en curso, por favor Complete o Cancele los pedidos y vuelva a intentar.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

En caso que te aparezca el siguiente mensaje, este indica que el cliente tiene un pedido ABIERTO. Si ingresas la solicitud de servicio, esta quedará ABIERTA.

Debes completar o cancelar los pedidos e ingresar la solicitud de servicio de reparación

SOLICITUD DE SERVICIO NO TIENE DESCRIPCIÓN

Paso 1

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Nro Solicitud
1-1J5BVMJU	Llamada Entrante	...Softphone E-Contact	Finalizada	DROJASV	
1-1J7QRAW9	Llamada Entrante	...Softphone E-Contact	Finalizada	YMENA	
1-1J7IYCMG	Llamada Entrante	...Softphone E-Contact	Finalizada	YMENA	
1-1XPUK9G0	Reiterado		No agendada	MDIEZ	1-151759881020

Quando a la actividad no tiene descripción, cancelar y reingresar Solicitud. Si aun así la descripción no aparece, ingresar un ticket a mesa de ayuda

INFORMA —**! IMPORTANTE: NO DEBES INFORMAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE IRÁ AL DOMICILIO**

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]"

"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."

Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo Whatsapp puede confirmar su visita, cancelar reagendar. Además, le podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar su atención. Es importante que pueda atender esta llamada."

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA FECHA MÁS CERCANA

"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".

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA HORA ESPECÍFICA

"Sr(a). XXX, no podemos especificar una hora específica dado que los requerimientos de nuestros clientes en cada visita pueden variar".

REGISTRA —

En la observación:

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

Atención técnica	Fono	Sin fono o sin tono
Atención técnica	Internet	Sin internet
Atención técnica	TV Dbox	Sin señal TV

CONTINUE

DBOX SMART- BOX TV TIENE MENSAJE DE BLOQUEO



Objetivo: Atender casos de clientes que nos contacten por tener equipos con mensaje de bloqueo por deuda

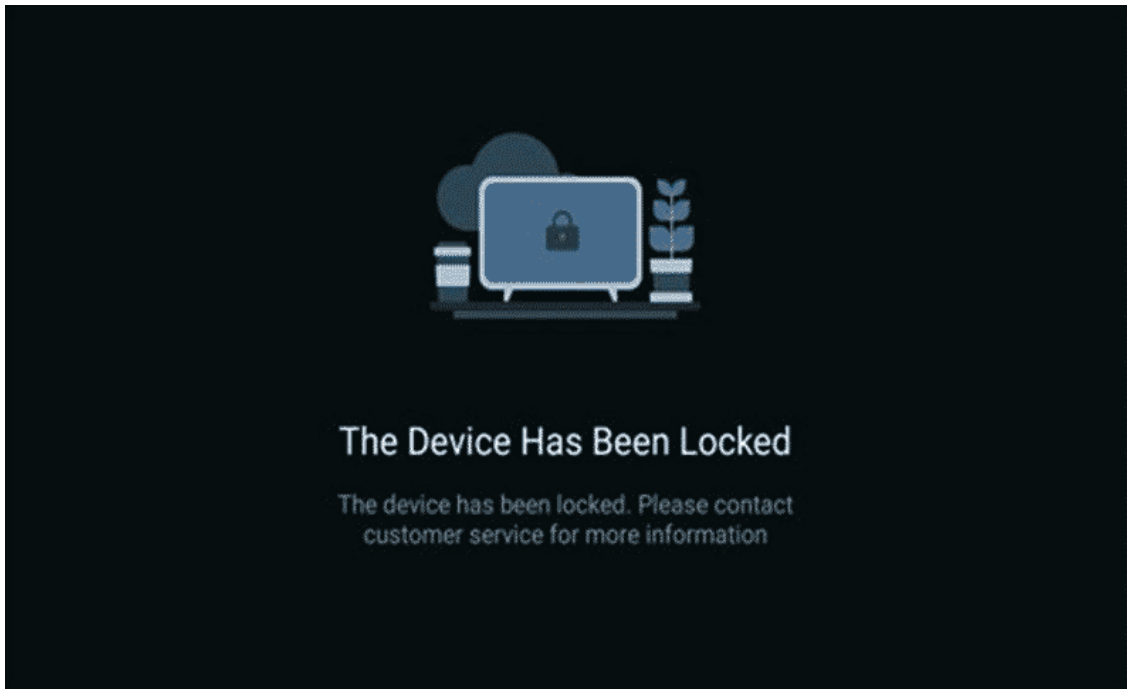
¡NO DEBES INGRESAR VISITAS A TERRENO POR ESTE PROCEDIMIENTO!

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
- Aplica para titular o usuario con equipo DBOX SMART- BOX TV

GESTIÓN

Paso 1



Confirma con el cliente si le aparece el siguiente mensaje en pantalla

NO TIENE MENSAJE: Atiende según el procedimiento [Inconvenientes con Televisión SMART \(DBOX SMART- BOX TV\)](#)

SÍ TIENE MENSAJE: Continúa revisando.

Paso 2

Solicita al cliente cuál es el n° de serie del equipo que está bloqueado. Con ese n° de serie, verifica si aparece en la **BASE**.

NO APARECE EN LA BASE: Continúa en el procedimiento **SERVICIOS IPTV SUSPENDIDOS POR DEUDA**

SÍ APARECE EN LA BASE: Revisa los siguientes 3 datos:

- a) Cantidad de dbx smart que aparecen en Productos instalados.
- b) Ingresa a la última boleta emitida y revisa si los dbx smart que aparecen en Productos instalados están cobrados. (Recuerda que el dbx principal es sin costo).
- c) Indica al cliente que te dicte todas las series de los dbx smart que tiene en su casa. Si el cliente indica que no puede/quiere entregar todas las series, explica que lamentablemente se bloquearán hasta que nos pueda indicar qué dbx tiene en casa.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para asegurarnos de que el bloqueo de dbx sea el correcto, necesitamos saber todas las series de sus dbx, de lo contrario, estos serán bloqueados"

Según la información que confirmaste, te encontrarás con los siguientes escenarios:

Escenario 1

Cliente tiene más decodificadores de los que paga y de los que aparecen en

Productos instalados:

Explica al cliente el decodificador no aparece como parte de los decodificadores que paga mensualmente y por ello está bloqueado.

Si desea contratar un nuevo decodificador, apóyate en el procedimiento **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**

Paso 4

Escenario 2

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Escenario 3

Cliente tiene menos cajas en Productos instalados versus lo que tiene en su domicilio y lo que paga:

Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Paso 6

Escenario 4

▼ Television			Activo
○ Max Ad Lite	Max (Ad Lite) \$7.490		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_43	Activo
○ Prime Video	Prime Video		Activo
○ Universal.	Universal		Activo
○ BoxTV	BoxTV	E77BYG253600860	Activo
○ Descuento Max Ad Lite	Descuento Max (Ad Lite) \$-7.490		Activo
○ Claro TV Plus	Claro TV Plus		Activo
○ Plataformas de Streaming Incluidas	Plataformas de Streaming Incluidas		Activo
○ Descuento Primera Caja Claro	Descuento Primera Caja		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_44	Activo

En Productos instalados, dbx aparece con serie ZTE o serie XXX: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador y regularizar n°s de serie.

Paso 7

Escenario 5

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros pero los n°s de serie son diferentes a los que tiene el cliente en su domicilio o están repetidos:

Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Paso 8

ESPECIALISTA TÉCNICO N1

1. Desbloquea el equipo bloqueado desde Web center.
2. Toma nota de las **todas** series tanto del sistema como de las que tiene el cliente en su casa, señalando las series bloqueadas o que aparecen en otro formato.

Estas series debes enviarlas al equipo de GSA.

REGISTRA

Atención Comercial- nfo cuenta servic oferta plat- Consulta Deuda

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

CONTINUE

POLÍTICA DE LÍMITES DE CRÉDITO Y PERCENTILES DE HOGAR



HOGAR

A partir del 06-05-2026, entra en vigencia la política de validación para la venta de servicios Hogar, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales definidas por la compañía. Por lo anterior, **antes de ofrecer o gestionar una venta**, se deberá verificar en ANDES el **límite o condiciones comerciales asignadas al cliente**.

- Aplica para todos los Canales de Atención servicios Fijos.
- Clientes persona natural y PNG (menores a 50MM).

DEBES SABER

- Todo producto con cargo promocional ingresado en **ANDES** descuenta del saldo disponible del cliente. Esto incluye contrataciones como **Dbox, SVAs, extensores, cambios de plan u otros servicios asociados**.
- En caso de que el saldo disponible no sea suficiente para cubrir la solicitud del cliente, **no se deberá cursar la venta**. La única excepción corresponde a ventas ingresadas a través de **APP D2D**.
- El saldo disponible se actualiza **en línea en ANDES**, permitiendo visualizar la información vigente al momento de la gestión.
- Los clientes clasificados entre los **percentiles 3 al 6 (CONTROL)**, con un límite inicial de **\$24.000**, podrán acceder a un aumento de hasta **\$400.000** luego de **3 meses de permanencia en la compañía**, sujeto a las condiciones definidas.

GESTIÓN

1. Al generar un pedido de venta en ANDES, debes validar en la esquina superior derecha la casilla **"Clasificación Fijo"**, donde se visualizará el segmento de Límite de Crédito asignado al cliente (INICIO, CONTROL, LIBRE, LIBRE1 o VIP).
2. Además, se podrá visualizar el saldo restante de crédito del cliente en la casilla **"Saldo Límite Crédito Fijo"**, como lo indica la imagen.
3. Una vez **verificado que el cliente cuenta con límite de crédito disponible y suficiente** para realizar la contratación, continúa con el procedimiento correspondiente según el servicio que requiera contratar el cliente.
4. En caso de intentar registrar una venta que **exceda el límite de crédito permitido**, el sistema desplegará el siguiente mensaje de error:

IMPORTANTE:

NO se debe ingresar Ticket por este error.

Para este caso, el ejecutivo NO podrá continuar con la venta y deberá indicar al cliente que el sistema no permite ingresar lo solicitado.

Apóyate del siguiente script:

Sr./Sra. XXX, por el momento no es posible continuar con la contratación del servicio solicitado debido a las condiciones actualmente disponibles para su cuenta. Le invitamos a realizar una nueva validación más adelante, ya que estas condiciones se van actualizando.

1-53882410461

Editar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-53882410461 Nombre del Cliente: JOSE LUIS PRUEBAS Estado: Pendiente

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 22815093-2 Fecha de creación: 21/04/2026 13:38:48

Método de Envío: No Portado - Venta Fija Estado: Pendiente Fecha de Modificación: 21/04/2026 13:38:48

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Tipo de Servicio: Cuenta de Servicio: 22815093-2-5-001 Desde cuando: 21/04/2026 13:38:48

Ingresador: MBASOUNAM Dirección de Servicio: CARLOS ANTUNEZ 11 Vigencia de Cotización: 26/04/2026 13:38:48

Canal de Venta: Sucursal Cuenta de Facturación: 53982410363 Estado del Trámite: Contexto de Estado:

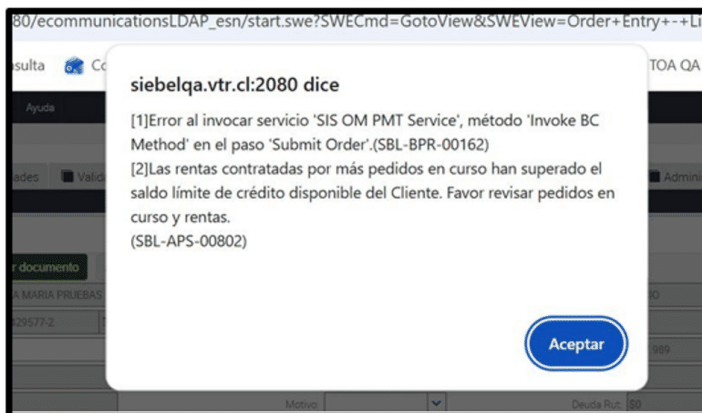
Vendedor: MBASOUNAM email: altag@gmail.com

Comentarios:

Deuda no Vinculante: Motivo Desconexión: Convenio Aprobado: Motivo de cambio: Sin motivo

Clasificación Fija: CONTROL Clasificación Móvil: Saldo Límite Crédito Fijo: \$30.000 Saldo Límite Crédito Móvil: Deuda Domicilio: Deuda Front: Pago Up Front recibido: Renta Mensual: Cargo Única Vez: Rut Deuda Domicilio: Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Validar Identidad Resumen



REGISTRA

SVA- Dbox- Extensor, etc

Atención comercial - info cuenta y servicio - SVA caract(precio, cond com)

Actualización de Promoción:

Atención comercial - 5. cambio de serv. contrat/susp - 1. cambio de plan/actuali. prom

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](#)



Completa la lección, antes de continuar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR