

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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.



PROMOCIONES CARGA DE PROMOCIONES, DESCUENTOS Y HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN



TROUBLESHOOTING TÉCNICO TFI



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROMOCIONES CARGA DE PROMOCIONES, DESCUENTOS Y HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN



IMPORTANTE:

✓ Antes de ingresar el beneficio, debes informarle al cliente que los beneficios o descuentos anteriores, serán finalizados y no se suman.

✓ Antes de ingresar el beneficio, debes eliminar los descuentos anteriores, en caso de que existan.

✓ Debes dejar registro en Tipifica, del beneficio ofrecido al cliente, el que debe coincidir con el ingresado en el CRM.

✓ La suma de los descuentos debe ser inferior al 50% del cargo fijo mensual del cliente.

- Ejemplo: Cargo fijo mensual \$21.000, el descuento ofrecido, puede ser de hasta \$10.500.

✓ Para facilitar la tarea del correcto ingreso de las promociones vigentes DTH en ESAC, utiliza esta herramienta que entrega la fecha de finalización de la promoción o descuento que debes registrar en el CRM.

VALIDACIONES PREVIAS:

Cuando vamos a cargar una promoción de descuento o señal, debemos previamente efectuar algunas validaciones necesarias:

- Ciclo del cliente
- Plan contratado
- Premium contratados
- otras promociones de servicios contratadas

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE PROMOCIÓN DE SEÑAL
Para cargar una promoción de señal o descuento es crítico validar el Plan contratado, canales Premium contratados u otras Promociones de servicio. Validar Plan contratado: Si estamos cargando, por ejemplo, el CDF Premium, aquellos clientes que tienen los planes Sport ya tienen ese canal en su parrilla por defecto. Lo mismo si vamos a cargar los Premium HBO y el cliente tiene el Plan Superior este ya los tiene por defecto. Por ende, la promoción de señal no aplica a estos casos. Validar otras Promociones contratadas: Igualmente debemos validar que el cliente ya no tenga cargada otra promoción similar de señal Premium entregada por otra área como retenciones u otro tipo de promoción asociada. NOTA: Estas 3 validaciones se hacen en el contrato del cliente y se pueden validar todas al mismo tiempo, como se explicar. Validar Canales Premium contratados: Al igual que el caso anterior, si estamos cargando una promoción de un canal Premium (señal o descuento), debemos validar que no lo tenga contratado, si es un descuento, que el descuento sea el que corresponde a ese canal Premium específico. Si tiene un Fox Sport, validar cuál de todos los Fox Sport tiene, para cargar correctamente el descuento.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE PROMOCIÓN DE SEÑAL
Es necesario validar el ciclo del cliente para la carga de las promociones, para asegurar que entregamos la promoción por el período correcto. El archivo “Calendario Carga Promociones y Descuentos en ESAC” se actualiza mensualmente. En este archivo podemos saber la Fecha Fin que debemos registrar en ESAC, al momento de cargar la promoción.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE PROMOCIÓN DE DESCUENTO
La carga de promoción de descuento y señal, se ejecuta desde el módulo de Contactos de ESAC. En el caso de esta última, además, tiene una segunda parte que involucra un reenvío de señal. Es importante, antes de ejecutar la carga de una promoción de descuento o señal, hacer las validaciones previas indicadas anteriormente, para no cargar promociones de productos ya contratados al cliente. En el caso de haber ejecutado esta validación, debemos tomar nota del ciclo de facturación explicado anteriormente, en las páginas nº 9 a la nº 12. Esas reglas aplican tanto para promociones de descuento, como de señal.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE PROMOCIÓN DE DESCUENTO
Luego de cargada la promoción de señal, es necesario ejecutar un reenvío de señal al contrato del cliente para que, por defecto, tome la promoción señal de servicio cargada. Esto se impacta en los decodificadoras del cliente en un plazo de 4 minutos, como máximo.				

PLAN PREMIUM Y OTRAS PROMOCIONES	CICLOS DE FACTURACIÓN	CARGA DE PROMOCIONES DE SEÑAL	CARGA DE REENVÍO DE SEÑAL	CICLO DE PROMOCIÓN DE DESCUENTO
Las promociones de descuentos de la agrupación Otros Descuentos, solo se pueden efectuar a través del módulo Comercial de ESAC, el módulo de Contactos no permite acceder a esta agrupación de Otros Descuentos. La carga de promociones en este grupo también debe tener la validación del ciclo de facturación del cliente, los meses de la promoción y el calendario de facturación. Para aquellas promociones que son				

por siempre, se debe poner como fecha fin 31-12-2099, como indica el calendario.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TROUBLESHOOTING TÉCNICO TFI



VALIDACIONES:



¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CL
Para confirmar que nos llama un cliente TFI (el IVR lo reconoce por el Rut) se le preguntará si el equipo telefónico tiene Chip. Si el cliente desconoce, se le deberá indicar que retire la tapa de la parte posterior del equipo y valide si lo tiene. ¿Cómo confirmar si el cliente tiene un TFI? • Se buscará en ESAC el contrato del cliente a través de su Rut, contrato que deberá estar asociado al menos a un plan TFI. • Validar con el cliente el número telefónico sobre el que se requiere consultar.				

¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CL
1. Reenvío de señal: ante inconvenientes técnicos con el servicio TFI, ya sea relacionado con el servicio o con el equipo, el reenvío de señal por ESAC no resuelve (el ticket de reenvío de señal solo se encuentra disponible para el servicio de TV) No debe utilizarse para el servicio de TFI. 2. Nunca debes colocar la Simcard (chip) en otro equipo TFI que no sea el designado, ya que está asociado con el equipo y se puede bloquear. 3. Relacionado con el cambio de equipo: ante inconvenientes con el equipo telefónico, debemos indicar al cliente que este cambio debe realizarse en la Sucursal. Si el cliente está imposibilitado para acudir a una Sucursal transferir a T2 para agendar visita técnica.				

--

¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CLI
Validaciones previas: 1. El ejecutivo desde ESAC valida contrato del cliente vigente y sin errores. 2. Estado servicio TFI también ACTIVO. 3. Reset Físico 4. Cliente con saldo para cursar llamadas 5. Si aún persisten inconvenientes al intentar cursar llamadas desde un TFI (sin tono, en el visor no aparece CLARO sino otro mensaje relacionado con no disponibilidad del servicio), entonces es probable que el teléfono no se haya registrado en la Red de Claro, en estos casos el cliente o ejecutivo deberá apagar y encender el equipo retirar batería y Chip, ubicarlo en un lugar con cobertura 2G. Cuando el número se registre en la Red, el estado deberá cambiar a Activo. 6. Si la línea no se registra, cliente debe acudir a una Sucursal por cambio de sim.				

¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CLI
http://qdnprod.clarochile.org/consultaQDN/ No requiere Clave El ejecutivo podrá validar: plan TFI contratado + Saldo maestro, saldo SMS Y estado del cliente en HLR-FE debe ser activo.				

--

¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CL
Adicionalmente a las validaciones que el ejecutivo puede realizar desde ESAC, desde QDN es posible comprobar que el servicio se encuentra activo en el HLR (cliente recibe y realizar llamadas a todos destinos, fijos, móviles y rurales)				

¿CÓMO RECONOCER UN CLIENTE TFI?	ADVERTENCIAS	VALIDACIONES DE DESCARTE	VALIDACIÓN PLAN TFI, SALDO MAESTRO, SALDO SMS	VA CL
En estos casos se deben escalar a SDESK: 10.38.4.55/HelpDesk 1. Número de Sim no actualizada 2. Bloqueo originación 3. Bloqueo otras redes TFI 4. No existe en HLR-FE La información correcta es la siguiente:				

H.L.R.FE	Numero PCS	632600790	Imei	*****2858	Customer Group	CTA-EXACTA TFI	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	REGISTRADO	Network Access Mode	INACTIVO	
	Camel Voz (OCSI)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	CON BLOQUEO DE DATOS GENERAL	Servicio VoLTE	INACTIVO			

TROUBLESHOOTING TÉCNICO TFI:

Características de los equipos

Presiona sobre cada ícono para verificar la información:





1. Auricular.



3. Cable adaptador de energía



5. Batería



2. Cable Auricular Telefónico.



4. Adaptador de energía.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



▪ **Tecla Multifunción izquierda.**

- Acceda al menú principal del equipo en modo espera.
- Puede seleccionar la opción que figure en la parte inferior izquierda de la pantalla.

▪ **Teclas de navegación.**

- Presione la tecla "OK" en modo de espera y acceda al menú principal.
- Puede regular el volumen durante la llamada.

▪ **Tecla Multifunción derecha.**

- Use en caso de solicitud de grabaciones solicitándolas

▪ **Tecla "Finalizar".**

- Finalice o rechace una llamada.
- Mantenga presionado para encender o apagar el equipo.

▪ **Tecla Manos Libres.**

- Realice o conteste un llamado sin la necesidad de levantar el auricular.

▪ **Tecla "Llamar".**

- Realice o conteste un llamada.
- Puede también} revisar el histórico de llamados, incluso en modo de espera.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



Encender equipo.

Mantener presionada la tecla **"ENCENDER"** durante 5 segundos para encender el equipo, levantar la antena y luego proceder a la activación del servicio.



Levantar antena

Botón "ENCENDER"

IMPORTANTE:

- Ejecutivo CAC debe entregar el equipo con el servicio telefónico habilitado e informar al cliente su número telefónico.
- Cuando se entrega el equipo en la Sucursal: Se usa la carga que trae la batería para activar el servicio. Se le tiene que indicar al cliente que cuando llegue a su domicilio, deberá conectarlo a la corriente y levantar la antena.
- El chip de este servicio está diseñado y configurado para uso exclusivo de TFI, por lo tanto, no permite su utilización en equipos móviles u otros equipos de telefonía inalámbrica. Así como tampoco permite el uso de chip móviles en este equipo.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



1 A continuación se describe como armar el equipo telefónico TFI para su posterior habilitación.

1. Equipo debe estar apagado y desconectado del adaptador de energía. Retirar tapa de la batería, que está en la parte posterior del equipo.

2. Extraer de la tarjeta, el chip de TFI que está predicado.

3. Insertar tarjeta SIM (Chip) en equipo telefónico.

4. Insertar en equipo telefónico con los contactos dorados del chip hacia abajo y logo hacia arriba. Verificar que el chip se haya insertado completamente

5. Instalar batería. Instalar la batería y conectarla. Luego de esto, tapar el equipo.

6. Conectar auricular a equipo telefónico. Conectar un extremo del cable auricular telefónico al auricular y el otro extremo al equipo telefónico. En esto ultimo, se debe insertar el cable en las ranuras como muestra la imagen.

Presiona sobre la imagen para ampliarla



TFI

Modelo: CF-6031
AURORA



Modelo: F317
HUAWEI



Modelo: MW-33
ECOSS

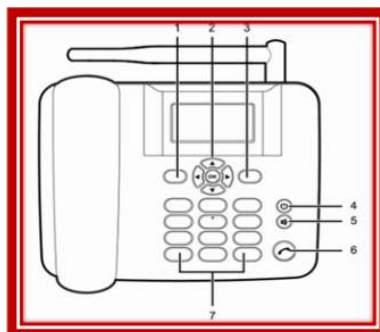
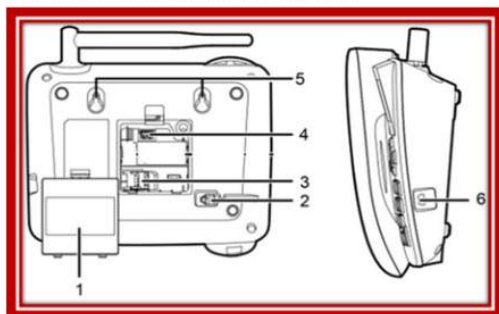


Es un teléfono fijo para el hogar, con formato de numeración y marcación fija, en donde el cliente no requiere conectar su teléfono a ninguna red física.

Ventaja: **Factibilidad en zonas de cobertura 3G.**



1. Tecla multifuncional izquierda.
2. Teclas de navegación.
3. Tecla multifuncional derecha.
4. Tecla "Encender y Apagar".
5. Tecla Manos Libres.
6. Tecla "Llamar".
7. Teclas de números y símbolo.



1. Tapa de la batería.
2. Conector de cable auricular telefónico.
3. Ranura tarjeta SIM.
4. Conector del cable de la batería.
5. Ranuras de montaje en pared.
6. Conector de energía.

Presiona sobre la imagen para ampliarla.

Información Comercial

- Los minutos son para llamadas locales, móviles y números 600/800
- Tarifa minutos local y móvil= \$20 (\$24 IVA incluido)
- Tarifa minuto rural=\$235 (\$280 IVA incluido). Las llamadas se consumen de los minutos contratados

- No incluye Larga Distancia Internacional, rural, insular o territorio antártico
- Llamadas de Larga Distancia Internacional se descuentan del plan según tarifa del carrier contratado
- Por disposición legal todos los servicios telefónicos fijo (de todas las compañías) se entregan a los clientes con las llamadas a móviles y LDI bloqueadas. Por lo que el cliente debe solicitar desbloqueo.
- Recargas disponibles desde \$750-\$1.000-\$2.000. Las bolsas de recargas son solo para voz. El valor del minuto de las recargas se descontará al mismo valor del plan base producto.

Atributos	Plan Control 300	Plan Control 500
Minutos	300 (Destino local y móvil)	500 (Destino local y móvil)
Mensajes Texto	50 SMS	50 SMS
Precio mensual (Iva incluido)	\$8.490	\$13.490

¿Cómo realizar llamadas y envío de SMS?

¿Cómo realizar llamadas?

Origen	Destino	Cómo Discar	Observación
Fijo-Móvil	Fijo-TFI	2+2 3225544	Código de ciudad + Número de teléfono
TFI	MÓVIL	9+99899831	9 + Número celular

¿Cómo enviar SMS?

Origen	Destino	Cómo Discar	Observación
TFI	TFI	+56+ 2+2 3225544	+56 + Código de ciudad + número de teléfono
TFI	MÓVIL	+569 + 99899831	+56 9 + Número celular
Móvil	TFI	+56+ 2+2 3225544	+56 + Código de ciudad + número de teléfono

TROUBLESHOOTING:

Presiona sobre cada ícono para verificar la información:

+ No puede llamar a móviles

+ Verificar factibilidad técnica

+ Sin información en pantalla

+ Ingreso visita técnica

+ Mal funcionamiento del equipo

+ Cambio de número telefónico

+ No puede llamar a LDI

+ Cambio de plan base TFI

+ Sin saldo maestro

+ Bloqueo originación u otras redes





No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

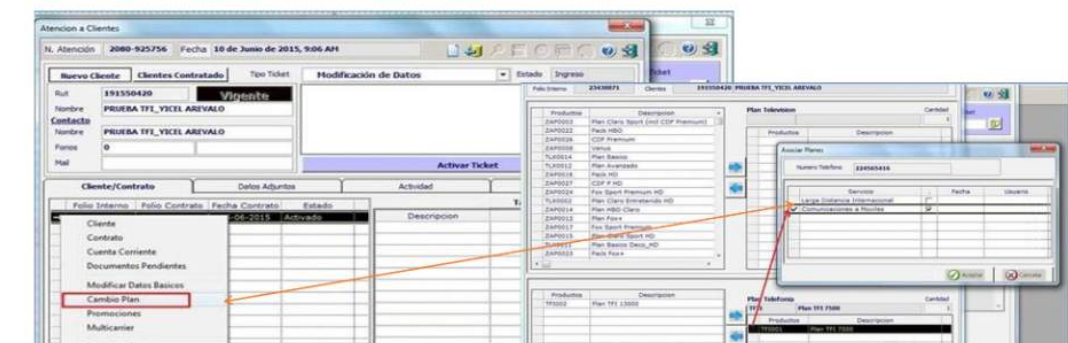
Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



CASO 1: En el Contrato del cliente (ESAC) NO tiene agregado el adicional Desbloqueo a Móviles/LDI, entonces el ejecutivo deberá:

- Agregarlo mediante ticket Modificación de Datos (módulo Contactos) Cambio de Plan - Seleccionar "Comunicaciones a móviles"/ "Larga Distancia Internacional". Tikear en la opción que corresponda, solo móviles o ambos. Activar tk
- Validar: En QDN debe aparecer INACTIVO en todos los bloqueos.



Presiona sobre la imagen para ampliarla



VALIDACIONES PREVIAS A LA REGULARIZACIÓN:

- Al momento de la venta, y por disposición legal, todos los servicios adicionales vienen bloqueados por defecto. Si cliente requiere habilitar alguno de ellos, ya sea las llamadas a móviles o a larga distancia internacional, debe solicitar el desbloqueo al vendedor.
- El bloqueo por Originacion se debe a que el cliente realizó el pago de su boleta fuera de plazo, y no se habilitó el servicio correctamente. (corte comercial).

SOLUCION

- Se escala con el área de Soporte a través de la plataforma HelpDesk:** DESBLOQUEO DE OTRAS REDES / Ingresar para desbloqueo de llamadas a otras compañías en líneas TFI
- Validar en QDN:** si un teléfono tiene inconvenientes para llamadas y aparece bloqueado en QDN y la restricción «Bloqueo a otras redes TFI» Activo. **Escalar SDESK** (sistema)

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

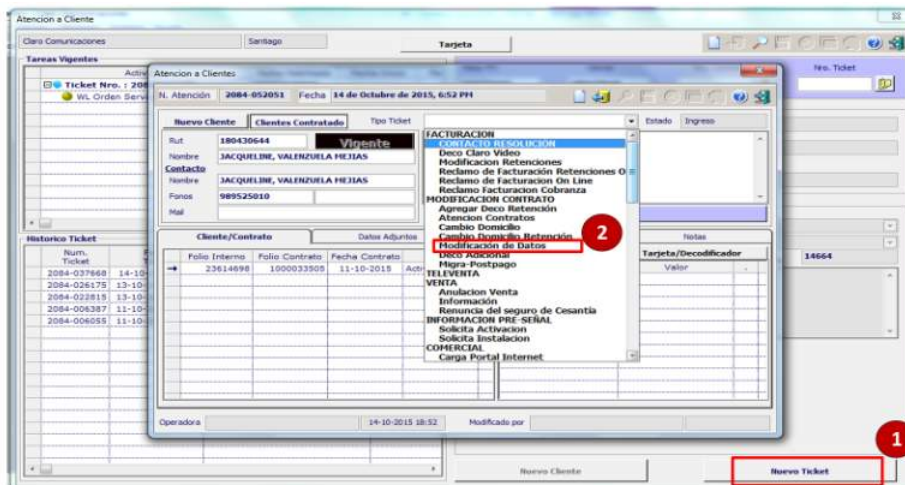
Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

+ Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



El cambio de plan se realiza por medio del ticket Modificación de datos.

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

+ Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



Atención a Cliente

Claro Comunicaciones Santiago Tarjeta

Tarjetas Vigentes

Activo

Atención a Clientes

Ticket Nro.: 2084-052051 Fecha: 14 de Octubre de 2015, 6:52 PM

Nuevo Cliente Clientes Contratados Tipo Ticket

Rut: 180439044 Válido

Nombre: JACQUELINE VALENZUELA HEZIAS

Contacto: JACQUELINE VALENZUELA HEZIAS

Fonía: 989525010

Mail:

Historico Ticket

Num. Ticket

1084-037660 14-10-15

1084-026178 13-10-15

1084-022819 13-10-15

1084-006387 11-10-15

1084-006039 11-10-15

Cliente/Contrato

Folio Interno: 22614698 Folio Contrato: 1000033505 Fecha Contrato: 11-10-2015 Act

Detalles Adicionales

CONTACTO RESOLUCIÓN

Suspensión Transitoria de Servicio

Transferencia Retenciones

Traspaso de excedente por migración

SERVICIO TÉCNICO

Cambio Número Telefónico

Control y suspensión cliente

Cambio de deco HD por deco Normal

Garantía

DIABLOCK

DIABLOCK

Información Técnica

Recepción de Señal

Solicitud de control remoto en CAC

Solicitud de control remoto

RETIRO PARCIAL

Retiro Equipos

Solicitud revisar regularización

Cambio a Deco HD Full-PVR

Visita Técnico CAC

Visita Técnica T2

Visita Técnica T2 TFI

Visita Técnica T1

Visita Técnica Cobertura

Visita Técnica garantía

Visita Técnica Outbound

Notas

Tarjeta/Decodificador

Valor

14664

Editar

Editar

Editar

Es poco recurrente que se solicite Cambio de Número, Esto ocurre por Error de Sistema

Modificado por

1

Nuevo Ticket

SIGUIENTE

IMPORTANTE: en el caso de Canales Remotos el Ejecutivo de Atención al Cliente, solicita al cliente enviar la documentación para el cambio de número a info.hogar@clarochile.cl

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

+ Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI



Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



SE VALIDA:

- A) Que no fue cargado el Saldo
- B) Se utilizó el Saldo Disponible

PREPAGO F.CMS	Numero PCS	632600790	Imsi		SimCard		ACTIVO
	Codigo Plan	300	Descripcion Plan	TFI Plan 700	Saldo Maestro	5918	
	Saldo Voz Onnet	0	Saldo Sms Onnet	0	Saldo Voz Offnet	200	
	Saldo Mms Onnet	0	Bolsa Dinero	0			

Solución:

Se deberá escalar la incidencia a Soporte TFI

soportesscc@clarochile.cl

NIVEL DE ESCALAMIENTO	ESCALAMIENTO
PRIMER NIVEL	SOORTESSCC@CLAROCHILE.CL
SEGUNDO NIVEL	ALEJANDRA.TORRES@CLAROCHILE.CL
TERCER NIVEL	CRISTIAN.ARRATIA@CLAROCHILE.CL

Formato Tipo
Eskalamiento

Solicitud Sdesk	
Correo	Correo de Quien reporta
Cargo	Cargo de quien reporta
RUT de quien reporta	15703098-4
CAD/CALL/CPB/SAC	Indicar Ubicación o sucursal
Pcs / Suscripción / Numero TFI	78580000
Plan/ Tipo de Producto	Plan TFI Activo
Rut de Cliente	8401193
Silecard	8968020183544572536
Imsi	359180800744704
Descripción de la solicitud	

Detalle de la solicitud o problema presentado por cliente.

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico



No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



Casos:

1. Si no puede llamar a Larga Distancia:

Se Valida:

- A) Se verifica que este «ACTIVO» la casilla de
- B) ya utilizó el cupo de Llamada Internacional (30 min)

LLAMADA EN ESPERA	AC	ACTIVO	INACTIVO
CASILLA DE VOZ	INACTIVO	INACTIVO	INACTIVO
VISUAL VOICE MAIL	INACTIVO	INACTIVO	INACTIVO
INCOMING MESSAGE	INACTIVO	INACTIVO	INACTIVO
IDENTIFICADOR DE LLAMADAS	AC	ACTIVO	INACTIVO
RESTRICCION NUMERO PRIVADO	INACTIVO	INACTIVO	INACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	ACTIVO	ACTIVO	INACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI	INACTIVO	INACTIVO	INACTIVO

Solución:

Se deriva a Comercial

2. Numero no EXISTE

Ocurre cuando el TFI al momento de llamar que el numero NO EXISTE, esto se produce cuando el sistema redirige la llamada a números inexistentes o que están vacantes.

Solución:

Se escala con Soporte Tecnológico

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

+ Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



EN CASO DE QUE EL CLIENTE MANIFIESTE NO TENER BUEN FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO



Revisar que tenga buena recepción de señal.

- Indicar a cliente que verifique que la tarjeta SIM se encuentre correctamente instalada (corte del chip hacia arriba y contactos dorados van hacia abajo).
- Indicar al cliente si puede mover el equipo telefónico a otro sector del domicilio, para ver si captura buena señal. Si no recupera, se asume que es problema de factibilidad en el domicilio.

SOBRE LA GARANTIA DEL EQUIPO

(*) Contrato de servicio señala que si hay daño de equipo telefónico producido por el cliente, el mismo debe adquirir un nuevo equipo en la Sucursal y pagar costo de habilitación (con esto mantiene su número telefónico) aunque el equipo esté en periodo de garantía. La cláusula del contrato es la siguiente:

V. Equipo

El cliente será responsable de la conservación del equipo, por tanto Claro no asumirá responsabilidad alguna por daño, accidente, deterioro, menoscabo o pérdida, robo, o en general, cualquier hecho que importe pérdida, destrucción o daño, sea parcial o total del equipo, que no le fuere imputable. Lo anterior, sin perjuicio de la garantía por el equipo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 y siguientes de la ley N°19.496. La garantía será de 12 meses desde la instalación del servicio de telefonía.

Presiona sobre la imagen para ampliarla

No puede llamar a móviles

Verificar factibilidad técnica

+ Sin información en pantalla

Ingreso visita técnica

Mal funcionamiento del equipo

Cambio de número telefónico

No puede llamar a LDI

Cambio de plan base TFI

Sin saldo maestro

Bloqueo originación u otras redes



SI NO MUESTRA INFORMACION EN LA PANTALLA DEL EQUIPO

Esto sucede cuando el equipo telefónico no ha sido utilizado por un largo periodo de tiempo, por lo que es normal que no figuren iconos en la pantalla, si es que el equipo no ha sido utilizado en un periodo extendido. Para que la pantalla del equipo muestre los datos se necesita:

- Es necesario que primero el cliente cargue el equipo en su totalidad y realice llamadas de prueba.
- Si no figuran aún los iconos posterior a la carga, se debe realizar un **Reset Físico**

SI NO RECUPERA

•Se le debe indicar al cliente que se dirija a una Sucursal para revisar el equipo y dar solución rápida in situ. **Sólo** si el cliente está imposibilitado de ir => **transferir a T2 para agendar Visita Técnica.**

•Si no recupera servicio en la Sucursal, no tiene daño visible y está dentro del periodo de garantía, se cambia equipo y Chip en sucursal **(Solo si está dentro del periodo de garantía y equipo no tiene daños visibles).**

Presiona sobre la imagen para ampliarla



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, antes de ingresar el beneficio, debes informarle al cliente que los beneficios o descuentos anteriores, serán finalizados y no se suman.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, el TFI tiene la ventaja de tener factibilidad en zonas de cobertura 3G.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°12 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
DTH**

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

FINALIZAR