



11 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 11 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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.

DESDE EL 25 DE MAYO AL 01 DE JUNIO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ PLATAFORMA HOGAR 105

≡ INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

≡ INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC

≡ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

 CAMBIO DE PLAN MÓVIL

 INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

 DESAFÍO TERMINADO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt, is sitting at a desk. She is holding a black smartphone to her ear with her right hand and a white pen in her left hand, appearing to be writing on a document. In front of her is a silver laptop with the Apple logo. To the left of the laptop is a clear glass filled with water. A green plant is visible in the background to the right.

PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO
¿A quién se brinda esta atención?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica validación de identidad

GESTIÓN

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1

día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, 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.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

1.2. Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

a. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmele que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, 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.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO** apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105



PROCEDIMIENTO

ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105

¿A quién se brinda esta atención?	Titular o tercero usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica.
Sobre el ingreso del reclamo	- Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. - Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. - Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente. - Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el Formulario Único de Reclamos (FUR). - Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo. Esta puede ser a través de carta certificada o email. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario #CARTACERTIFICADA antes de asignar el n° de reclamo. - La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
- Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa el **estado del servicio**. En caso que la boleta está vencida puedes ingresar una **inhibición de cobranza** en espera de la respuesta del reclamo.
2. Verifica en Andes si hay **reclamos abiertos**. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXX, le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo.*
3. Apóyate en los procedimientos de SOMOS CLAVE para intentar siempre dar solución a la inconformidad que presenta el cliente. La solución de dicho inconveniente no restringe el ingreso del reclamo, pero este puede quedar derivado a otra área o ser solucionado en línea

INGRESO RECLAMO FORMAL

PASO 1

1. Debes ingresar la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente a la problemática del cliente.

PASO 2

2. Una vez ingresada la solicitud de servicio, haz clic en el botón CONVERTIR EN N° RECLAMO.

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedidos de ventas', 'Contactos', and 'Faltas masivas'. The main window displays a form for creating a claim, with the 'Convertir en N° Reclamo' button highlighted in red. The form is divided into several sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', and 'Resumen'. The 'Información SS' section contains fields for 'N° de SS', 'Rut de Cliente', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut Solicitante', 'Nombre Completo Solicitante', 'Número serial CI solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', and 'Teléfono residencial solicitante'. The 'Prioridad y propiedad' section contains dropdown menus for 'Tipo', 'Área', 'Subárea', 'Actividad', 'Dirección', 'Correo electrónico', and 'Teléfono residencial solicitante'. The 'Resumen' section contains fields for 'Descripción', 'Comentarios', 'Fecha de creación', 'Fecha de solución', 'Fecha de cierre', and 'Usuario creador'. At the bottom, there's a navigation bar with tabs: 'Actividades', 'Faltas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoría', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'.

PASO 3

3. Completa los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

PASO 4

4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los campos, da clic en el botón ASIGNAR N° RECLAMO.

The screenshot shows the 'Andes' system interface with the 'Asignar N° Reclamo' button highlighted by a red arrow. The interface includes a top navigation bar with 'Andes' and various menu items. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs. The main content area is divided into several sections: 'Información SS', 'Prioridad y propiedad', 'Resumen', and 'Asignar N° Reclamo'. The 'Asignar N° Reclamo' section contains various input fields and dropdown menus for assigning a claim number.

PASO 5

5. Acepta el mensaje desplegado.

The screenshot shows the 'Andes' system interface with a message box titled 'Reclamo Registrado Exitosamente' displayed at the top. The message box contains the text 'Reclamo Registrado Exitosamente' and two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'. The 'Aceptar' button is highlighted with a red box. Below the message box, the interface shows the 'Asignar N° Reclamo' section with various input fields and dropdown menus.

PASO 6 Y 7

6. Para gestionar el envío del FUR (Formulario Único de Reclamos) al cliente, ingresa al link http://172.17.102.159/reclamos_105/index.php con tus credenciales de acceso. Esto deriva la gestión a Soporte Diferido, quienes realizan la descarga del formulario y generan el envío del FUR desde el correo institucional que corresponda (Claro o VTR).

7. Completa los campos solicitados de acuerdo al reclamo ingresado y pincha

Claro | VTR Reclamos 105 Bienvenido **Admin Jose ingreso** Cerrar sesión

Ingreso de ticket

Número SS Ej: 1-689712354789	Rut cliente Ej: 13876545-3	Tipo de reclamo Seleccione	Número reclamo Ej: 123456
Motivo reclamo Seleccione una opción	Marca Seleccione	Tipo de respuesta Seleccione	
Correo electrónico ejemplo@correo.com			
Enviar			



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)

- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
 - -TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR -> El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

INDAGA —

! Realiza preguntas asertivas para identificar cuál es el inconveniente que presenta el cliente:

! No realices preguntas abiertas

! Guía al cliente con respuestas claras, parafraseando el inconveniente pero conectándolo con uno de los casos que se abordan en este procedimiento:

- ¿La pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje?
- ¿Logras ver imagen pero sin sonido?
- ¿El problema ocurre en todos los canales o solo en algunos?
- Cuando enciendes el TV, ¿queda la pantalla totalmente negra sin imagen.
- ¿Ves algún mensaje o código en la pantalla o solo está en negro?
- ¿El decodificador está encendido (luces visibles)?
- ¿Puedes ver la imagen pero no escuchar sonido?
- ¿El volumen del control responde cuando lo subes o bajas?
- ¿El problema de audio ocurre en todos los canales?
- ¿El control remoto no responde al presionar los botones?
- ¿Has notado si alguna luz del control se enciende al usarlo?
- ¿El problema es con todos los botones o solo algunos?
- ¿En la pantalla te aparece algún código de error?
- Podrías indicarme qué letra tiene el código: ¿A, V o C?

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

ERROR TIPO V

REVISAR

1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarlo 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?"

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT VTR CLARO

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

- Cable HDMI conectado al decodificador y la televisión
- Fuente de poder conectado al decodificador y a la electricidad
- Si la conexión es a través de cable de red (ethernet), este debe estar conectado a la caja de internet

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART

VERDE -> Continúa al siguiente paso.

ROJO -> Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

PROCESO FINALIZADO: Se aprovisionaron los paquetes correctamente.

ERROR EN EL PROCESO: Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN VERDE -> Continúa revisando

TEMPERATURA CPU- USO CPU EN ROJO -> Indica al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA EN VERDE -> Continúa revisando

STORAGE Y USO DE CAJA EN ROJO -> Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se reestablezca.

- Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart de esta publicación

c. Consulta al cliente qué código le aparece y revisa el procedimiento en Clave

V551 - V635 - V555 - V565- V638 -V545- V404- V636- V545

1. Indicar al cliente sintonizar otro canal o contenido y luego volver al contenido inicial.
2. Si no reestablece el servicio, solicita al cliente realizar un reset eléctrico del decodificador
3. Espera con el cliente el línea que el decodificador encienda
4. Si no reestablece el servicio, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas

V227- V290-V291-V292- V293- V294

1. Solicita al cliente que a través de video llamada muestre cuál es el canal y el programa con inconveniente
2. Indica sintonizar el canal 13 (Señal 713) y seleccionar el replay
3. Luego, volver a seleccionar el canal y programa que presentaba inconveniente

4. Si el mensaje sigue apareciendo, explica al cliente que su inconveniente corresponde a una afectación general del servicio, el que debiese reestablecerse en máximo 2 horas.

ERROR TIPO A

REVISAR

1. Revisa el estado comercial del servicio

1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

1.2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

Continuar con las revisiones.

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

2. Descarta una falla masiva

2.1. Revisa en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

VERDE -> Consulta al cliente cuál es el error que le aparece

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

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

CLARO: <https://www.clarochile.cl/personas/estadoservicio/>

A001- A002 —

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

2. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei
		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI

Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION ->

Huawei

Ruta: Home -> Suscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL SCP

1. En la sección "Interfaces del AP", posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL

Ingresar una visita a terreno.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación Técnica
- SUBAREA: Sin Señal
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

A609-A608- A605- A113 —

1. Ingresar a BEC y revisar el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART-

BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO [\(VER\)](#)

- **VERDE ->** Continúa al siguiente paso.
- **ROJO ->** Haz clic en el botón REAPROVISIONAR. Una vez presionado, presiona el botón CONSULTA ESTADO

Resultados:

- **PROCESO FINALIZADO:** Se aprovisionaron los paquetes correctamente.
- **ERROR EN EL PROCESO:** No se realizó el aprovisionamiento.

Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

Si el color es VERDE: Explica al cliente que deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresar la solicitud de servicio:

- TIPO: Televisión
- Área: Inconveniente en servicio
- Subárea: Problema de reproducción
- Descripción: Código de error, pruebas realizadas, información

- n entregada

Si el color es **ROJO**: Haz clic en el botón RECARGAR ([VER](#))

- Valida si el semáforo cambia de color. Si se mantiene en rojo o la recarga no soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema de reproducción	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

ERROR TIPO C

REVISAR

1. Revisa el estado comercial del servicio

1.1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO

VTR CLARO

1.2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continuar con las revisiones.

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

- Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos
- Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

2. Descarta una falla masiva

2.1. Revisa en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

- **VERDE ->** No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
- **AMARILLO ->** Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución
- **ROJO ->** Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

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

CLARO: <https://www.claro Chile.cl/personas/estadoservicio/>

3. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

4. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

1. Ingresa a BEC y revisa a qué red está conectado el decodificador

2. Ahora, debes confirmar si esa es la red que aparece en BEC, es la del domicilio. Para esto, revisa la marca/modelo del equipo en BEC.

Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte para revisar la red wifi del domicilio (SSID). Dependiendo del resultado, tendrás 2 escenarios: EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO y EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO

EQUIPO	MARCA	MODELO	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT	ZTE	F6600P	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	
	HUAWEI	HG8145X6-13	Smart Wifi Huawei

		HG8145X6	
		HG8245W5	
	NOKIA	G240WG	-
		G-2425G-B	-
	SERCOMM	FG1100R	Smartwifi Portal (Assia)
Cable Módem	Arris	TG2492LG	Cloudcheck (Assia)

WEB UI

Ruta: Local network -> WLAN -> WLAN SSID CONFIGURATION ->

Huawei

Ruta: Home -> Subscriber list -> 360 Degres subscriber view -> Wifi Settings

SMART WIFI PORTAL SCP

1. En la sección "Interfaces del AP", posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.

EQUIPO NO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO:

- Guía al cliente en cómo debe conectar correctamente su decodificador a la red wifi

EQUIPO ESTÁ CONECTADO A RED DOMICILIO o AUNQUE ESTÁ CONECTADO NO TIENE SEÑAL

Consulta cuál es el código de error que aparece en pantalla

C601- C605-C606 —

1. Revisar pedido del cliente y confirmar con cliente si el producto fue entregado por delivery

- **Es delivery** -> Revisar el procedimiento DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN
- **No es delivery** -> Ingresa en la cuenta de servicio afectado a BEC para realizar un Reboot desde BEC.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

2. Luego de realizarlo valida con el cliente si el inconveniente se mantiene.

- Si es así, realiza el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad o el cliente es fibra, , ingresa una solicitud de servicio de reparación. Apóyate en la publicación VISITAS TÉCNICAS.
 - TIPO: Televisión
 - ÁREA: Reparación técnica
 - SUBÁREA: Sin señal
 - DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada

C219- C228-C210- C229- C611/C612 —

1. Si el decodificador está conectado a internet y el inconveniente continúa, debes ingresar una visita a terreno.

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación Técnica
- SUBAREA: Sin Señal
- DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



INTERNET DEGRADADO

REVISAR LOS NIVELES DE RSSI (INTENSIDAD DE SEÑAL RECIBIDA)

Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)

ASSIA

PASO 1

ASSIA

Xperience Habilitar logs Spanish Bienvenido test user1 for ALL ISP's Salir

1835D1B41113 Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113 a las 2022-08-26 11:30:38-04:00 America/Santiago Actualizar Tiempo real

Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13 Conectado La última subida de datos fue hace menos de un minuto

Filtro **Estado** ☐ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos Ver expandido: ☐ Ver topología: ☐ Active Profiles

Tipo	Nombre	Interfaz	SSID	RSSI	Estado	Velocidad TR...	Velocidad m...	
COMMSCOPE TG2492LG-N...					Conectado			
	...MATE_10_PRO-842377 (...)	5GHz	VTR-7433636	-59	Conectado	40.04 Mbps	686.35 Mbps	☐
	...18:65:71:18:7C:FF) (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-66	Conectado	125.92 Mbps		☐
	FM0AE27T0GF92 (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-60	Conectado	46.08 Mbps	64.53 Mbps	☐
	M2006C3LG-REDM9A (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-80	Conectado	36.19 Mbps	64.53 Mbps	☐
	GALAXY-J6-DE-YENMI (...)	2.4GHz	VTR-7433636	-73	Conectado	16.97 Mbps	61.93 Mbps	☐
	GALAXY-M31 (...)	5GHz	VTR-7433636	-54	Conectado	140.91 Mbps	343.27 Mbps	☐
	...SUNG 7 SERIES (50) (...)	5GHz	VTR-7433636	-51	Conectado	9.35 Mbps	287 Mbps	☐

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

PASO 2

RSSI MENOR A -80

Información básica

Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Activar
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

Información básica

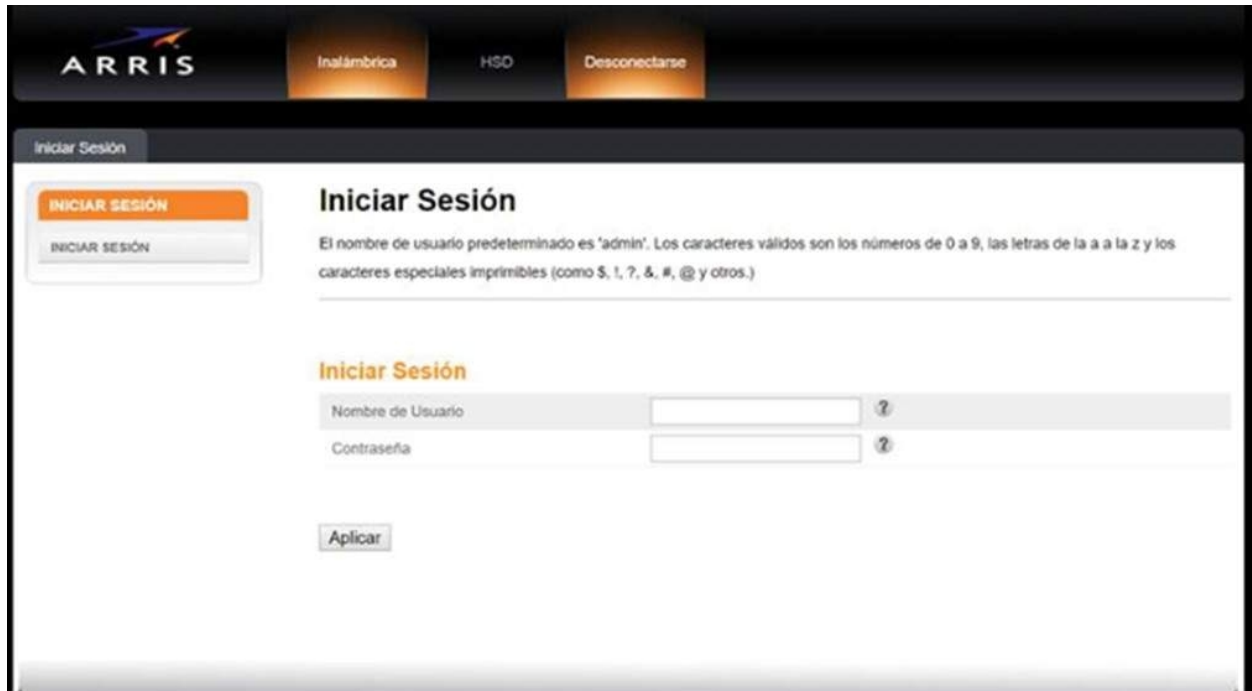
Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG
Administración WIFI	Desactivar
Servicio Activado IP 10.6.23.52-8080	
Mac Cable Modem	1835D1B02243
Mac MTA	1835D1B02244
Tipo Equipo	MTA
Tecnología	D 3.0
TocpeName	ARRIS-TG2492LG-D 3.0
Velocidad de subida	16 Mbps
Velocidad de bajada	600 Mbps
Portal C4	Detalle PortalC4
Realizar ping	

a) Genera un "Reset WIFI"

1. En BEC hacer clic en el botón "Activar"

2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

PASO 3



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a dark navigation bar with the ARRIS logo on the left and three orange buttons labeled 'Inalámbrica', 'HSD', and 'Desconectarse' on the right. Below this, a 'Inicio Sesión' tab is selected. On the left side, there is a vertical sidebar with an orange 'INICIAR SESIÓN' button and a grey 'INICIAR SESIÓN' button below it. The main content area has the title 'Iniciar Sesión' and a paragraph explaining the default username 'admin' and valid character sets. Below this, there is a section titled 'Iniciar Sesión' with two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a help icon. An 'Aplicar' button is located at the bottom of the form.

ARRIS

Inalámbrica HSD Desconectarse

Inicio Sesión

INICIAR SESIÓN

INICIAR SESIÓN

Iniciar Sesión

El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)

Iniciar Sesión

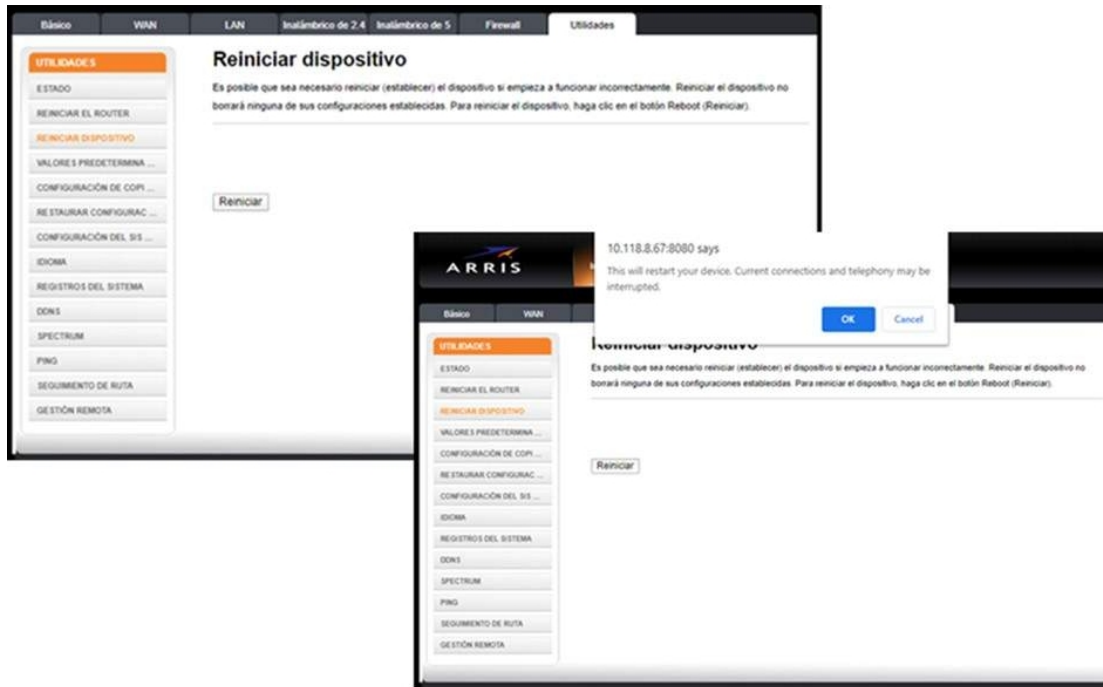
Nombre de Usuario ?

Contraseña ?

Aplicar

3. Ingresar con nombre de usuario "technician", contraseña "12345Vtr" y luego "Aplicar"

PASO 4



4. Ir a la pestaña “Utilidades”, luego a “Reiniciar Dispositivo” y finalmente pinchar el botón “Reiniciar”

5. Dar OK al pop up que aparece

6. Informa al cliente que, al generarse este reinicio, todos los dispositivos se desconectarán y se volverán a conectar.

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

PASO 5

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Si es HFC, debes validar si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación **Cambio de Tecnología a Fibra Óptica**.

- Si no tiene el botón habilitado o es un cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

PASO 6

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

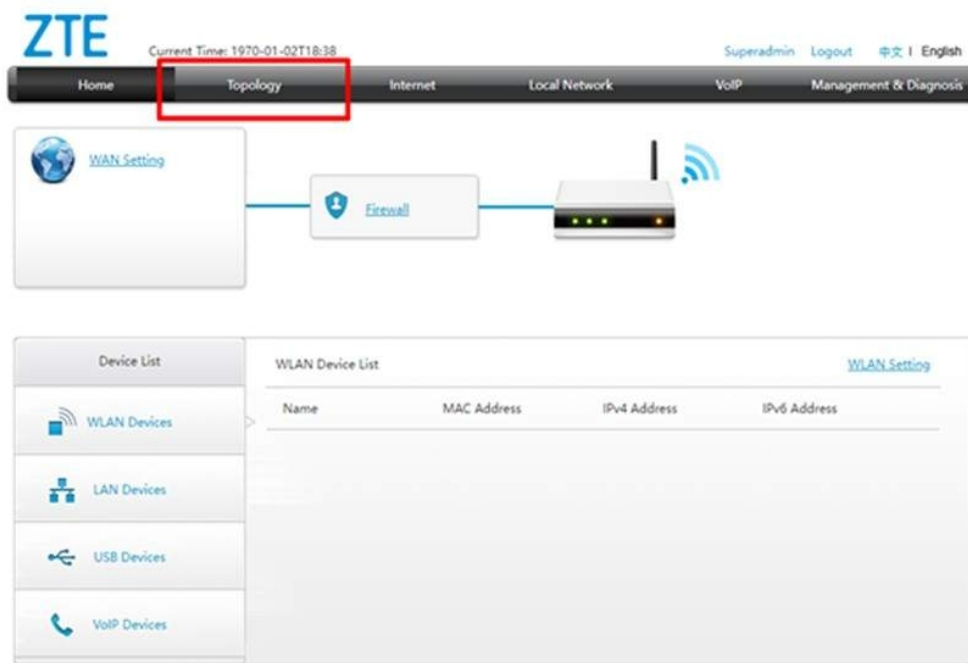
PASO 7

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

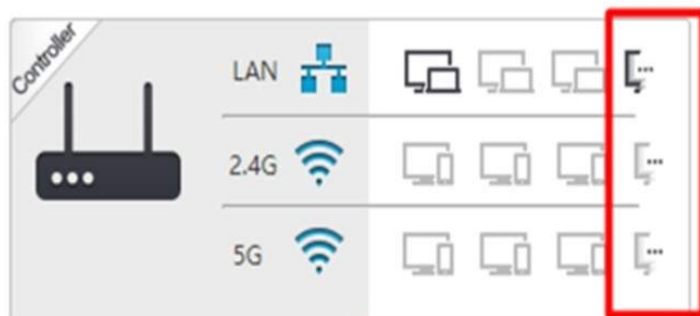
WEB- UI

PASO 1



a) Ir al menú **"TOPOLOGY"**.

PASO 2



b) Revisar los dispositivos conectados a la ONT Haciendo clic sobre el último ícono de cada fila.

PASO 3

RSSI MENOR A -80

Reset Wifi.

a) Desde "WLAN Basic", sección "WLAN On/Off Configuration" apagar las bandas seleccionando "Off" y luego "Apply".



b) Encender las bandas presionando "On" en ambas redes y luego hacer clic en "Apply"



a) Genera un "Reset WIFI"

b) Valida con el cliente: ¿la caja de internet está en el mismo sitio que la dejó el técnico cuando instaló?

PASO 4

EN UN LUGAR DIFERENTE

- Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

PASO 5

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

PASO 6

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

PASO 1

Plume

USUARIO ID NODO Buscar clientes...

Estado de la nube

El Salto

Comprobación del estado

Perfil

Pods y nodos

Dispositivos

Topología

QoE

Clase de tráfico

Cronología

Panel de calidad de experiencia (QoE)

Resumen Nodos Dispositivos WAN

Ver en directo (21min 45s)

Motor de recomendaciones

Entrar en modo superdirecto

Buscar...

Nombre	Conexión	Ocupado	QoE	RSSI	Índice PRR efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfkgrou25 50:5A:55:88:EE:53	5G	• •	• • • • •	-62 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfkgrou28-2 10:68:38:2A:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfkgrou40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL0008300XD3 64:9F:ED:21:56:1C	5G	• •	• • • • •	-60 dBm	60 %	9 %	583.85 Mbps

PASO 2

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

Apóyate en el procedimiento **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS** (instalación a través de visita técnica)

PASO 3

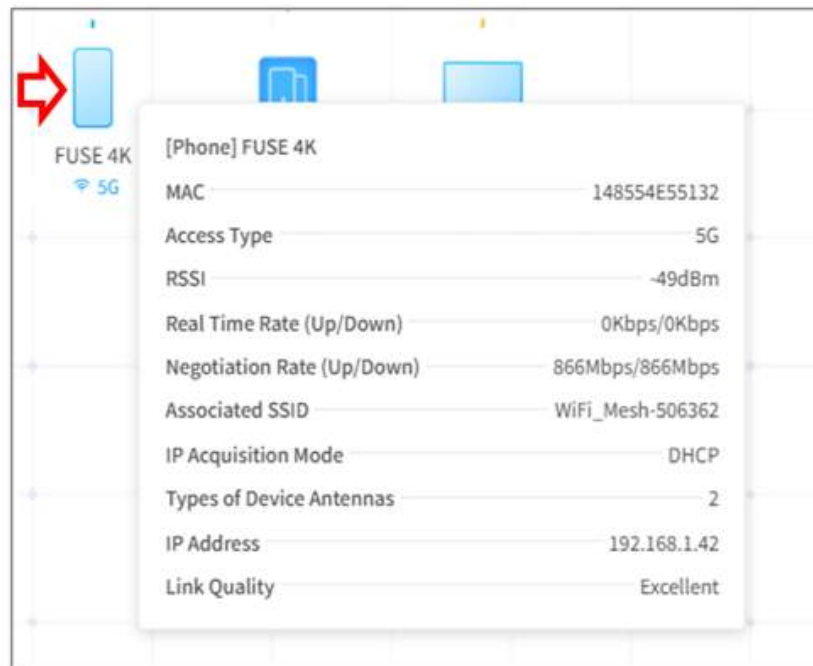
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

SCP

PASO 1



Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)

PASO 2

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA. Guíate por los acordeones de este procedimiento.

PASO 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

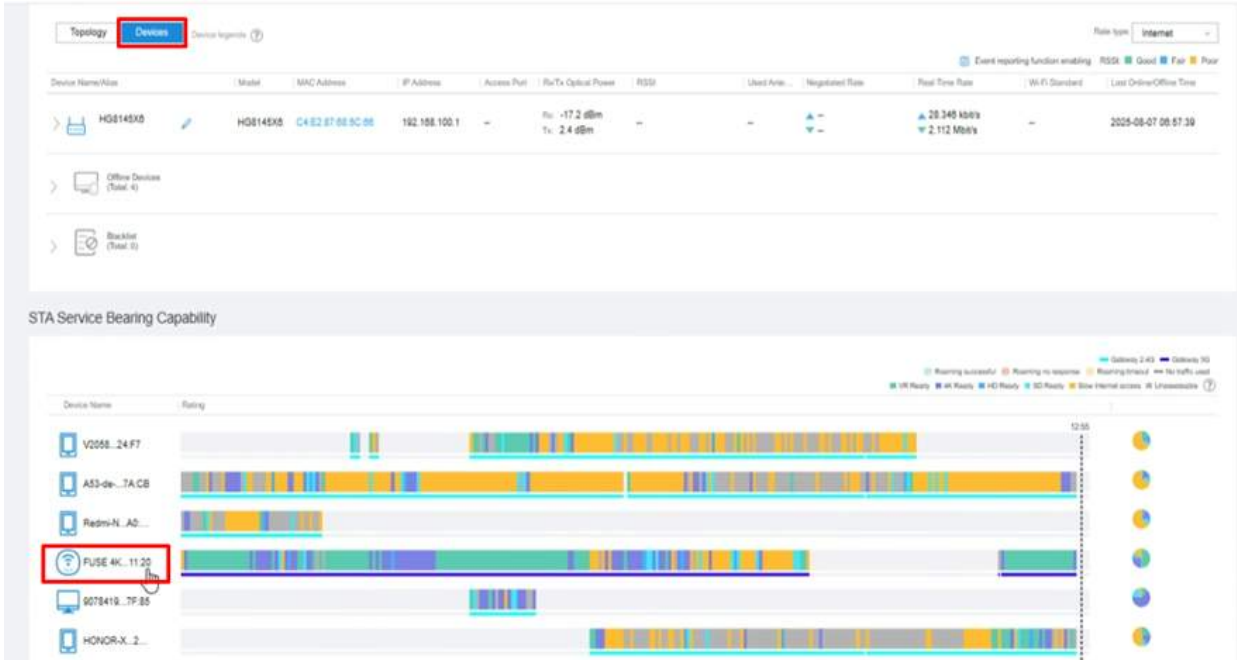
Recomienda la instalación de un extensor. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

HUAWEI

PASO 1

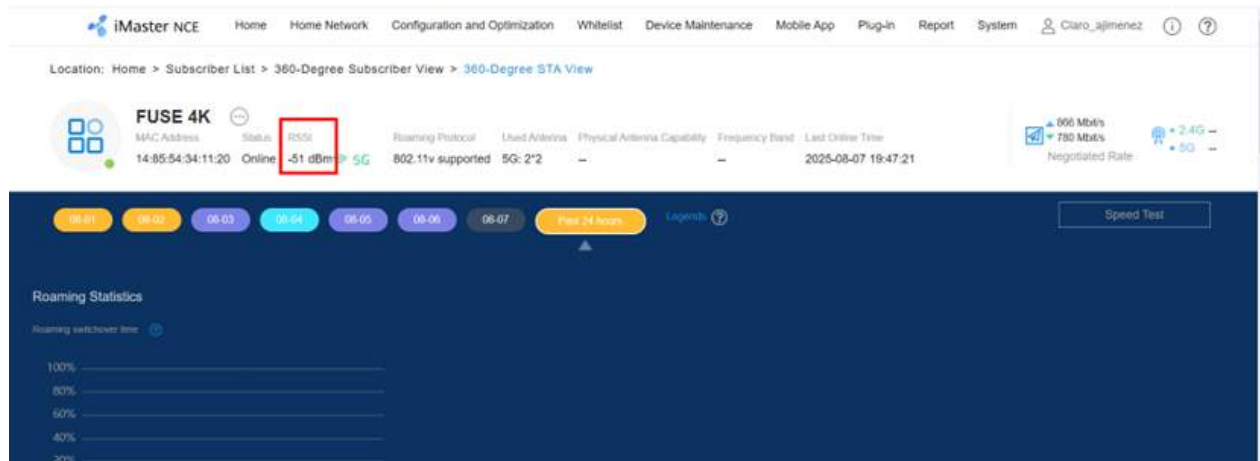
a. Ingresa a la pestaña KPI VIEWS

PASO 2



b. Haz clic en la pestaña DEVICES, luego desliza tu pantalla para ver los equipos conectados, en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K

PASO 3



c. Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

PASO 4

RSSI MENOR A -80

Location: Home > Subscriber List > 360-Degree Subscriber View > Wi-Fi Settings

Basic Settings | Advanced Settings

Steering sensitivity: ☐ Low ☒ Medium ☐ High [Apply](#)

SSID Information

Select: Home Network [Refresh](#) [Create SSID](#)

Index	Wi-Fi SSID	Status	Frequency Band	Service Status	Authentication Mode	Security Configuration	Hide Wi-Fi	Operation
1	HUAWEI-2.4G-EUBg	Active	2.4G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	i
5	HUAWEI-5G-EUBg	Active	5G	Provisioned	WPA/WPA2 Pre-Shared Key	Configured	No	i

Total records: 2

15/page [1](#) [2](#)

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar Mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

PASO 5

Si los niveles de RSSI se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si la caja de internet está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo "Problema de Cober/ Conectividad Wifi". para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

PASO 6

RSSI MAYOR A -80

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento permite resolver inconvenientes técnicos de telefonía hogar, con tecnología HFC y FTTH

ALCANCE

- Aplica para ejecutivos de call center. En caso de sucursales, el ejecutivo podrá realizar el procedimiento si el cliente indica que hay personas en su domicilio que puedan ejecutar pruebas; en caso contrario deberá indicar al cliente que debe llamar al call center.

PASO 1. Revisa el estado comercial del servicio

1. Verifica que el servicio esté activo sin deuda. Apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO.

PASO 2. Revisa si existe una falla masiva

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

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

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

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución

Falla masiva

En las six (trabajos programados) se indica que si tienen pérdida (de servicio) o degradación

Masivos

ESTADO	PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA	FECHA_PROBLEMA_SOLUCION	SOLUCION	ACCIONES
ROJO	PROBLEMA	20/07/2023 10:00:00	20/07/2023 10:00:00	20/07/2023 10:00:00	
AMARILLO	PROBLEMA	20/07/2023 10:00:00	20/07/2023 10:00:00	20/07/2023 10:00:00	

Paso 3: Revisar si el servicio estuvo en cobranza últimas 72 hrs.

1. En la CUENTA DE FACTURACIÓN, haz clic en la pestaña ALERTAS DE CRÉDITO e identifica si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 hrs.

a) Si pasó por un proceso de cobranza, realiza un RESET REFRESH TODAS LAS PLATAFORMAS. Apóyate en la publicación RESET REFRESH.

b) Si no pasó por un proceso de cobranza, continúa revisando.

Selección de la cuenta de facturación y alerta de crédito:

1. Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

Revisión del proceso de cobranza:

2. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.

Procesos	Estado	Subestado	Importe cobrado	Fecha de apertura	Comentarios
48AJO	Completado	Saldo de Cobro	\$28.880	12/09/2024 04:30:00	Saldo de Cobro en VTR
48AJO	Cerrado	Entero en Cobro	\$28.880	26/09/2024 10:00:00	VTR
48AJO	Completado	Saldo de Cobro	\$27.840	10/08/2023 14:30:00	Saldo de Cobro en VTR
48AJO	Cerrado	Entero en Cobro	\$27.840	08/08/2023 00:00:00	VTR

Paso 4. Indaga cuál es el inconveniente

- ¿Desde cuándo presentas este inconveniente?
- ¿No tienes tono al levantar el teléfono o sí escuchas tono?
- ¿El problema es al llamar, al recibir llamadas o en ambos casos?
- ¿Tu teléfono suena cuando te llaman o no registra llamadas entrantes?

SE CORTA MIENTRAS HABLA / TONO INTERMITENTE

GESTIÓN

REGISTRA

1. Realizar **RESET/REFRESH**, Desde la cuenta de **SERVICIO** en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Seleccionar **TELEFONÍA FIJA**
Presionar el botón **RESET/REFRESH.**

IMPORTANTE

- Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de **BANDA ANCHA** también se reiniciaría el Internet.
- Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH

2. Si el Reset indica **PROCESO FALLIDO**, se debe ingresar una visita en terreno **SERVICIO DEGRADADO**

TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA FIJA
AREA	Seleccionar	REPARACIÓN TÉCNICA
SUBAREA	Seleccionar	SERVICIO DEGRADADO

Sigue el protocolo de la publicación VISITAS TÉCNICAS.

GESTIÓN

REGISTRA

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución
- Gestión realizada.
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)

CONTINUE

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.



ALCANCE:

Este procedimiento aplica para Call Center, Sucursales y Canales Digitales

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por **Sucursal Virtual** seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de

vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN IDENTIDAD

VERIFICA

Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.

Importantes de la Atención:

- Siempre revisa boleta actual y compáralas con boletas anteriores, esto te permitirá identificar cual es motivo del alza o diferencia en la boleta.

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DIS
--------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción

2. **Cuota de equipo:** son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem "**Cargo y descuentos de equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde
3. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo 📱 que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX 💰.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonía	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM	
de Equipo	867170050550600
Marca	XIAOMI
SU	70008992
Tipo de adquisición	Arrendamiento
Precio de Marketing del Equipo	
Porcentaje de subsidio para ...	0
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST
Cantidad de pagos a plazo	24
Clasificación de la Oferta	13
Precio de completo del equip...	
Reservation ID	0003170464
Clasificación de equipo	SMARTPHONE
Equipo Rango	1
Technology	4G
Dispositivo devuelto Ind	No
Modelo	REDMI 9T
Garantía de equipo	

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIS
--------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	----------------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"**
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento de Fidelización XX% por X meses"**

QUÉ REVISAR

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X por ciento 💰 por X meses 📅 y/o Descuento de Fidelización X Porcentaje 🎁 por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	6.331
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DIS
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem **"Cargo y descuentos por equipo"** de la sección **"Detalle cobros por móvil"** de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$ 💰 XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX 📅. Recuerde que el contrato por XX meses 📅.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281	
Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
OTROS COBROS	0

*BOLETA CON CUOTAS

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281	
Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	31.000
Cargo Cuota Programa Claro UP 13 de 24	31.000
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DIS
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------

QUÉ REVISAR

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento **NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx 📁💰"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.703
Internet	18.733
Desconto Internet	-10.000
Telefonia	19.304
Desconto Telefonía	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.808
Prime Video	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	9.996
Activación Cuota 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	0

*BOLETA CON CUOTAS

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES						
N° Móvil : 58936652570						
N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	24-Oct	03:15	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
2	27-Oct	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
3	31-Oct	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
4	03-Nov	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
5	07-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
6	10-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
7	14-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
8	17-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
9	21-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING
--------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	---------

QUÉ REVISAR

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales"
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming"
3. En caso de que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📶 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 💵, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES									
Nombre Portador - Claro LDI									
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total a Pagar
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984980064	MEXICO	1	4B	00:07:42	\$0
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49	\$2.814
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49	\$6.773
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03	\$18
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38	\$4.908
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02	\$12
Duración									Total
Cargos de Facturación									\$ 489
Total minutos/monto neto									00:48:06 \$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026

DETALLE ROAMING DATOS					
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes
Total Roaming Por Teléfono					4.035.839 \$ 16.859,00
Total de Roaming Datos					12 \$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROA DIS
--------------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------	------------

QUÉ REVISAR

1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan
2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado
3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en "Cambiar Historial" la gestión realizada
4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil
5. En caso de que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX ¹⁷ plan antiguo con un valor de \$XX ^{\$} más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX ^{\$} con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan ^{\$}"

Buscar: Orden

Ver por:

Ordenes

Solamente Órdenes Pendientes

Solamente Acciones de Orden Pendientes

Buscar Ahora

Bloquear sin Guardar

Ajustar

47 Registros

Orden	Motivo del Ma...	Identificación	Estado	Fecha de Aplicación	Fecha de Vencimiento	Identificación	Oferta
Cobranza Cambio (Inalámbrico)	Cerrado	18022024		18517310944			
Cobranza Cambio (Inalámbrico)	Cerrado	18022024		18510145534			
Cambio (Inalámbrico)	Cerrado	22122023		18324030164			
Ca...	Terminado	22122023	22122023	1832403017A	07 2023-ARR-MAX L LIBRE		
Cambio (Inalámbrico)	Cancelado	22122023		1833398885A			
Cambio (Inalámbrico)	Cerrado	22122023		1833395930A			
Ca...	Terminado	22122023	22122023	1833395930A	05 2023-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE		

Ver Acción de Orden : 1833403017A Cambio

Identificación de la Orden:

Estado:

Modo de la Orden:

1833403016A

Cerrado

CE

Identificación de Perfil de Facturación del Cliente:

Nombre del Cliente:

101898148

Sr FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA

General

Historial (Ninguno)

Actividades

Notas (Ninguna)

Realización

Identificación de la Acci...

Tipo:

Estado:

Cambio Reason:

1833403017A

Cambio

Terminado

PCS 56978038394

Fecha de Solicitud Inicial:

Fecha de Finalización de Facturación:

Fecha de Vencimiento:

22122023

22122023

22122023

PLAN ANTIGUO 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE)

PLAN NUEVO 07 2023-ARR-MAX L LIBRE

QUIERES AND ACTIVIDADES A DEBERTA URGENTE

Canal de Ventas:

Usuario:

Equipo Propietario:

CAC

118861307

CLARO CHILE 5658 PORT

Configuración

Conexiones (Ninguna)

Órdenes Pendientes (Ninguna)

Cambiar Historial

Grupos

Buscar Ahora

Ajustar

Fecha de Vigencia	Descripción de la Actividad	Nombre	Identificación
Igual			
2011/2023 11/08	HC		569780383
2011/2023 10/08	CH		569780383
2011/2023 11/08	CH		569780383
	Cambio Producto	Inalámbrico	
	Eliminado Sub-producto	Descuentos Automaticos	
	Eliminado Sub-producto	PVD CF	
	Eliminado Sub-producto	Descuentos y promociones	
	Eliminado Plan de precios	PVD Claro Musica Sin Costo Permanente	
	Eliminado Plan de precios	PVD Claro Video Sin Costo Permanente	
	Cambio Sub-producto	Plan base	
	Eliminado Plan de precios	PVD Alianza 50 Porcentaje Permanente	
	Nuevo Plan de precios	PVD Alianza 50 Porcentaje Permanente	
	Eliminado Plan de precios	RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE	
	Nuevo Plan de precios	RP 07 2023-ARR-MAX L LIBRE	
	Cambio Sub-producto	Planes Adicionales 128 Utr	

CONTINUAR

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES:

- **¿Quién lo solicita?** Titular del servicio. Tercero con poder notaria solo aplica para sucursales.
- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

- **Sobre la deuda y los descuentos:** El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut. Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.
- **Sobre el Registro de Atención:** Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar:
 - Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
 - Duración de la promoción prometida en meses.
 - Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma inmediata. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el inicio del ciclo de facturación.
- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el PLAN COMERCIAL.

En caso que el cliente tenga un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la MÁSCARA DE VALIDACIÓN el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:



Mandato Full

Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.



Mandato Light

Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato, debes derivarlo a la Plataforma de Contención Móvil

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



**INDAGA CON EL
CLIENTE EL MOTIVO
POR EL CUÁL DESEA
BAJAR A UN PLAN
MENOR**

**REVISA EN ONE EL
PLAN QUE TIENE EL
CLIENTE Y SI TIENE O
NO DESCUENTOS
VIGENTES**

**OFRECE UN
DESCUENTO AL
CARGO FIJO (CF)
ACTUAL**

**OFRECE AL CLIENTE
BAJAR A UN PLAN
MENOR**

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

- a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.
- b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

- a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.
- b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REvisa EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3. 2.1 Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán. a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.				

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REvisa EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR
---	--	--	---

Considera siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses
MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	

MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REvisa EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	---	--	--	--

Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción
MAX M			Única opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado [PASO A PASO CAMBIO DE PLAN](#) de Somos Clave. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el Protocolo de Cierre de Cambio de Plan.

Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan: <i>"Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan."</i>				

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Registro de atención en CRM One: - Motivo 1: Solicitudes Comerciales - Motivo 2: Modificaciones al Contrato - Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial - Resultado: Solicitud Completada. Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención - Información entregada - Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)				

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 Aprovechamiento 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	Smartwifi Portal (Assia)

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

Step 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.

Step 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.

Step 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.

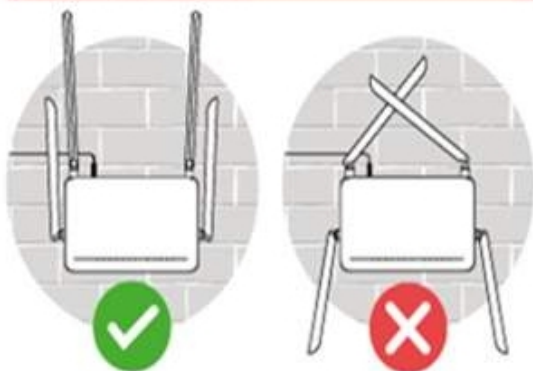
Si el cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

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

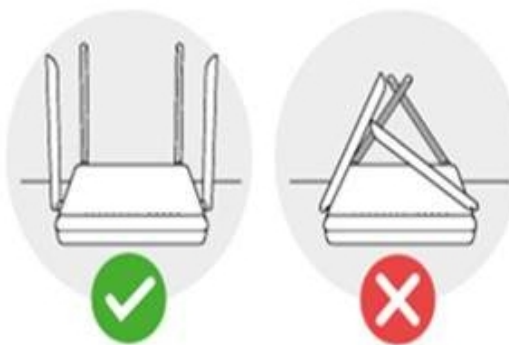
- **CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P**: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.

Step 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.

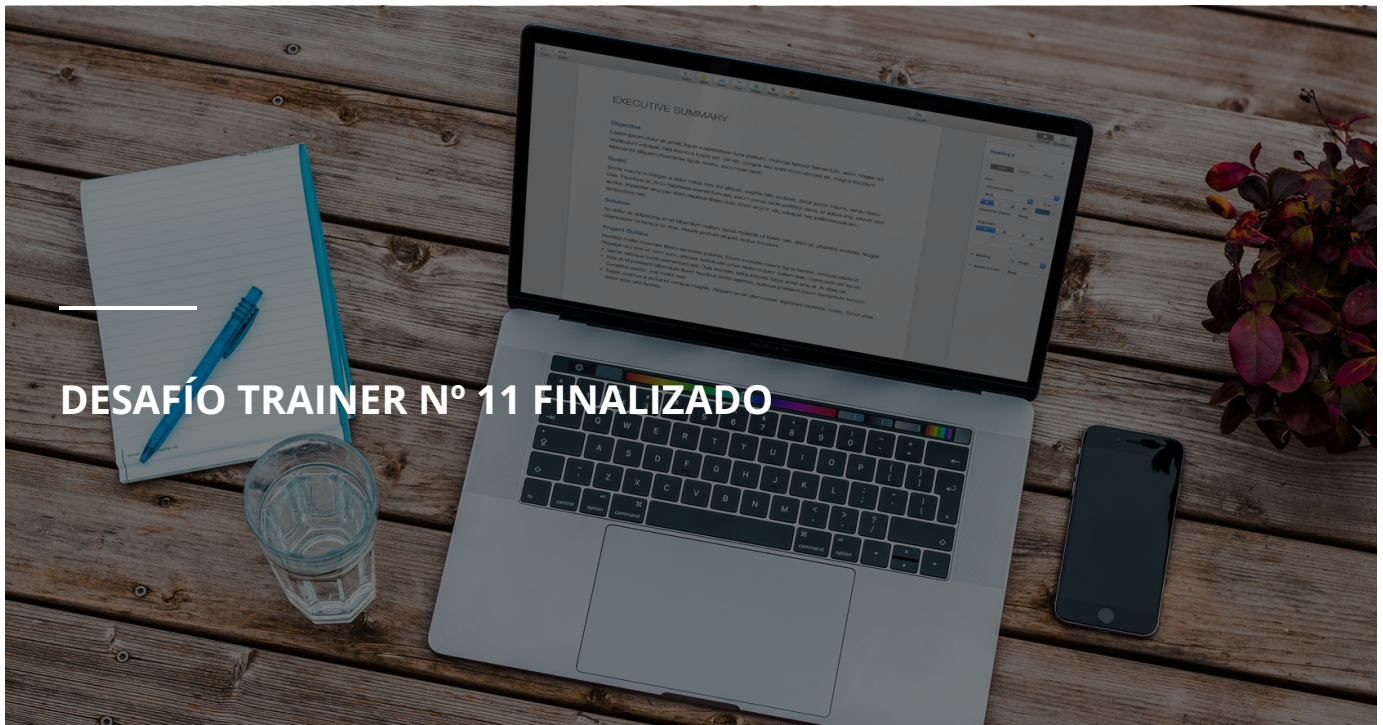
b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.



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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR