TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 05 - 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 02 AL 09 DE MARZO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

AJUSTE

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN

ACTIVIDAD

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

PRODUCTO ENTREGADO, PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE

ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	**Titular** o **Tercero usuario del servicio**.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: •Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): **$15.000** • Ejecutivos Retención N1: **$15.000** • Ejecutivos Retención N2: **$20.000** • Ejecutivos Retención y Canales Premium: **$10.000** • Reclamos: **$50.000** • Ejecutivos Sucursales: **No ajusta** • Supervisor Retención Externo: **Revisar monto máximo según Promoción**

	• Supervisor Call Center: **Revisar monto máximo según Promoción** • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: **$120.000** • Jefe VTR: **$200.000** • Subgerente: **$1.000.000** Cualquier ajuste que supere el monto $1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de **Aseguramiento de Ingresos** al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: **$60.000** • TV + Internet: **$50.000** • TV + Fono: **$45.000** • Internet + Fono: **$45.000** • Internet: **$35.000** • Televisión: **$30.000** • Fono: **$30.000** • Móvil: **$60.000**
Restricciones	• El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.** • **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar $40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de $20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto

máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de $2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios** o **extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta,** ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.

- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.**
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE	
VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste.

	2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. •Si corresponde a **cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta,** debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. •Si corresponde a **cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual),** debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	**Si el monto se encuentra facturado:** **Call Center Voz y Sucursales:** *Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de $XXX y el saldo actualizado de su boleta es de $XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.* **Call Center No Voz:** *XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de $XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.* **Si el monto no se encuentra facturado:**

Call Center Voz y Sucursales:
Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de $XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:
XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:
Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de $XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:
XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de $XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA	Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación INGRESO DE TICKETS. **Tipo de Registro:** Aplicación Corporativa **Aplicación:** Andes **Categoría:** Boleta **Tipo de Solicitud:** Ajustes / NC **IMPORTANTE:** Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.
REGISTRA	**Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura** En observación indicar: •Nombre cliente. •Motivo llamada/visita. •Gestión realizada. •Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. •Respaldo considerado. •Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES** Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC)

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

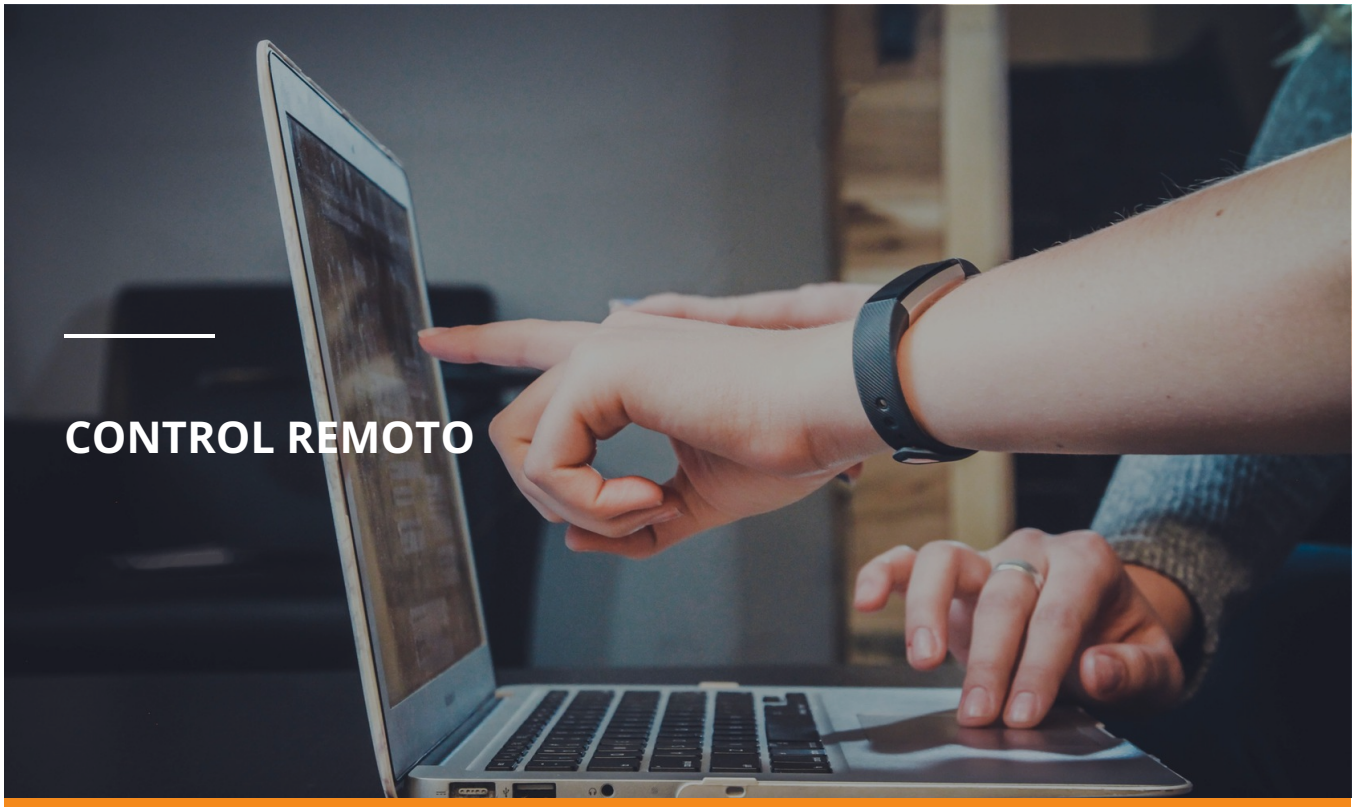
Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	**¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente!** Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	**¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente!** Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Cliente debe tener el **servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR

- El **envío de Delivery aplica para Dbox HD, Dbox Smart y HDMI STICK,** no aplica para otros modelos de dbox.
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar PLAN COMERCIAL
- Actualizar **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-BoX
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 6 en total.**
- **Despacho de equipos:** Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa AQUÍ los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envio Priority.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en **3 ocasiones.**
- El Dbox Delivery puede **recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creado**s (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, **conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.**
- El equipo **llega actualizado al domicilio del cliente**, pero el cliente igualmente tiene la página disponible para activar/reactivar. La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página web https://www.vtr.com/activacion-equipo
- El tiempo de activación puede demorar **1 hora aprox. en quedar activo.**
- El servicio se **empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado** y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de **envío $3000**
- Siempre **confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso
- Si cliente desea **contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método "Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de $20.000).

INGRESO DE DBOX

VERIFICACIONES PREVIAS (RECUERDA QUE ESTE PASO ES OBLIGATORIO)

- Para verificar si el cliente se encuentra con más decodificadores de lo establecido, debes verificar en los Datos de Contacto de Cliente en Vista 360°, si aparece en Max IPTV permitido como SI , es porque excede el cliente con la cantidad máxima que puede tener el cliente por política. En caso, que el cliente cumple con la cantidad de Decodificadores permitidos, no va aparecer marcado en CRM Andes.
- SI se identifica que un cliente, ya sea en distintas cuentas o en la misma, ha realizado altas y bajas de DBox acumulando un total de 6 dispositivos asociados a su RUT, a partir del dispositivo número 7 deberá pagar si solicita una reposición, ya sea por autoinstalación u otro tipo de actividad.
- Además, el cliente debe realizar la solicitud en una sucursal para que se puedan aplicar los cargos correspondientes.
- **Apoyate del siguiente Script:**
    - *"Le informamos que actualmente ya cuenta con el número máximo de IPTV permitidos por política. Por este motivo, para contratar un nuevo DBOX es necesario realizar la gestión de forma presencial en una de nuestras sucursales. El nuevo DBOX tiene un costo de $55.000, el cual debe ser pagado de forma inmediata. Además, esta la opción si es por problemas con el IPTV, devolver uno dañado y le entregamos uno nuevo sin costo."*

Apóyate del siguiente **Procedimiento Atención Max IPTV**

INGRESO

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación

2. Ingresa el **rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio** en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable

3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas" y elegir la cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación NAVEGAR ENTRE CUENTAS.

4. Con las validaciones correctas, realiza un **pedido de modificación.**

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES** Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**

7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

8. Debes ingresar el cargo por el delivery, dirígete a la pestaña **CATALOGO** e ingresa a la sección **"Cargos y descuentos no recurrentes Fijo"** y selecciona la opción **"Cargos"**

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el item **"Delivery autoinstalación"** y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM.**

10. Después de haber **ingresado el cargo por DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar un descuento para que quede el monto total final del delivery.

- En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**

11. Confirma que los ítems ingresados quedaron listos dentro de la pestaña **DETALLES,** donde en cada item, la **columna ACCIÓN indica "NUEVO"**

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
    - **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
    - **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
    - **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.**

13. Método de envío➡ **AUTOINSTALACIÓN**

14. Tipo portado➡No portado- Venta fijo. **ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR**

15. Generar el contrato

16. Selecciona **ENVIAR;** el pedido de ventas quedará en estado Pendiente de Envío y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

17. La actividad de Preparación Kit es realizada por la empresa de delivery y si el estado es ENVIADO, implica que el equipo del cliente está preparados para salir a ruta. Y serán entregados según el tiempo que indica la matriz de Plazos de entrega.

- **Para revisar el detalle de la web de tracking, revisa el apartado SEGUIMIENTO-INCUMPLIMIENTO, dentro de esta publicación**

INFORMA

VOZ

" Sr. XXX., su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a https://vtr.com/activacion-equipo . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit.
Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

NO VOZ

" XXX. tu kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado Excel de entrega] Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, actívalo ingresando a https://vtr.com/activacion-equipo . Este link también se encuentra en el manual que viene en tu kit.
Recuerda que en tu próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

Para finalizar la venta puedes apoyarte con la publicación PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

ESCALA

- Para seguimiento o resolver incumplimientos revisa el apartado SEGUIMIENTO- INCUMPLIMIENTO
- En caso de consultas adicionales sobre la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.

SEGUIMIENTO/INCUMPLIMIENTO

CLIENTE DESISTE DE ENVÍO DELIVERY

IMPORTANTE: Explica claramente al cliente que, si en el caso de que el delivery llegue con el producto, debe rechazar el pedido. Si lo recibe, en nuestros sistemas comienza la facturación.

1. Ingresa a Andes y revisa el estado del pedido de auto instalación:

ESTADO	SIGNIFICADO	ACCIÓN EJECUTIVO
PENDIENTE **PREPARADO** **ENVIADO** **PENDIENTE DE ENVÍO** **ABIERTA**	Depende del estado que aparezca en la web de BLUE EXPRESS	Continúa en el punto 2. No debes cancelar el pedido
RECIBIDO **COMPLETADA** **ACTIVACIÓN PENDIENTE**	Ya está entregado al cliente	Realiza la activación en la web. Una vez activado, puedes cancelar el pedido

IMPORTANTE
Cuando ya este avanzado un pedido y cliente solicite cancelarlo enviar el correo a deliveryfijo@clarovtr.cl

2. Ingresa a la página https://ecommerce.blue.cl con tus credenciales. Ingresa el N° del pedido (de Andes) en el buscador. Procura tener el filtro ORDER NUMBER.

PEDIDO EN REPARTO- EN TRÁNSITO- PROBLEMA DE ENTREGA

a) Informa al cliente que debe rechazar el pedido para que así no comience la facturación en sistema. Puedes apoyarte con el siguiente script:
"Entiendo su solicitud, sin embargo, como el pedido ya está en ruta a su domicilio, probablemente el delivery no alcanzará a devolverse. En este caso, la recomendación para evitar cualquier cargo es que NO acepte el equipo en su domicilio."

b) Escala el caso al equipo delivery al correo delivery deliveryfijo@clarovtr.cl con el siguiente formato (Formato diferente caso no se revisará):

- ASUNTO: DELIVERY FIJO

- RUT: 1386823X-X
- PEDIDO: 1-2649853826XX
- ESTADO PEDIDO:
- MOTIVO CANCELACIÓN:
- N° SERIE EQUIPO:

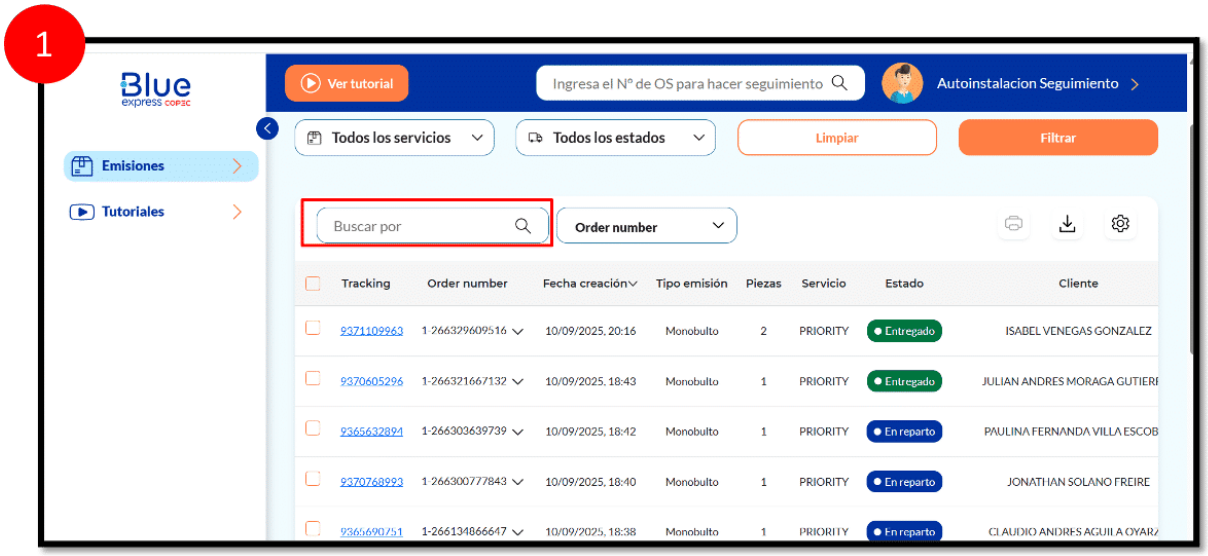
PEDIDO ENTREGADO

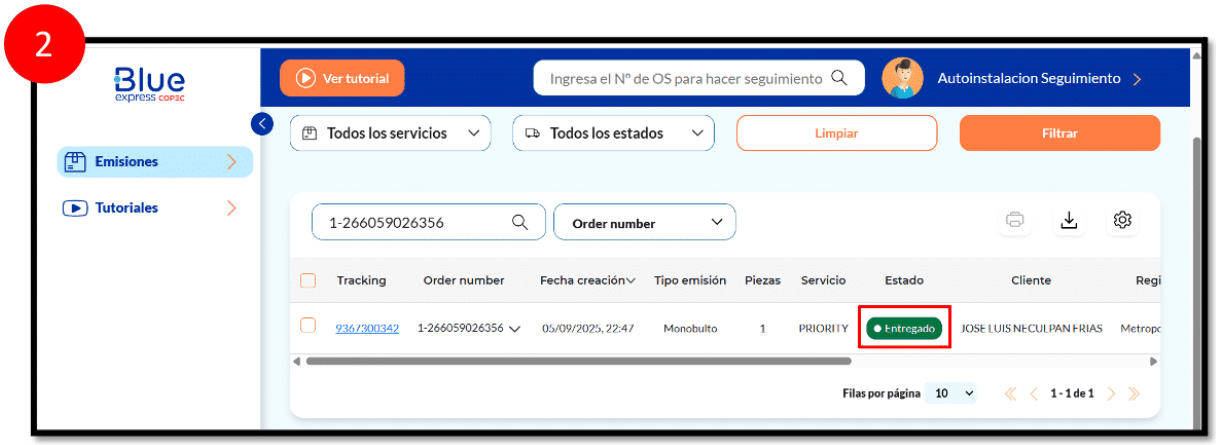
Realiza la activación en la web. Una vez realizado, puedes cancelar el pedido

TRACKING PEDIDO

1. Ingresa a la página https://ecommerce.blue.cl con tus credenciales. Ingresa el n° del pedido (de Andes) en el buscador. Procura tener el filtro **ORDER NUMBER**

2. En la columna **ESTADO,** podrás revisar en qué etapa va la entrega del equipo.





INTERPRETACIÓN DE ESTADOS

ESTADO	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
Entregado	Equipo es recepcionado en hogar de cliente o conserjería de su domicilio	Sin acción
En reparto	Delivery va en camino al domicilio	No se debe cancelar el pedido

Problemas de entrega	Domicilio no encontrado, inconveniente en tráfico para llegar al domicilio	No se debe cancelar el pedido
Devuelto	Cliente rechaza equipo.	Si el pedido NO está completado, debes cancelar. Si el pedido está completado, debes eliminar el decodificador de la cuenta del cliente
En tránsito	Equipo viaja de central logística a centro de la región de residencia del cliente	No se debe cancelar el pedido

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Los montos máximos permitidos para ajustar dependen del puesto de trabajo. Esta afirmación es:

- ◯ Falsa
- ◯ Verdadera

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT		F6600P	ZTE H3601P			
	ZTE		EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

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.2. 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.

Información de Aprovisionamiento

Caracteristicas	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	●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM

Continúa revisando.

3. 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 en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si 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.
- 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.

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

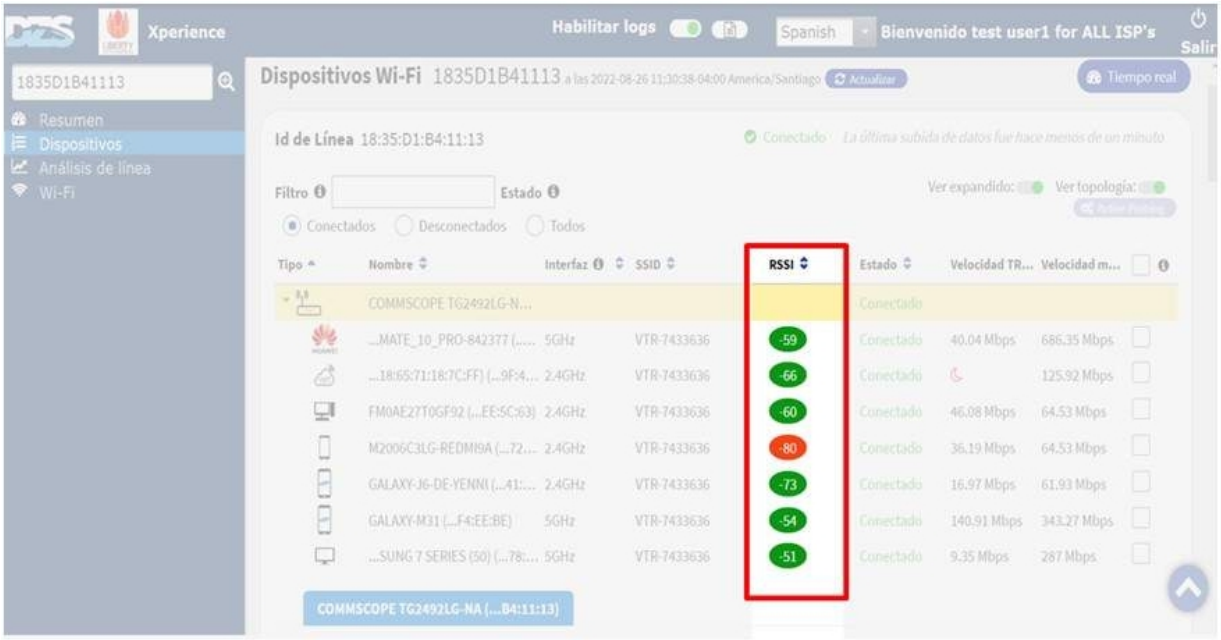
ZTE

FIJADO AL MURO
SOBRE UNA MESA:

ASSIA

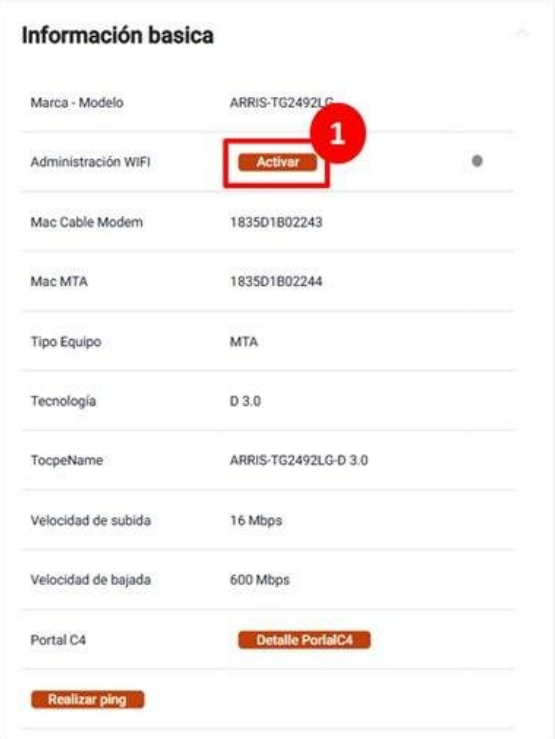
Step 2

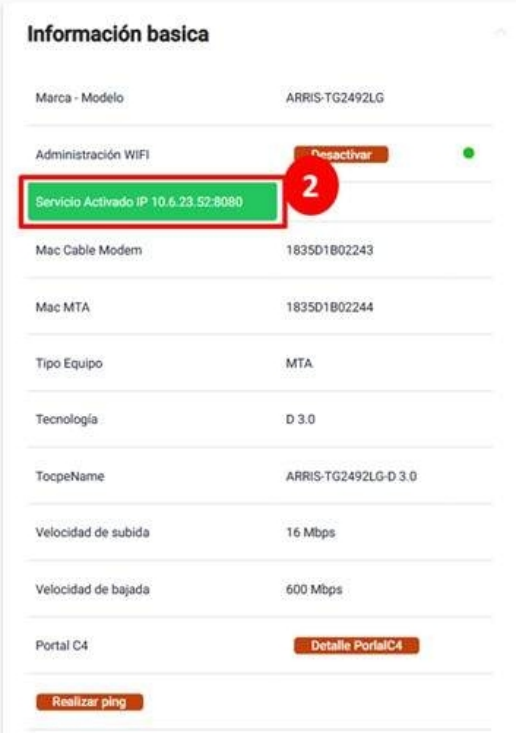
ASSIA


Xperience
Habilitar logs
Spanish
Bienvenido test user1 for ALL ISP's
Salir
1835D1B41113
Resumen
Dispositivos
Análisis de línea
Wi-Fi
Dispositivos Wi-Fi 1835D1B41113
Tiempo real
Id de Línea 18:35:D1:B4:11:13
Conectado
Filtro
Estado
Conectados
Desconectados
Todos
Ver expandido:
Ver topología:
Tipo
Nombre
Interfaz
SSID
RSSI
Estado
Velocidad TR...
Velocidad m...
COMMSCOPE TG2492LG-N...
...MATE_10_PRO-842377 (.....
5GHz
VTR-7433636
-59
40.04 Mbps
686.35 Mbps
...18:65:71:18:7C:FF) (...9F:4...
2.4GHz
-66
125.92 Mbps
FM0AE27T0GF92 (...EE:5C:63)
-60
46.08 Mbps
64.53 Mbps
M2006C3LG-REDMI9A (...72...
-80
36.19 Mbps
64.53 Mbps
GALAXY-J6-DE-YENNI (...41:...
-73
16.97 Mbps
61.93 Mbps
GALAXY-M31 (...F4:EE:BE)
-54
140.91 Mbps
343.27 Mbps
...SUNG 7 SERIES (50) (...78:...
-51
9.35 Mbps
287 Mbps
COMMSCOPE TG2492LG-NA (...B4:11:13)

Step 3

RSSI MENOR A -80



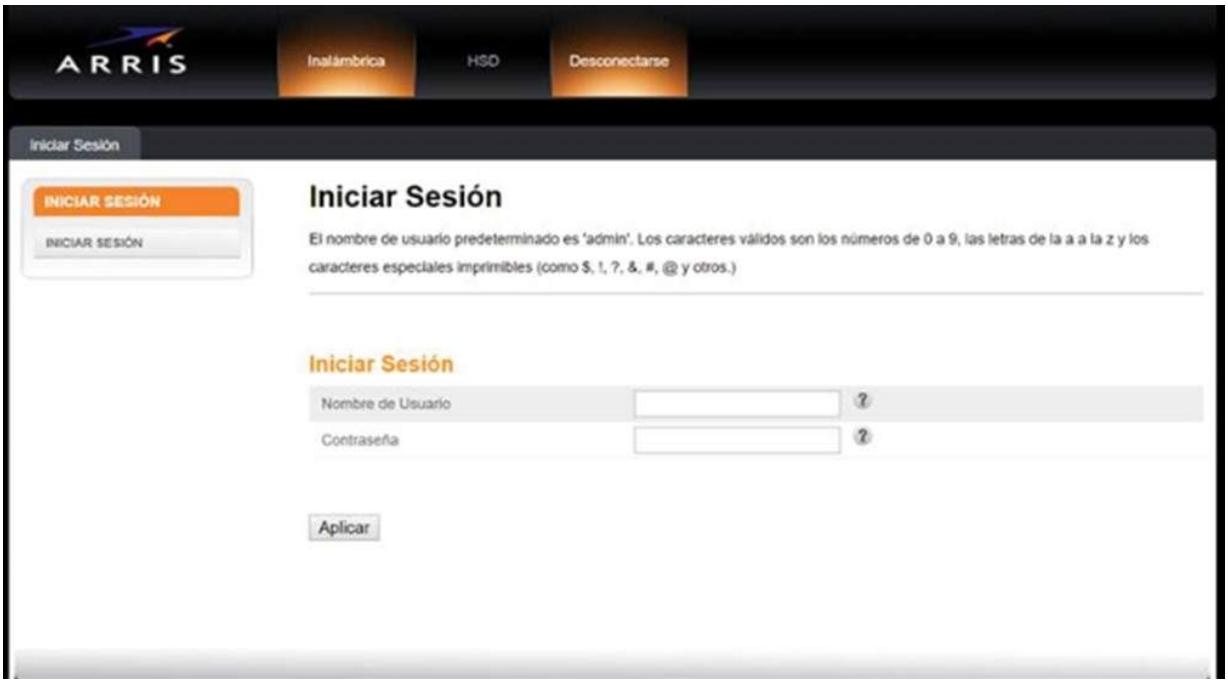


a) Genera un “Reset WIFI”

1. En BEC hacer clic en el botón “Activar”

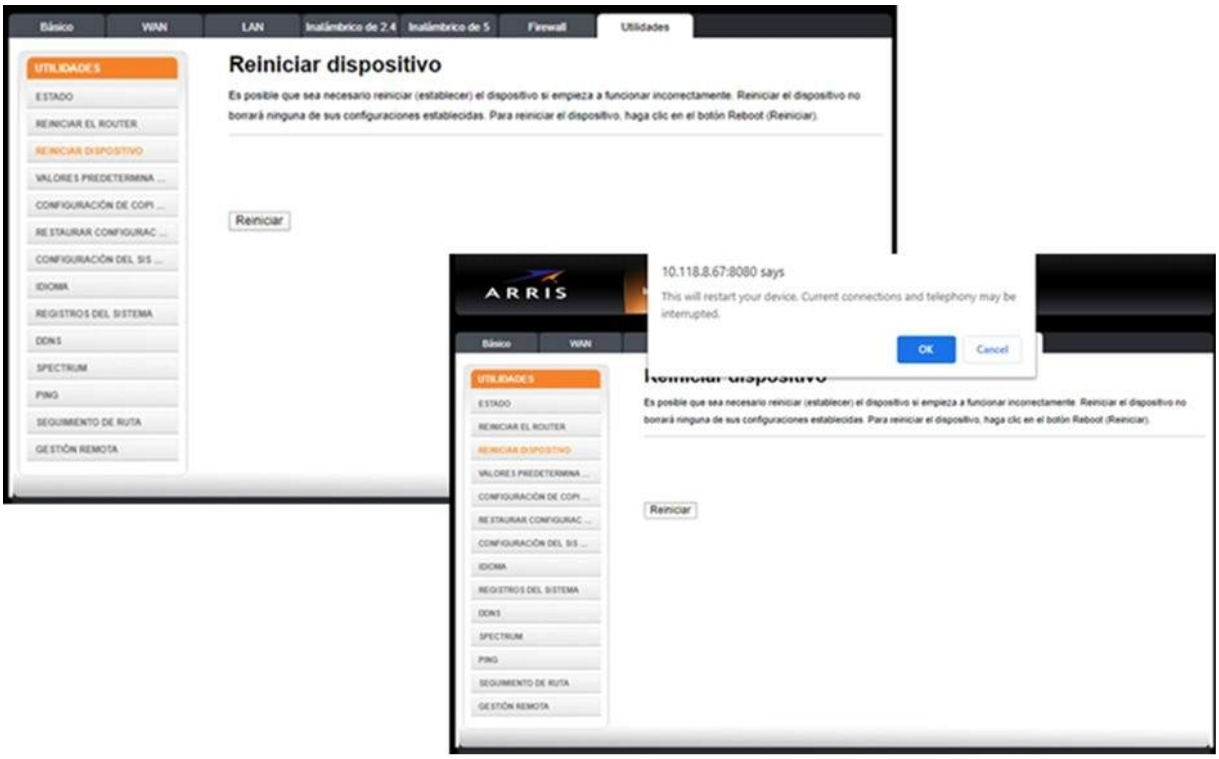
2. Pincha sobre la IP del concepto en verde

Step 4



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

Step 5



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?

Step 6

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

Step 7

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)

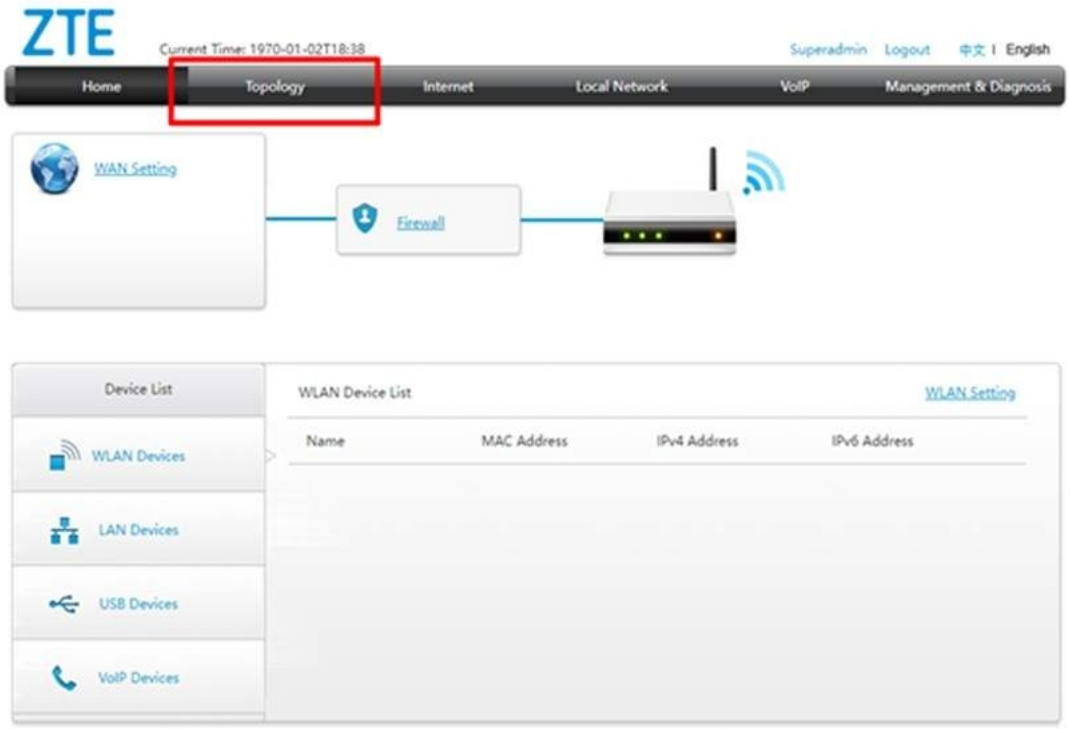
Step 8

RSSI MAYOR A -80

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

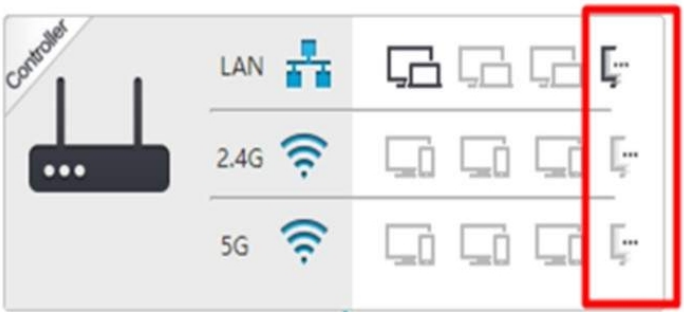
WEB- UI

Step 2



a) Ir al menú “**TOPOLOGY**”.

Step 3



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

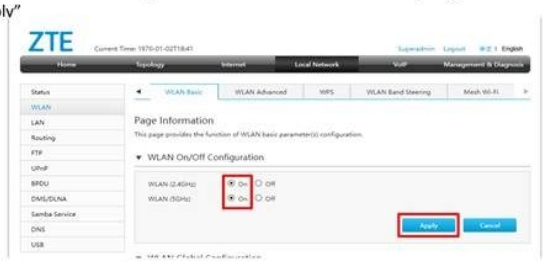
Step 4

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?

Step 5

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

Step 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)

Step 7

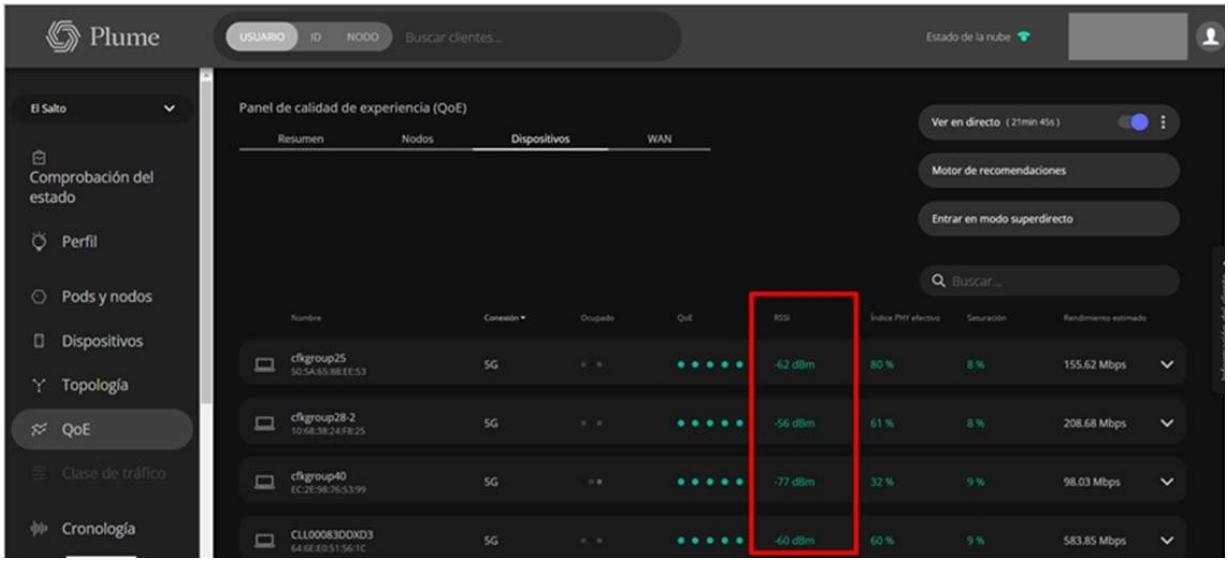
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

Step 2


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 PHY efectivo
Saturación
Rendimiento estimado
cfkgroup25
50:5A:65:88:EE:53
5G
-62 dBm
80 %
8 %
155.62 Mbps
cfkgroup28-2
10:68:38:24:F8:25
5G
-56 dBm
61 %
8 %
208.68 Mbps
cfkgroup40
EC:2E:98:76:53:99
5G
-77 dBm
32 %
9 %
98.03 Mbps
CLL00083DDXD3
64:6E:E0:51:56:1C
5G
-60 dBm
60 %
9 %
583.85 Mbps

Step 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, 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)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

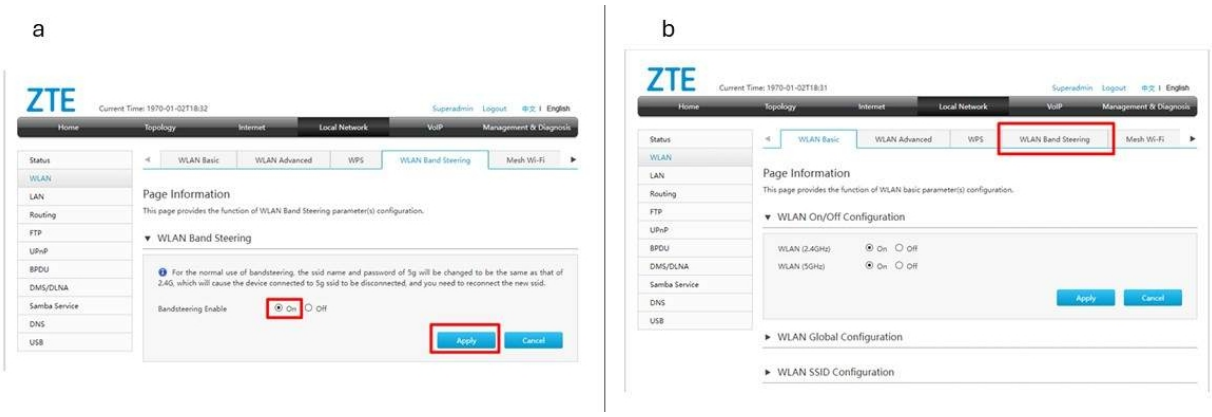
Guíate por los acordeones de este procedimiento.

LENTITUD

1. En el portal de internet, revisa el estado de las bandas

WEB- UI

Step 2



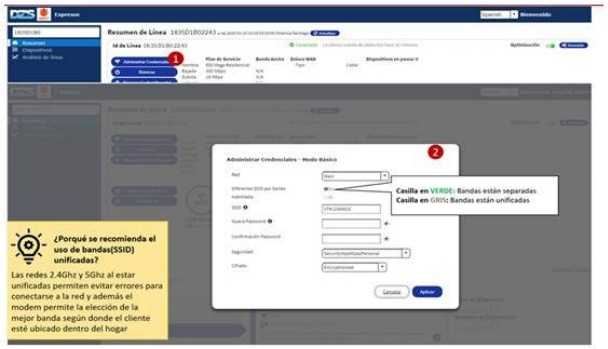
a. Desde la misma pantalla de “WLAN” seleccionar columna “WLAN Band Steering”.

b. En Bandesterring Enable presionar sobre “**On**” y dar clic en “Apply” para guardar.

ASSIA

Step 2

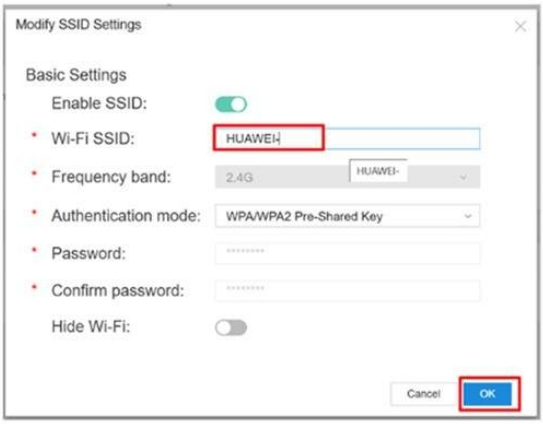
ASSIA


Administrar Credenciales - Modo Básico
Casilla en VERDE: Bandas están separadas
Casilla en GRIS: Bandas están unificadas
¿Porqué se recomienda el uso de bandas(SSID) unificadas?
Las redes 2.4Ghz y 5Ghz al estar unificadas permiten evitar errores para conectarse a la red y además el modem permite la elección de la mejor banda según donde el cliente esté ubicado dentro del hogar

Administrar Credenciales - Modo Avanzado
Bandas separadas tienen diferentes nombre.
Para unificar deben tener el mismo nombre. Luego, haz clic en Aplicar.

HUAWEI

Step 2



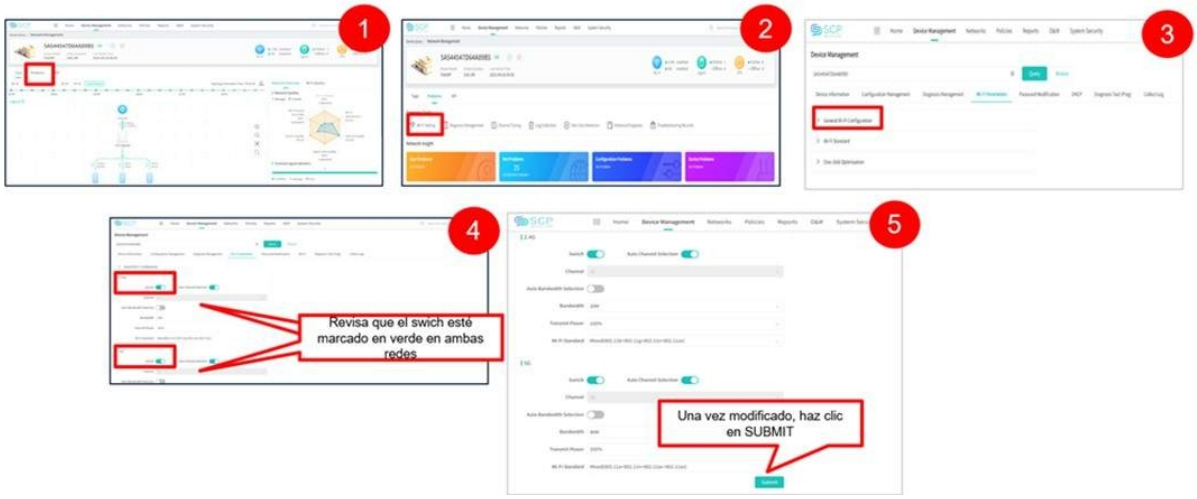
a. Ingresar a wifi settings

Para unificarlas debes dejar el mismo nombre en ambas SSID, haciendo clic en el lápiz y modificando el campo WIFI SSID. Para guardar los cambios, finaliza presionando OK

SCP

Step 2

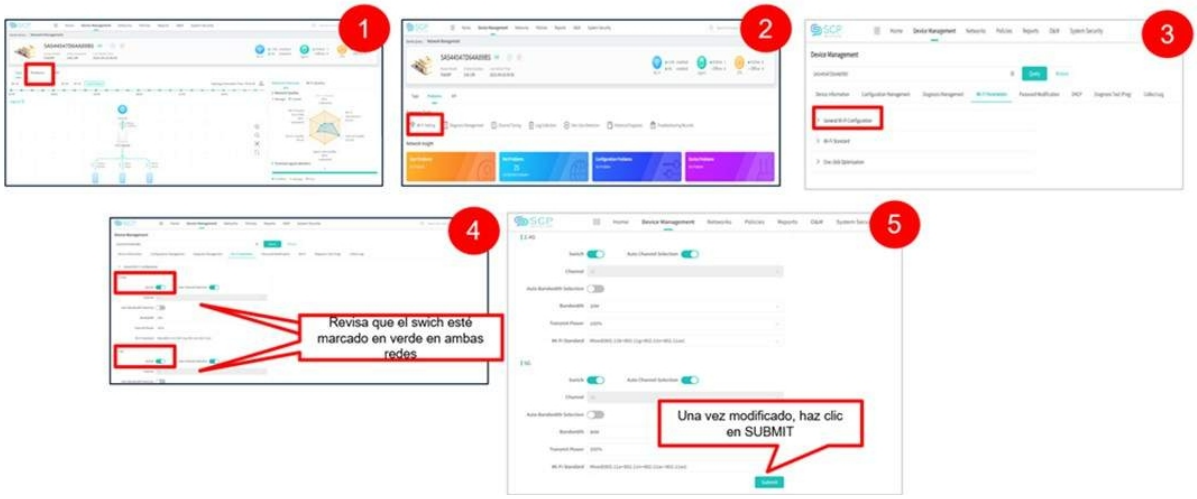
RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.



BANDAS SEPARADAS

Step 2

RUTA: Problems- WiFi Setting- Wi-Fi Parameters- General Wi-Fi Configuration.



- En caso de que estén separadas, ofrece al cliente unificarlas. El argumento es que, teniendo el wifi en una sola banda, la conexión será estable, dado que, si se encuentra lejos de la caja de internet, el dispositivo con el que se conectará automáticamente a la red 2.4 GHz, mientras que si se encuentra cerca de la ont, se conectará en la red de 5 GHz.

- Si el cliente no acepta o duda de la acción explica: *"inevitablemente percibirá inconvenientes de conexión o cobertura en una u otra. Sólo unificadas se garantiza la inteligencia que permite al equipo y sus dispositivos siempre traficar en la mejor banda disponible, esto permite que al desplazarse dentro de su hogar el cambio entre ellas sea automático y el más óptimo".* 2. Solicita al cliente realizar un test de velocidad, cumpliendo los siguientes estándares para asegurar la correcta aplicación:

- Sólo un equipo conectado a la red del domicilio, todo el resto de dispositivos debe quedar desconectado.

- Conectar el dispositivo a un cable de red (ehernet). Esto es clave para medir la velocidad real que está llegando al domicilio, dado que se eliminan disruptores de la señal, como la distancia entre el dispositivo y la caja de internet, interferencias por muros o pisos o de otras redes cercanas (vecinos).

- Realizar la medición a través del test validado por la entidad regulatoria **https://www.speedtest.net/es**

Step 3

VELOCIDAD CORRECTA SEGÚN TEST

Finaliza la atención informando que velocidad es la contratada.

Step 4

VELOCIDAD MÁS BAJA SEGÚN TEST

Si la velocidad arrojada en el test es menor a la velocidad contratada, ingresa una visita técnica de subárea Problema Conectividad / Lentitud, indicando hasta qué revisión llegaste

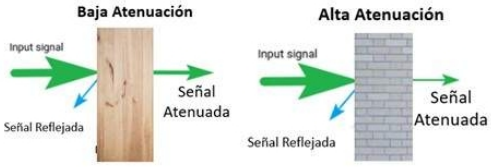
INTERMITENCIA

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?

1. Informa al cliente que existen elementos en el domicilio que hacen que la señal de wifi se diluya o no llegue con la potencia deseada al lugar de donde se está conectando.

2. En caso que existan elementos que puedan obstruir la señal wifi, ofrece un extensor con envío delivery. Apóyate en la publicación AUTOINSTALACIÓN DELIVERY.

3. En caso de no existir materiales que interfieran, solicita al cliente conectarse a través de cable de red y así verificar si la intermitencia se mantiene. Si es así, envía una visita a terreno con subárea **CLIENTE INSISTE**, indicando hasta qué revisión llegaste.



Observemos ambos planos, donde la ubicación del módem/ONT en amarillo muestra la fuerza de la señal wifi

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

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

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- 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

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

2. Descartar 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 revisar la información que contiene

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

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

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas
a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.
Apóyate con el siguiente script:
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE “LOADING”/ “CARGANDO”
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

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

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A

A609-A608- A605- A113

1. Ingresa a BEC y revisa 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 deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:
Si el color es VERDE: 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, informació
- 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	

MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN

- **Contexto del mensaje:** Es un inconveniente puntual de un cliente debido a que no tiene contratado un paquete de canales
- **Falla del cliente:** Aparece mensaje "Este canal no está suscrito" (VER)

1. Indagar de que canal quiere visualizar.
2. Verificar en Andes si lo tiene contratado:

- a. Jerarquía de cuentas
- b. Seleccionar cuenta de servicio asociada al domicilio
- c. Luego, ingresar a Productos Instalados y en el servicio de televisión identificar si tiene contratada la programación Premium. (VER)

3. En caso de no tener el canal, se debe añadir la programación Premium en Andes. Apóyate en la publicación VENTA DE CANALES PREMIUM

4. Si el cliente SÍ tiene el canal contratado, dirígete a BEC para realizar un REAPROVISIONAMIENTO (VER)

5. Realizado el reaprovisionamiento, haz clic en CONSULTA ESTADO.

- En el caso que el resultado sea NOK, debes realizar el escalamiento BOTÓN MORADO, de esta publicación

- SI el resultado es OK, Realiza un REFRESH para que todos los canales contratados queden reflejados en la grilla del cliente. Luego de esto, selecciona RESET, para que el decodificador apague, prende y tome los cambios (VER)

6. Si estas acciones no funcionan, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

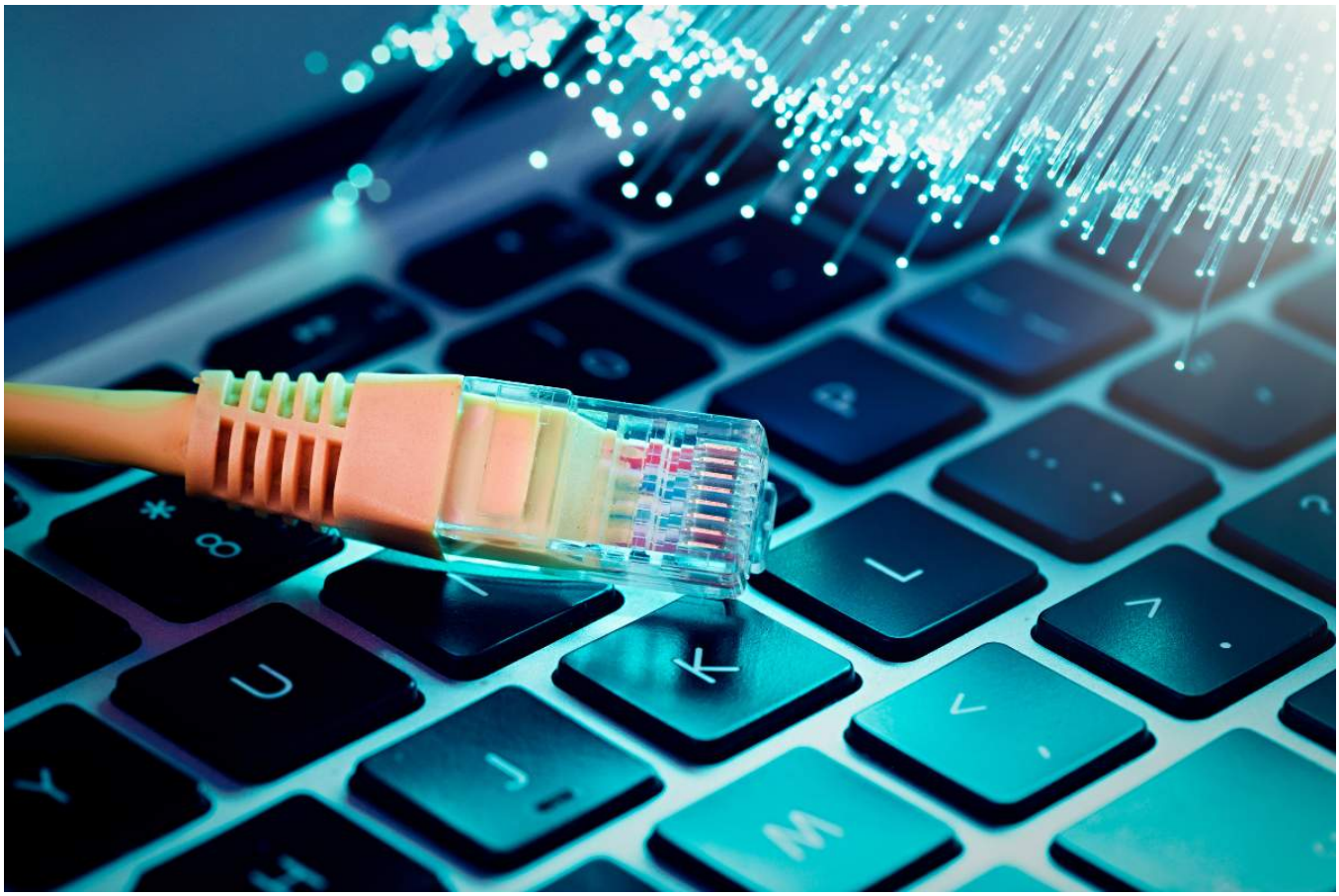
Ingresa la solicitud de servicio:

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

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBE SABAR:

✓ El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:

- **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**
- **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
- **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**

✓ El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.

✓ Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.

✓ Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.

✓ La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.

✓ Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**

✓ **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

SOLUCIÓN DE ERRORES:

Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra **http://172.17.102.170/error_migraciones**.

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra

MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO TECNOLOGÍA

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	SOLUCIÓN
RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin **capacidad.** Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	**Ingresa un ticket en SDESK según la publicación** INGRESO DE TICKET SDESK
RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a soporteonnet@clarovtr.cl	
RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	

CONTINUAR

PRODUCTO ENTREGADO, PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE

Detallar como atender a clientes que indiquen que, en la Web de Seguimiento, su producto aparece entregado, pero él desconoce la entrega.

ALCANCE:

1. Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

2. La atención se puede brindar al titular o un tercero usuario del servicio.

PASO A PASO:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

Solicita al cliente los datos de la compra tales como **Rut, producto comprado, fecha de la compra y dirección de entrega**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

Revisa en la **Web de Seguimiento** (**https://www.clarochile.cl/personas/seguimiento/**) el **estado de la compra** realizada por el cliente:

2.1. **Si en la Web de Seguimiento el estado es "Compra Exitosa, Preparando Tu Compra, Producto entregado a delivery o Tu compra está en camino"**, informa al cliente el estado de su pedido y valida que no presente un incumplimiento en la entrega. Para esto, revisa la tabla de **plazos de entrega** de la publicación **SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA**.

a. **Si el cliente no presenta incumplimiento en la entrega**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente si presenta un incumplimiento en la entrega**, informa que ingresarás una solicitud al equipo especialista y continúa la atención según el apartado **INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA** de esta publicación.

2.2. **Si en la Web de Seguimiento el estado es "Tu compra fue Entregada"**, confirma con el cliente si recibió el producto o si fue recibido por un vecino/familiar o dejado en conserjería:

a. **Si el cliente confirma que, si recibió el producto**, finaliza la atención.
b. **Si el cliente indica que no ha recibido el producto**, continúa con el **siguiente paso**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Incumplimiento en la Entrega**. Los tópicos del Caso son los siguientes:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce
Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa
Motivo 3: Incumplimiento en la Entrega
Resultado: Se Genera Caso

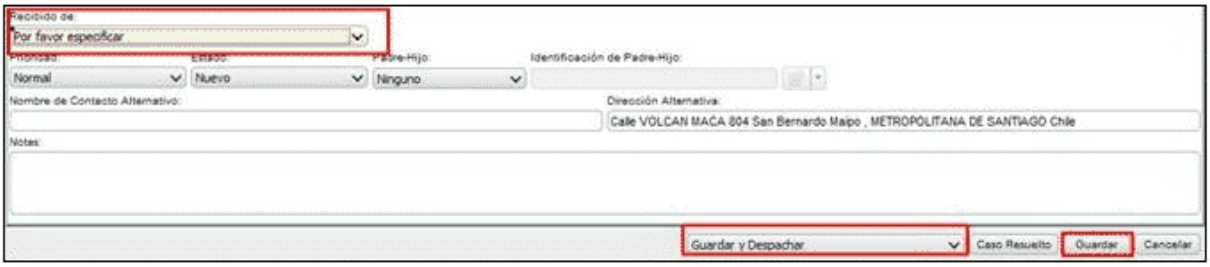
Luego presiona **Acción**.
Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.**Tipo 1**: Solicitud Ecommerce
Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa
Tipo 3: N/A

Template: Cliente indica que presenta un incumplimiento en la entrega:
Canal de Ingreso: CAC / Call / RRSS
Dirección:

Referencias Dirección:
Fecha de la Compra:
Especificar si existe reiteración en la llamada:
¿Qué compró?: teléfono, chip, accesorio, etc.
Se adjunta evidencias: Si/No (se carga información en el Gestor Documental)
Delivery: (obtener de la **PLATAFORMA DE ASIGNACIÓN DE TRANSPORTE**)
OT del despacho: (obtener de la Plataforma de Asignación de Transporte)
Ejecutivo:

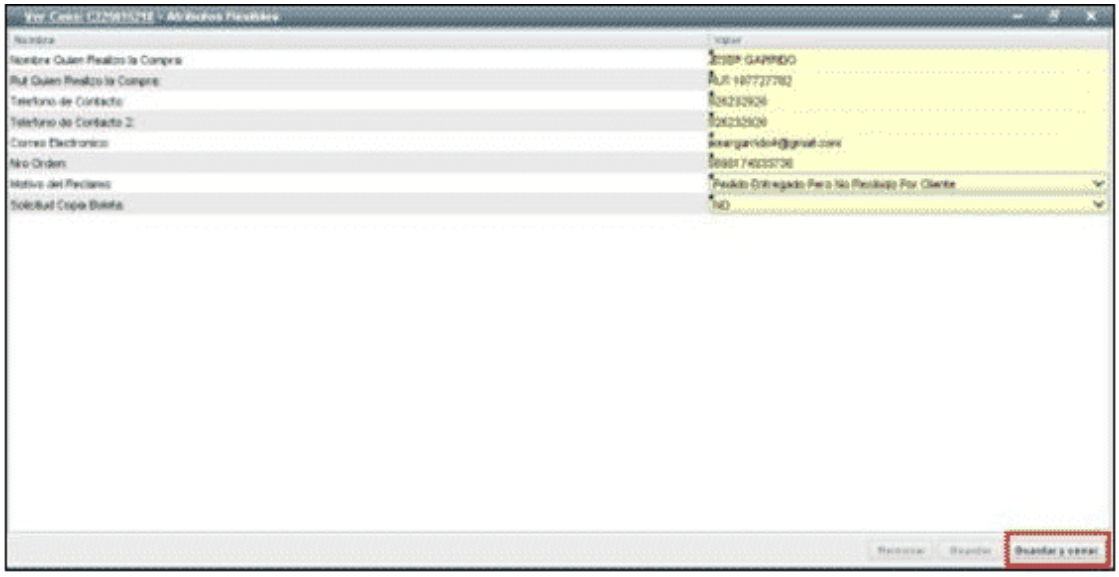
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

Haz clic en los botones **Guardar** y **Despachar**, y luego **Guardar**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar** y **Cerrar**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

4. Una vez ingresado el Caso por Producto Entregado, pero no Recibido por el Cliente, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1

Registra la atención en CRM One según los siguientes tópicos:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce
Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa
Motivo 3: Producto Entregado, pero no Recibido por el Cliente
Resultado: Se Genera Caso

CONTINUE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

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

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

2. Descartar 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 revisar la información que contiene

Domicilio está en una falla masiva: Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.

Domicilio no está en una falla masiva: Continúa la revisión

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

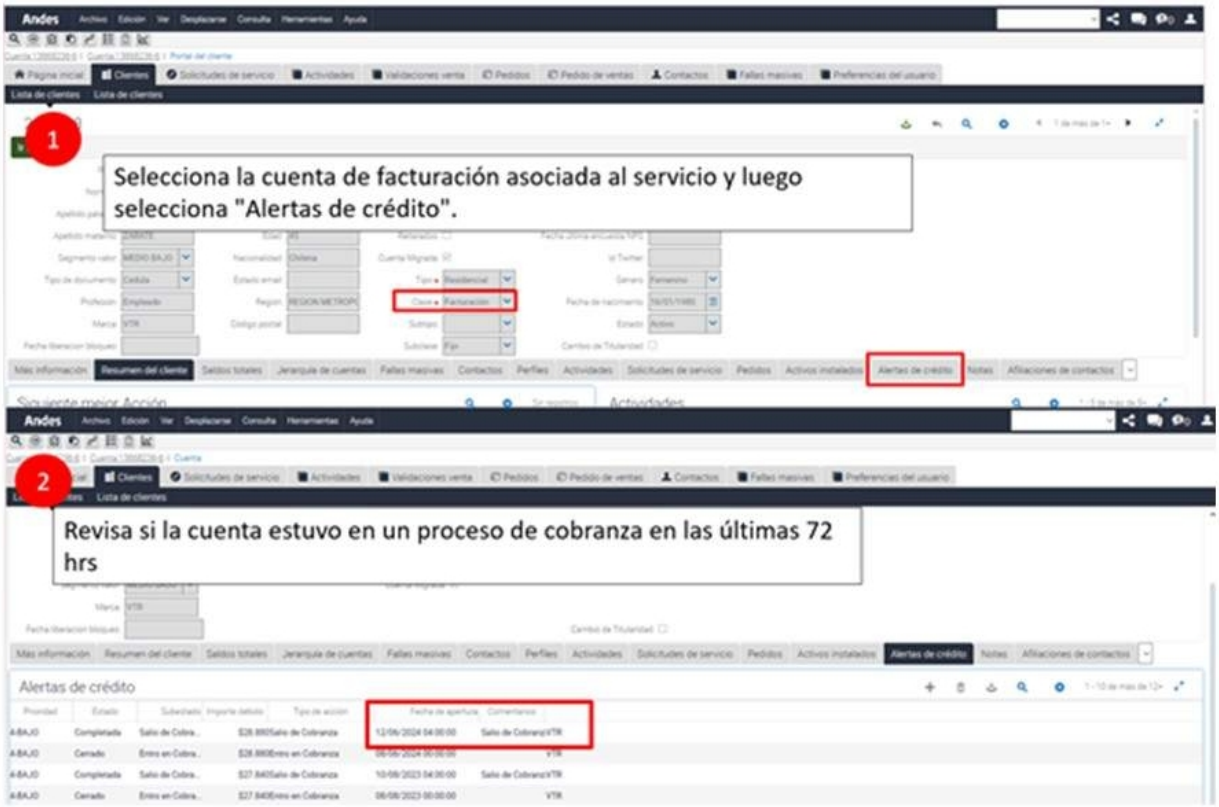
1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.:

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

a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.
Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.



ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

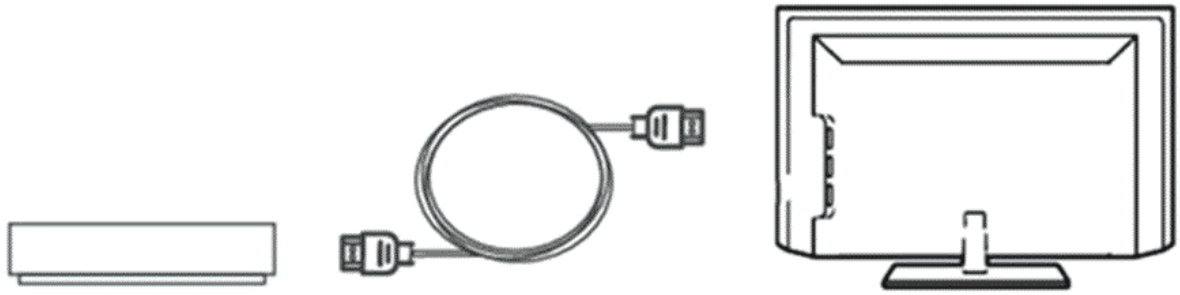
1. Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE “LOADING”/ “CARGANDO”
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

APARECE UN CODIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LA LETRA V

Step 2



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

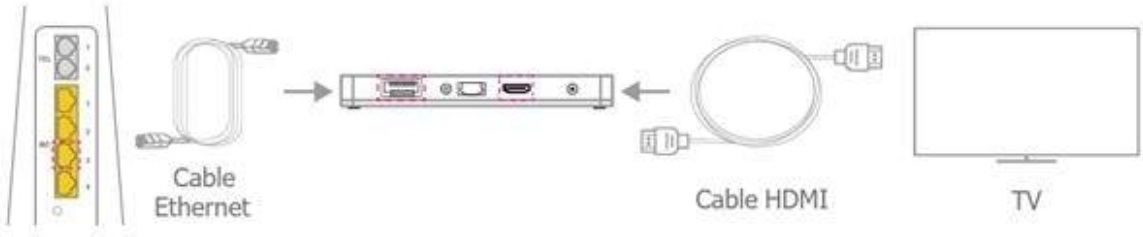
“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE 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?

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

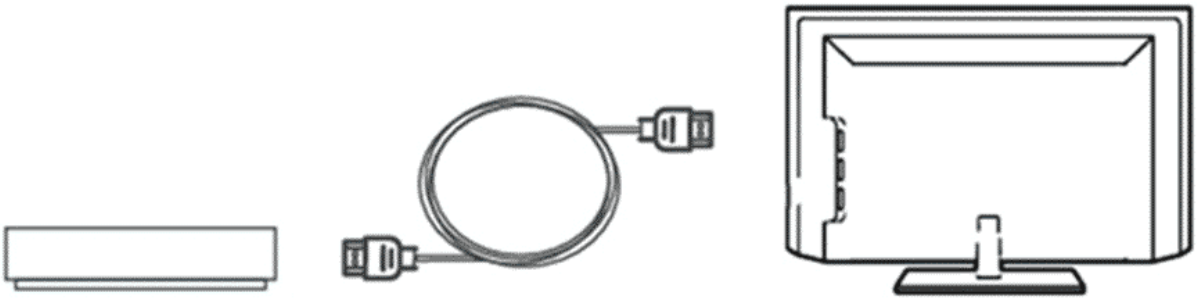
Step 3



- 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

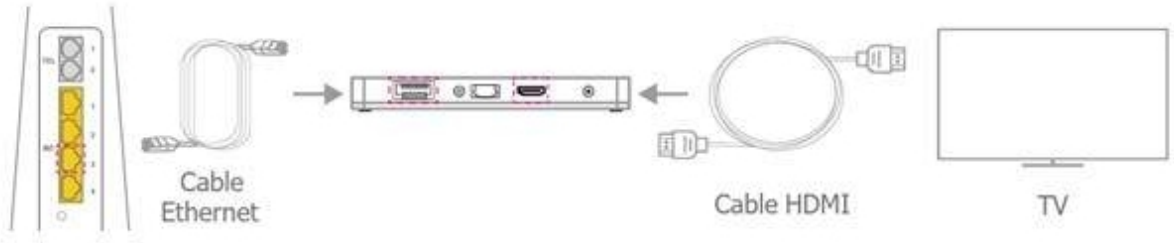
Step 4



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

Step 5



- 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

Step 6

b. Ingresa a BEC y revisa el estado del semáforo APROVISIONAMIENTO DBOX SMART- **BOTON EXCLUSIVO PARA VTR. PRÓXIMAMENTE EN CLARO**

Step 7

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

Para verificar qué otros códigos pueden aparecerle al cliente, consulta la siguiente publicación AQUÍ.

CONTINUE

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención puede ser entregada al Titular del servicio o a un Tercero con poder notarial más la cédula de identidad. Para este

último caso, la atención es solo por el canal presencial y la documentación debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One.

- Valida la identidad del titular según los mecanismos disponibles por cada canal de atención. Para ello apóyate con el procedimiento de **Validación de Identidad**.
- Valida que el saldo a favor si este correctamente disponible en la cuenta financiera del cliente, ya sea por un pago duplicado u otro.
- Siempre se debe invitar al cliente que mantenga el saldo a favor en su cuenta para que sea abonado a su próxima boleta.
- En los casos que, según el ciclo de facturación del cliente, se emitiera una nueva boleta dentro de los próximos 5 días, indícale que el monto a favor viene abonado en su boleta. Si al cliente le queda un remanente, es posible gestionar la devolución por dicho saldo
- **NUNCA** debes entregar los datos del cliente a un tercero (teléfonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo, etc.)

DEBES SABER:

IMPORTANTE

1. Para montos pagados con efectivo o tarjeta débito, la forma de devolución es vía transferencia electrónica en un plazo de 11 días hábiles. Si el cliente no tiene cuenta corriente, cuenta vista o cuenta RUT se debe gestionar a través de Vale Vista a nombre del titular de la cuenta (SLA 11 días hábiles). Dicho Vale Vista se puede retirar en cualquier sucursal del Banco de Chile. El Vale Vista tiene una vigencia de 60 días desde que se emitió para ser cobrado. El área backoffice contactará al cliente una vez que el vale vista se encuentre emitido, para informar que ya lo puede retirar.

2. Para montos pagados con tarjeta de crédito, la forma de devolución es a la misma tarjeta de crédito en un plazo de 11 días hábiles.

3. No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor, siempre será por el total disponible.

4. Los cargos fijos por adelantados no generan boleta de venta, por lo tanto, no se puede realizar una nota de crédito por este concepto, a diferencia de los cargos de activación que si se realiza. Para estos casos, debes liberar el monto directo en CRM One.

5. Para los siguientes 2 casos se podrá hacer la devolución del saldo a favor a un tercero sin poder notarial y de forma excepcional: titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar el Vale Vista. Para estos casos excepcionales, la atención es de forma presencial y se solicita la siguiente documentación que debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One:

Excepción	Documentación Requerida
Titular Fallecido	1. Posesión Efectiva o Solicitud de Posesión Efectiva. 2. Poder Simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. 3. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva.
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar el Vale Vista	1. Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. 2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

VERIFICA PRECONDICIONES:

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Revisa en el historial de interacciones de CRM One, si el cliente ya tiene una devolución en curso.

b. Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles. Apóyate del siguiente script para informar:

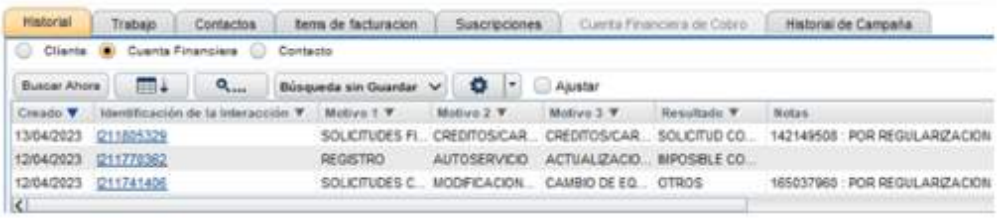
Sr(a) XXXX, hemos revisado y posee una solicitud de devolución en curso, por lo tanto, no es posible volver a generar la devolución. Debe esperar los XX días hábiles indicados al momento de su solicitud para que sea devuelto su dinero.

Registra la atención:

Tópicos de interacción en CRM One:

- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA



REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Ingresa a la Cuenta Financiera del Cliente en la Página Principal de Interacción.

b. En la pestaña Declaración revisa si el cliente posee saldo negativo.

c. En caso de que la devolución sea por Cargos Fijos por adelantado, debes liberar el monto para que aparezca a favor del cliente, para ello selecciona la pestaña "Cargo Fijo Inmediato" dentro de la Cuenta Financiera, selecciona el monto y presiona el botón "Liberar Cargo Fijo Inmediato".

d. Si el cliente posee saldo 0 o un monto positivo, se le debe informar que no es posible realizar la devolución. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, revisamos en nuestro sistema y usted no tiene saldo a favor para solicitar devolución.

Registra la atención:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Presiona sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One, selecciona la pestaña "Perfil de Facturación del Cliente" y visualiza el ciclo de facturación. Otra forma de visualizar el Ciclo de Facturación es por medio de la Cuenta Financiera del cliente, presionando el botón "Ver Acuerdo de Facturación". Aquí puedes ver el ciclo en la parte superior derecha.

b. Revisa, según el Ciclo de Facturación del cliente, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta. Apóyate con la publicación Calendario de Facturación y Fechas de Vencimiento - Servicio Móvil.

c. Si faltan menos de 5 días para su siguiente emisión de boleta, informa al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le comento que en estos momentos no es posible solicitar la devolución de dinero con el saldo a favor que figura en sistema ya que se encuentra en proceso la emisión de su próxima boleta, con el descuento de este monto.

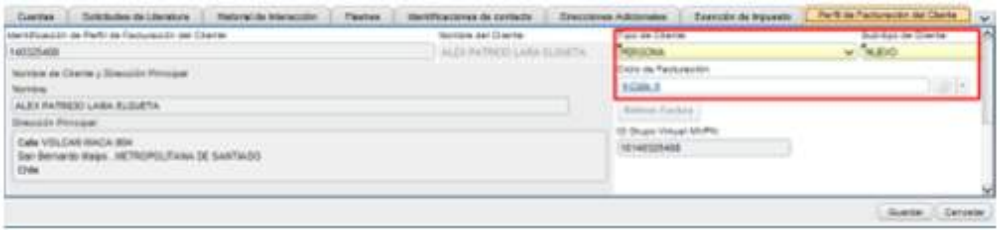
Tópicos de interacción en CRM One

- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

Recuerda que, si al cliente le queda un remanente, puede dejar ese monto para que sea abonado en su siguiente facturación o solicitar la devolución de dicho saldo.

d. Si faltan más de 5 días para la emisión de su próxima boleta, informa al cliente, como primera opción, que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado automáticamente en su próxima boleta. Si no lo desea mantener, debes gestionar la devolución de dinero.

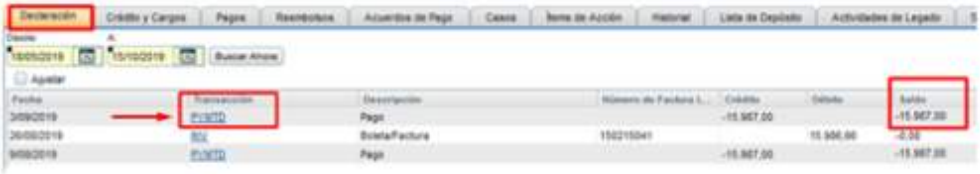


REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Ingresa a la Cuenta Financiera del cliente.

b. Revisa en la pestaña Declaración el pago del cliente, da clic sobre la transacción para visualizar el detalle.

c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito.



c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito

GESTIONA:

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA

2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

Si el cliente desea mantener su saldo a favor en su cuenta para que abone para sus próximas facturaciones, solo se debe informar al cliente y dejar registro de interacción en CRM One:

XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta.

Registra la atención según tu canal de atención:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

En el campo OBSERVACIONES, debes indicar que el cliente optó por abonar el saldo en su próxima boleta.

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA

2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

2.1. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO POR DEBITO/EFECTIVO:

Para realizar la devolución de dinero por Transferencia o Vale Vista, de un pago realizado con efectivo o débito, se deben seguir los siguientes pasos:

a. Solicita al cliente los datos bancarios (deben ser del titular del contrato) para realizar el depósito del monto a favor que tiene en sistema. Estos datos son:

- Banco
- Tipo de cuenta (corriente, vista)
- Número de cuenta

b. Si el cliente indica que no tiene cuenta bancaria, se debe ofrecer alternativa de emisión de vale vista en Banco de Chile.

c. Ingresa de forma correcta el registro en CRM One y Tipifica. En los casos que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota

IMPORTANTE: DEBES DEJAR AMBOS REGISTROS, TANTO EN CRM ONE COMO EN TIPIFICA.

Si el cliente solicita devolución por Transferencia:

Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- Motivo 3: Reembolsos/Transferencias
- Resultado: Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> TRANSFERENCIA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Si el cliente solicita devolución por Vale Vista:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- Motivo 3: Reembolsos/Transferencias
- Resultado: Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> VALE VISTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Utiliza el siguiente Template (para todo canal de atención):
#DEVOLUCIONSALDOAFAVORMOVIL
- Nombre del Titular
- Rut del Titular
- Número de contacto
- Correo de contacto
- Monto a Devolver (saldo a favor)
- Vía de Pago: Transferencia Bancaria/Vale Vista
- Observaciones: En caso de Transferencia Bancaria, solicita los datos de la cuenta bancaria del cliente: N° cuenta, tipo de cuenta y Banco.

ES MUY IMPORTANTE INGRESAR CORRECTAMENTE LOS DATOS SOLICITADOS ANTERIORMENTE, DE LO CONTRARIO, EL EQUIPO BACKOFFICE NO PODRÁ REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO AL CLIENTE.

2.2. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

Si el saldo a favor corresponde a un monto pagado con tarjeta de crédito, la devolución es a la misma tarjeta, para ello se debe proceder con los siguientes pasos:a. Realiza un caso de Anulación de Transacción de Tarjeta de Crédito, ingresando los siguientes tópicos en CRM One:

- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de dinero
- Motivo 3: Devolución de dinero
- Resultado: Se Genera Caso
- Template Notas Monto reclamado, Medio de pago, Canal, Motivo Devolución, N° Caso Anulación Venta (solo si corresponde), Concepto pagado (Cargo de Activación, Cargos Fijos Anticipados, etc.).

Luego, selecciona los siguientes subtópicos del caso:

Tipo 1: Recaudación
Tipo 2: Anulación Transacción
Tipo 3: Tarjeta de Crédito

Completa todos los campos obligatorios y asegúrate que, en el campo de guardado, aparezca "Guardar y despachar" y luego, presionar botón "Guardar.

b. Completa la planilla de Anulación de Tarjeta de Crédito Bancaria, adjunta en este ID, con los siguientes datos: Tipo de Tarjeta Bancaria, Número de Tarjeta, Número de Cuotas, Fecha de Transacción, Monto, Rut, Nombre, N° Caso o N° de Nota de Crédito. Súbela al Gestor Documental de CRM One.

c. Deja registro de la atención según lo siguiente:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero

- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Se Genera Caso

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER Nº05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR