

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 23 - 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 15 AL 22 DE DICIEMBRE

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

 VISITAS TÉCNICAS

 APP STREAMING

 TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

 MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ INCONVENIENTE CON PAGO

≡ AJUSTE

≡ DESAFÍO TERMINADO

VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

ALCANCE:

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

CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL INGRESO DE UNA VISITA TÉCNICA:

IMPORTANTE

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

Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas:

- Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria.
- Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado **ABIERTA**.

¿La visita técnica tiene cobro?: Apóyate con la publicación [Valores de Visitas Técnicas a Domicilio](#)

Diagnostico en Terreno del técnico: No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente.

No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado:

- Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.

- Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.

Tiempos de demora en trabajos técnicos

HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media.

FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas.

Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación **VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA**

Clientes NEGOCIO: Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.

Cliente solicita fecha de visita más cercana: Informa lo siguiente:

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

Cliente consulta por visita pendiente:

1.Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación **ESTADO DE ACTIVIDADES**

2.Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó.

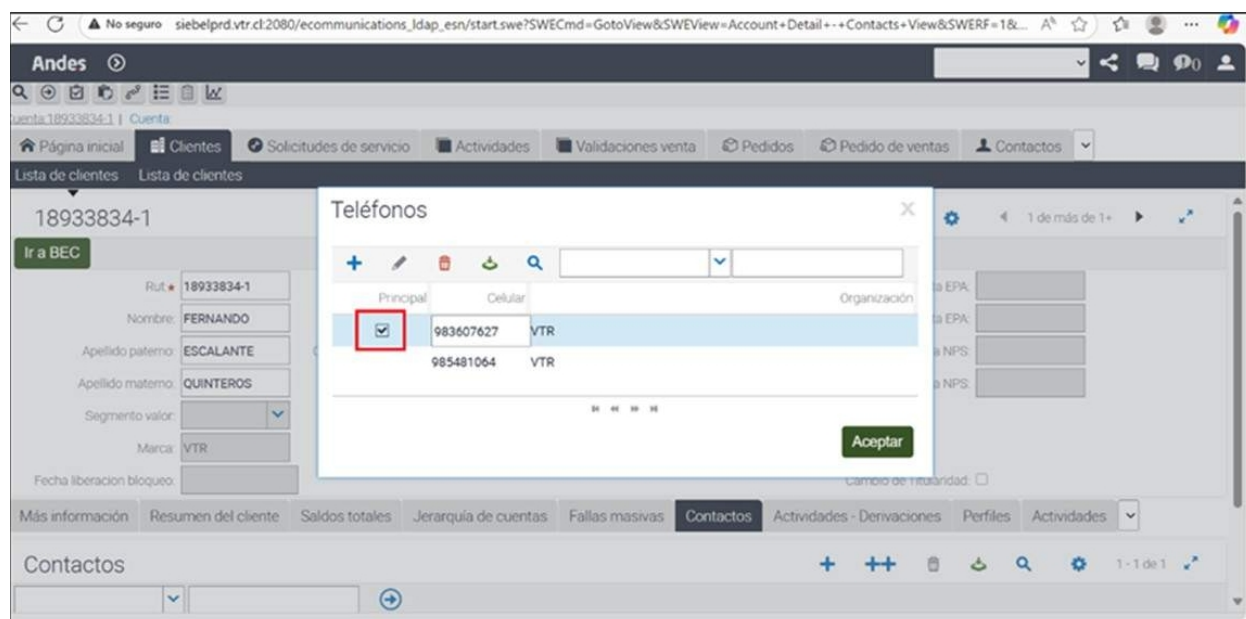
Informa al cliente con el siguiente script

"Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?"

3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re-agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón **REAGENDAR VISITAS.**

IMPORTANTE

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



INFORMA

"Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."



CONTINUAR

APP STREAMING



Las aplicaciones que ofrece Claro en su servicio Hogar son las siguientes (la cantidad de Apps dependerá del plan que contrata el cliente):



Fanatiz



Mega Go



Atresplayer



Cindie



Riivi



TVN Play



OndaMedia



Teatrix



Disney+



Max



Prime
Video



Universal+

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

**INCONVENIENTES AL
INTENTAR
LOGUEARSE A LA
APLICACIÓN**

**PUEDE INGRESAR A
LA SUCURSAL
VIRTUAL**

**NO PUEDE INGRESAR
A LA SUCURSAL
VIRTUAL O NO
PUED LOGUEARSE**

GESTIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Ingresa a ANDES para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.
2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 15 minutos posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.
3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.
4. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual. Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL** para activarlas
5. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página **<https://www.claro Chile.cl>**



**INCONVENIENTES AL
INTENTAR
LOGUEARSE A LA
APLICACIÓN**

**PUEDE INGRESAR A
LA SUCURSAL
VIRTUAL**

**NO PUEDE INGRESAR
A LA SUCURSAL
VIRTUAL O NO
PUEDE LOGUEARSE**

GESTIÓN

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

IMPORTANTE

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

**INCONVENIENTES AL
INTENTAR
LOGUEARSE A LA
APLICACIÓN**

**PUEDE INGRESAR A
LA SUCURSAL
VIRTUAL**

**NO PUEDE INGRESAR
A LA SUCURSAL
VIRTUAL O NO
PUEDE LOGUEARSE**

GESTIÓN

Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente.
Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH

INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	PUEDO INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL	NO PUEDO INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDO LOGUEARSE	GESTIÓN	
Ingresa una solicitud de servicio para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script: • Cuenta: Servicio • Tipo: Televisión • Área: Inconveniente en servicio • Subárea: Escalamiento TV. INFORMA <i>Sr(a) XXX, voy a derivar su caso al equipo especialista, un ejecutivo lo contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"</i>				

INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	PUEDO INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL	NO PUEDO INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDO LOGUEARSE	GESTIÓN	
Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento acti/desac.Registrar en la atención • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/Llamada				

- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

Ante inconvenientes del servicio móvil y el cliente tiene una E-SIM, debes seguir el protocolo de esta publicación INCONVENIENTES CON E-SIM. Descartado que el inconveniente sea por E SIM, revisa este procedimiento, según el inconveniente que describa el cliente.

ALCANCE:

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



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

INDAGA:

¿Cuál es el servicio afectado, voz, datos, SMS o todos?

¿El inconveniente es permanente u ocurre sólo en ciertas ocasiones?

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

¿En qué lugar se encuentra?

¿En su hogar o en el metro, en un evento, etc.?

POSTPAGO:

ACCESO A NÚMEROS 600 Y 800

CONSULTA DE IMEI

Los números 600 y 800, corresponden a servicio de número virtual que puede ser elegido por el cliente o asignado por la compañía que presta el servicio de telefonía y puede estar asociado a una o varias líneas telefónicas que el cliente posea o adquiera.

Servicio 600

Número único nacional para una empresa o servicio.

El titular del número define detalle de funcionamiento (horarios) y si recibe llamadas desde teléfonos móviles.

Servicio 800

Número único nacional, para una empresa o servicio. El número corresponde a cobro revertido automático que permite llamadas sin costo, para quien la genera.

El titular del número define detalle de funcionamiento (horarios) y si recibe llamadas desde teléfonos móviles.

Por lo anterior, no tenemos posibilidad de activar ni desactivar el acceso de nuestros clientes a estos números. Si bien todo cliente Claro podrá llamar a nuestra línea 800, no quiere decir que podrá hacerlo a otros números de los mismos prefijos (600 y 800), por ejemplo, línea 800 de WOM.

En caso de consultas, de parte del cliente, informa que lamentablemente, no podemos ejecutar acciones de regularización dado que esto compete a proveedores externos.

Script:

"Sr./Sra., ¿tiene alguna otra duda o consulta? (espera la confirmación del cliente) "Su número de atención es (entregar número de respaldo de la atención)." Y para finalizar la atención: "Sr./Sra., gracias por llamar a Claro. Que tenga un buen día/tarde/noche".Rutas de registro de atención.

Nota: Recuerda no generar escalamientos a otras áreas dado que esto no aplica revisiones adicionales.

Canal de Atención	Ruta de Registro
CALL CENTER	>>HFC MAS>>COMERCIAL>>CARRIER OTROS>>PORTADORES Cómo resolvió esta consulta?: CONSULTA/RESUELVE EN LINEA >>DTH MAS>>COMERCIAL>>CARRIER OTROS>>PORTADORES Cómo resolvió esta consulta?: CONSULTA/RESUELVE EN LINEA ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR
CANALES ELECTRÓNICOS	>>CANALES ELECTRONICOS>> HOGAR>>HFC>>CONSULTA>>PLANES TARIFAS Y PROMOCIONES Cómo resolvió esta consulta?cerrado/Resuelve en Línea >>CANALES ELECTRONICOS>> HOGAR>>DTH>> CONSULTA>>PLANES TARIFAS Y PROMOCIONES Cómo resolvió esta consulta?cerrado/Resuelve en Línea ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR
SUCURSALES	>>POSTVENTA CAC HFC>> ATENCION COMERCIAL>>CONSULTA>>DETALLES DE CONTRATO Cómo resolvió esta consulta? Resuelve en Línea/ Resuelve consulta o solicitud comercial/ HFC o FTTH >>POSTVENTA CAC HFC>> ATENCION COMERCIAL>>FUNCIONAMIENTO Y CONFIGURACIÓN Cómo resolvió esta consulta? Resuelve en Línea/ Resuelve consulta o Solicitud comercial ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR

ACCESO A NÚMEROS 600 Y 800

CONSULTA DE IMEI

Para consultar el estado de un equipo por medio de su IMEI, lo puedes revisar en el siguiente

link: <https://www.claro Chile.cl/personas/equipos/consulta-imei/>

Para saber cuál es el IMEI de un equipo móvil, debes informar al cliente que seleccione el icono de llamada y luego marque *#06#. El resultado obtenido corresponde al número de IMEI.

En esta plataforma de consulta se puede determinar si el equipo está disponible para operar en territorio nacional y si está habilitado para recibir los mensajes que envía la Oficina Nacional de Emergencias ONEMI, a través del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).

Ejemplo:

IMEI Consultado: 867697058084265

Información de las bandas soportadas por tu Equipo.



No hay información de sintonizador de radio FM para este equipo

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.

Multibanda SAE – Ver información detallada en www.multibanda.cl

Consultar otro IMEI



Para Mayor información de:

1. INSTRUCTIVO ATENCIÓN TÉCNICA IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR PRUEBAS TÉCNICAS
2. RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

Visita el siguiente link en apartado POSTPAGO [**Aquí**](#)

CONTINUE

MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



MIGRACIÓN:

Te contamos que, a partir de la madrugada de hoy viernes 28 de noviembre, un grupo acotado de clientes VTR Móvil fueron migrados exitosamente a Claro, dando inicio al proceso gradual de integración entre ambas compañías.

A este grupo de clientes se les informó proactivamente de la migración a través de correo electrónico:

Los clientes migrados ya cuentan con:

- Operación bajo la renovada red de Claro
- Mejora en cobertura y estabilidad
- Acceso a tecnología 5G en zonas habilitadas
- Acceso automático a todos los beneficios de Claro Club
- Eventos exclusivos en Claro Arena
- Almacenamiento gratis en Claro Drive
- Las mejores ofertas en equipos y planes del mercado

¡¡Y mucho más!!

TENEMOS UNA GRAN NOTICIA PARA TI

Hola Angela

Como te hemos contado desde febrero, VTR ahora es parte de Claro y tenemos los mejores beneficios para ti! Queremos que disfrutes una mejor experiencia, más confiable, simple y con mejoras que marcarán la diferencia. En los próximos días, tu servicio **móvil VTR** será prestado por Claro, manteniendo tu mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas de tu contrato actual, sin hacer nada. Tu servicio hogar VTR se mantiene igual.

¿QUÉ SIGNIFICA PARA TI?

MUCHOS BENEFICIOS:	FACILIDAD EN TUS PAGOS:
 5G RED MÓVIL COMPLETAMENTE RECONECTADA. TECNOLOGÍA 5G, MAYOR VELOCIDAD.	 Puedes gestionar tus servicios y pagar desde la App Mi Claro, que reemplaza la Semanal Virtual de VTR para tu servicio móvil.
 ROAMING INCLUIDO EN TI PLANES.	 Tu última factura será emitida por VTR y luego comenzará a recibirla desde Claro, en la misma fecha y con los mismos detalles de pago.
 TOODOS LOS BENEFICIOS CLARO CLARO.	 PAGO/PAY. El Claveo NET o PNC, se trasladará automáticamente.
 CUANTO EXCELENTE EN CLARO RESERVA.	 Puedes pagar tus facturas Claro Móvil y VTR Hogar, en un mismo lugar, de manera segura a través de Pago Express.
 ALMACENAMIENTO GRATIS EN CLARO DRIVE.	
 LAS MEJORES OFERTAS EN EQUIPOS Y PLANES DEL MERCADO.	

Queremos que vivas esta nueva etapa con tranquilidad mejor conectividad y disfrutando de todos los beneficios de Claro.

Estaremos contigo paso a paso, compartiéndote cada actualización

[¡CONOCE MÁS AQUÍ!](#)



MIGRACIÓN

IMPORTANTES DE LA ATENCIÓN

- Los clientes migrados mantienen su número, su plan y su tarifa vigente.
- La migración es automática y sin necesidad de trámites por parte del cliente.

- Ante consultas de clientes por la información enviada,

debes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XX efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de hoy podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G. Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado.

- Para los casos en que el cliente esté disconforme o molesto con la migración, apóyate con el siguiente script:

Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando a demás todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado.

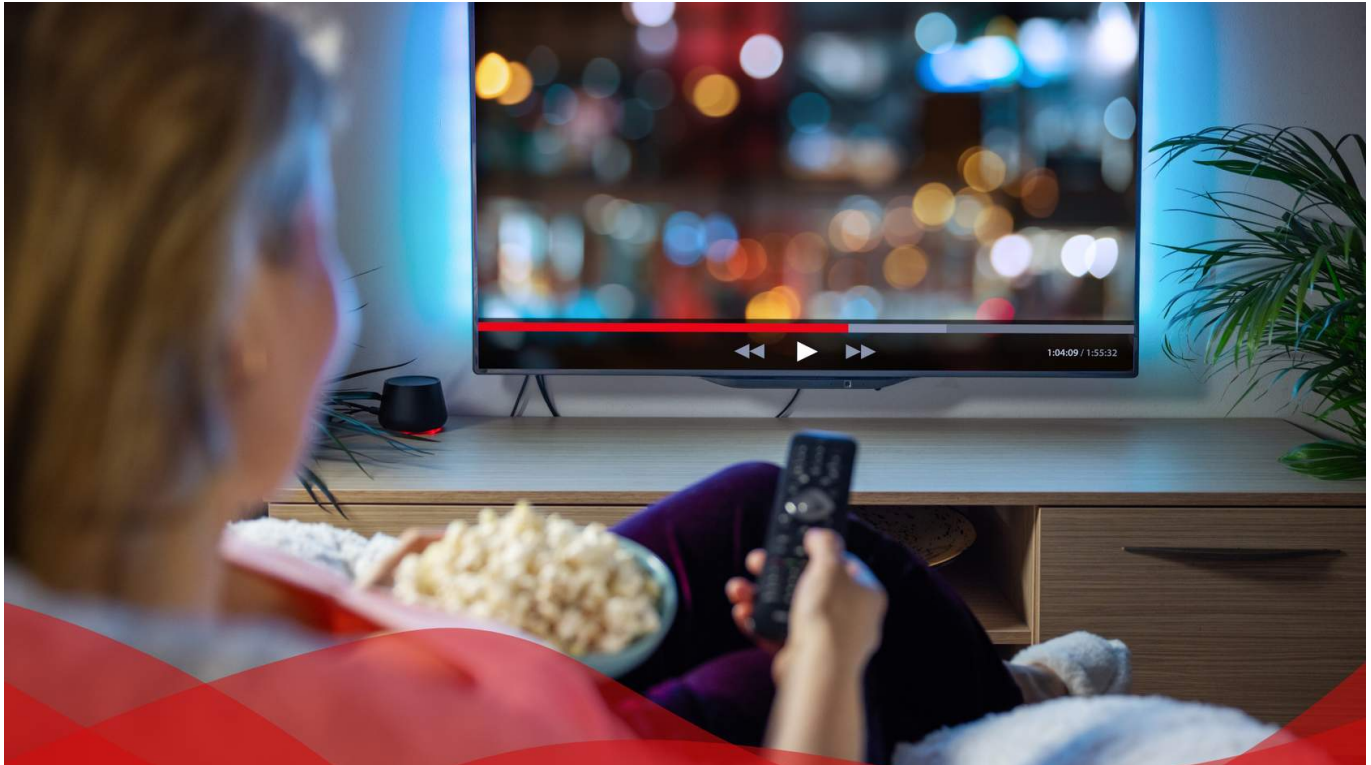
Si la cliente continua en desacuerdo, infórmale que este cambio aplicará para **todos los clientes VTR móvil sin excepción.**



Para revisar las preguntas frecuentes revisa [aquí.](#)

CONTINUE

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

- **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.
- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**
 - Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
 - Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra 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. Puedes en Clave**

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

2. Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

3. Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 1 día hábil (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

Productos Instalados					
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh					
Cambio de tecnología					
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio
o Equipo		Activo	VTR		
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		

CASO 1:**CASO 2:****CASO 3:****CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/
CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.**

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del [PROTOCOLO DE ATENCIÓN](#), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD: Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

“Don., Sra. XXX., le comento que usted puede actualizar su servicio a tecnología de fibra (FTTH); esto le asegura una conexión más rápida, estable y además evita que tenga problemas a futuro, ya que las conexiones antiguas, como las que tiene en su domicilio, (cable coaxial) prontamente dejarán de funcionar.”

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación [INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA](#)

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente:

- **¿TIENE COSTO?**
 - **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.
- **LO PENSARÉ**
 - **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.
- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**
 - **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.
- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** *Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.*

- **UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** *La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.*

- **VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** *¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.*

- **YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLÍÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** *No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?*

- **EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** *Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).*

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

1. Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)
2. Posiciónate en la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS**, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Apóyate con el siguiente script:

“Dn. /Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA** de la publicación de Clave

INGRESAR EL CAMBIO A FIBRA

Ingresa a la **cuenta de SERVICIO**

Presiona el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA**

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio
o Equipo		Activo	VTR		
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0
o Mega 500 Residencial 0324		▼ Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR		

Valida que en la pestaña **“Detalles”** estén todos los servicios contratados por el cliente.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar has tabs for 'Lista', 'Más información', 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles' tab is selected, displaying a table of services. A red box highlights the 'Digital Safe' service in the table.

Nº de línea	Nº de recibo	acción	Producto	Contenido de estado	Estado	Estado de Trámite	Subtotal venta mensual	Precio de inicio	Compañía de fact.	ID de
1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
4	2	-	Bande Ancha		Pendiente		\$35.990		10157314	
5	3.1	-	200 Mega		Pendiente				10157314	
6	2.2	Nuevo	Digital Safe		Pendiente			\$1.990	10157314	
6	2.3	-	Arriendo Tarjeta Cablemodem VSP Plus		Pendiente				10157314	
7	3	-	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
2	5	-	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0		10157314	

Presiona sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- No presiones el botón **“VERIFICAR”**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar has tabs for 'Lista', 'Más información', 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'TSQ' button is highlighted with a red arrow.

Buttons: Revisar, Verificar, Enviar, TSQ, Cancelar pedido, Generar documento

Form fields:

- Nº de Pedido: 1-6904645694
- Nombre del Cliente: VERONICA PEREZ MARI
- Cuenta del Cliente: 10190428-0
- Nº de Serie CI: [Empty]
- Estado Nº de Serie CI: [Empty]
- Subtipo Cuenta: [Empty]
- Cuenta de Servicio: 10190428-0-0-001
- Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 8800
- Cuenta de Facturación: 6066226796
- e-mail: user.30@gmail.com
- Deuda no Vinculante: [Empty]
- Motivo Desconexión: [Empty]
- Comentario Aprobado: [Empty]
- Motivo de cambio: Sin motivo

Form fields (right side):

- Estado: Pendiente
- Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:38
- Fecha de Modificación: 26/05/2018 11:53:38
- Deuda cuantos: 26/05/2018 11:53:38
- Motivo: [Empty]
- Vigencia de contratación: 01/05/2018 11:53:38
- Estado de Trámite: [Empty]
- Contenido de Estado: [Empty]
- Pago Upfront Primera Boleta: [Empty]
- Generar Boleta/Factura Online: [Empty]
- Clasificación Pto: Inicio
- Clasificación Inicio: Inicio 2
- Saldo Límite Crédito Pto: \$2.000.000
- Saldo Límite Crédito Inicio: \$21.800
- Deuda Rub: [Empty]
- Deuda Demora: [Empty]
- Pago Up Front: \$122.690
- Pago Up Front recibido: [Empty]
- Punto Mensual: \$45.990
- Carga Única Vto: \$135.990
- Rut Deuda Demora: 20030455

Presiona el botón **"ENVIAR"**

1-451711656

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

Una vez **enviado el pedido**, automáticamente **agendará** a la fecha más próxima.

Cuenta: 9201054-S | Portal del cliente: 9201054-S | Pedido: 1246807797891 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 1-35DR3IAP Estado: Agendada Fecha Inicio: 11/11/2024 19:00 Descripción: Migración

Tipo: Terreno Creador: DRORRIGUEZ Fecha Cierre: Comentarios:

Nombre Completo Cliente: IRMA DEL CARMEN Propietario: DRORRIGUEZ Canal: Call Center

Rut del Cliente: 9201054-S Razón: Fecha Comprometida: 13/11/2024 01:00:00

RUT Contacto: 9201054-S Detalle Razón: Código Cierre: Área a Derivar:

Nombre Completo Contacto: IRMA DEL CARMEN Resolución: Motivo:

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

Actualizar notas

Detalles de programación Fecha Agendamento: 13/11/2024

Tiempo de trabajo: 120 Hora Desde: 13:00:00 Hora Hasta: 16:00:00

Inicio más temprano: 11/11/2024 00:00:00

Inicio más tardío: 20/12/2024 03:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PJE 2 (POB. BUERAS) 1257 Bucket: D0023 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: VALDIVIA Código postal: Territorio: SUR AUSTRAL Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 01/01/1990 00:00:00 Zona: ZONA SUR

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Notas: fc 999424986

Id Técnico:

Nombre Técnico: Marca Técnico:

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña **"Agendamiento"** agregar en Notas según corresponda a cómo el cliente acepta la actualización a Fibra:

- **CAMPAÑA PROACTIVA:** CLIENTES MARCADOS EN SMA
- **CAMBIO DE TECNOLOGÍA A SOLICITUD DE CLIENTE:** INDICAR QUE CLIENTE SOLICITÓ CAMBIO A FIBRA

The screenshot shows a software interface with several tabs: 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Fase de Interacción', 'Agendamiento' (selected), 'Pasos', and 'Finalización'. The 'Agendamiento' tab contains the following sections:

- Detalles de programación:**
 - Tiempo a trabajar: 00
 - Fecha Agendamiento: 26/06/2023 05
 - Inicio más temprano: 28/06/2023 00:00:00
 - Hora Desde: 00:00:00
 - Inicio más tarde: 13/10/2023 00:00:00
 - Hora Hasta: 13:00:00
- Datos de Trabajo:**
 - Nombre Técnico: [Empty]
 - ID Técnico: [Empty]
 - Nombre Técnico: [Empty]
 - Apellido: [Empty]
 - Correo: [Empty]
 - Estado: [Empty]
 - Clase cliente: [Empty]
- Ubicación del servicio de cliente:**
 - Dirección del cliente: [Empty]
 - Ciudad: SANTIAGO
 - Código postal: [Empty]
 - Región: [Empty]
 - Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00
 - Zona: ZONA METROPOLITANA
 - Zona Pol: [Empty]

A red box highlights the 'Status' field, which currently shows 'Pendiente'.

INFORMA

Para CASO 1 Y 2:

VOZ

- "Sr./a XXX le comento entonces que ud mantendrá el mismo plan que tiene contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tenga presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbx Smart con un precio especial"
- "El técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

NO VOZ

- "XXX te comento entonces que mantendrás el mismo plan que tienes contratado pero desde la instalación su tecnología será fibra óptica. Es importante que tengas presente que la tecnología que permite conectar televisores conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al

cambiarse de fibra, por tanto si es tu caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"

- *"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*

INFORMA

Para CASO 3:

VOZ

"Dn. Sra: como le comenté, la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones."

NO VOZ

"El técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > Cambio/Config./Capacitación

Cliente acepta el cambio: @aceptafibra

Cliente rechaza el cambio: @rechazamigraRegistrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada



**Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología
ingresando [AQUÍ](#)**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center Voz, No Voz (Canales digitales) y Sucursales

- Aplica para el titular o un usuario del servicio

ALCANCE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. [VTR](#) - [CLARO](#)
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

REVISIONES BÁSICAS

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

DESCARTA UNA FALLA MASIVA —

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

IMPORTANTE: Recuerda que igualmente puedes ver la falla masiva en BEC.

Mes, fecha y hora
de solución

Falla Masiva:

5396771#Octubre 14 01:24

N° de FEN

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

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

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 ONT 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) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

SIN INTERNET: FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



EQUIPOS

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
			EVOLUTION EVO6022AP				
		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)	

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- “¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?”
- “Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?”
- “¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?”
- “¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?”

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

1. Revisa si la **CAJA DE INTERNET** en **BEC** aparece **ONLINE u OFFLINE**

OFFLINE —

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 envió 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. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

- i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.
- Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.
- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

- iv. La caja de internet conectada correctamente
- v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

ii. La caja de internet conectada a la electricidad

iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

iv. La caja de internet conectada correctamente

v. El estado de la led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO : Seleccionar internet
TIPO : INTERNET FTTH
AREA : REPARACIÓN TÉCNICA
SUBÁREA : ONT OFFLINE
COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo



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



Completa la lección, antes de continuar.

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿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?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista.

- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente.

Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.

- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

Pasos

Gestión

¿Qué revisar?	1. Validar pago	Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
		Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado
	2. Pedido de Reanudación en Andes	a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el formulario . b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el formulario . Datos a ingresar: Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada
		Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de <u>INCONVENIENTES INTERNET HFC</u> o <u>INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH</u> .
Informa	“Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan”	
Registra	Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado Registra en la atención: Nombre de la persona que atendemos Motivo de la atención Información entregada Gestión realizada	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

AJUSTE



PROCEDIMIENTO

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: <i>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.</i> Call Center No Voz: <i>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.</i>
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**

1

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.

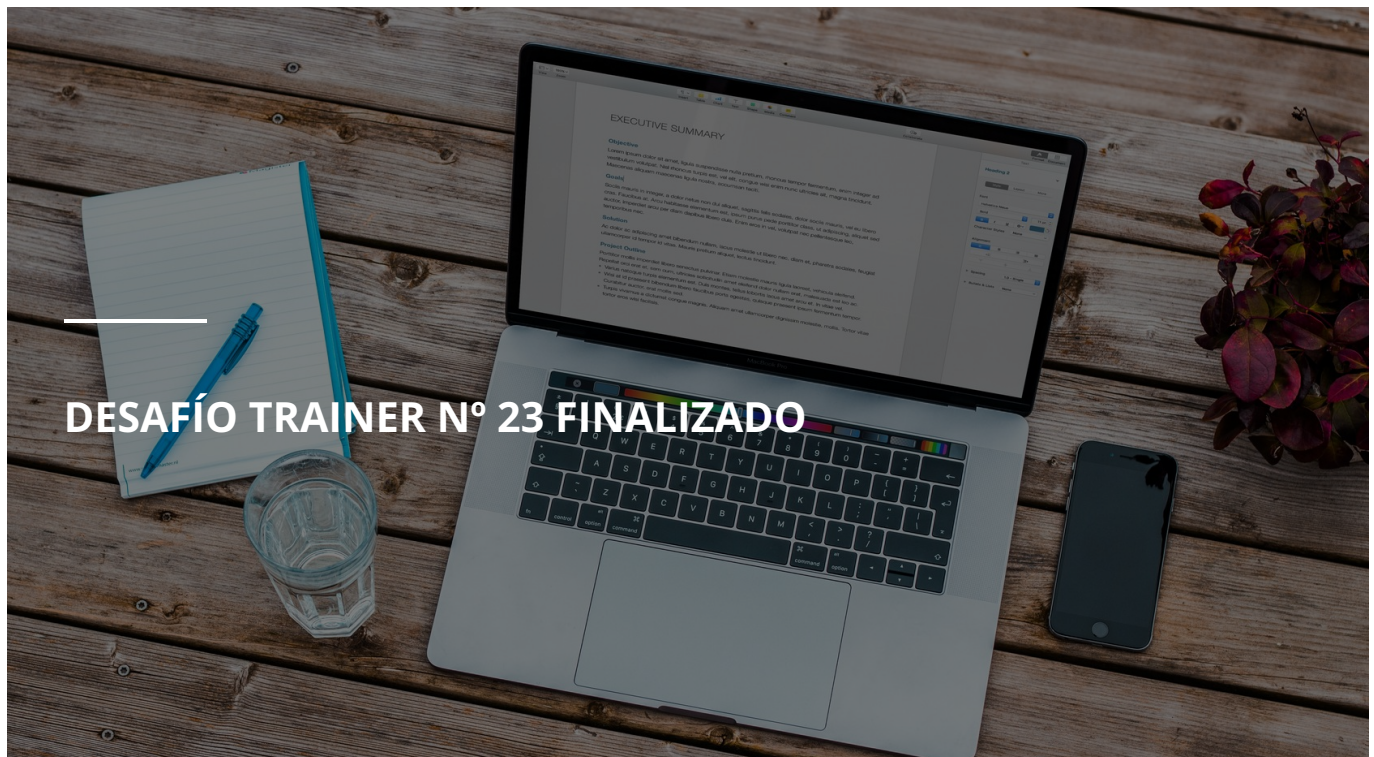


Te invitamos a revisar más información ingresando [**AQUÍ**](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 23 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°23!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR