



TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 03 - 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 FEBRERO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

≡ INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART

≡ CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

≡ ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

≡ ANDES - AJUSTE

≡ VENTA BOLSAS ROAMING

≡ CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

≡ ROAMING MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN SMART



Si el cliente menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:

- TIPO: Televisión
- ÁREA: Reparación técnica
- SUBÁREA: Mensaje de suscripción

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
- Este procedimiento aplica para dispositivos DBOX SMART y HDMI STICK
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una visita 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 VTR (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS)
- Por defecto el Pin del d-BOX SMART es 9999.
- 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 se muestra en Andes como "d-BOX Smart II".
 - El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.
 - El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama.

- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación [CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART](#)
- Ante consultas por Inconvenientes en Control Remoto, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#).
IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica a Call Center Voz.

USO DE VIDEO LLAMADA

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará el uso de video llamada.

REVISIONES BÁSICAS

A

B

C

D

Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL** estén correctos/vigentes

**ESTÁN
CORRECTOS/VIGENTES**

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento [MODIFICACIÓN DE
DATOS](#)

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser ACTIVO.

ACTIVO	SUSPENDIDO
Continúa la revisión.	Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

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.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución	Continúa la revisión.

A	B	C	D				
Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72: Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: 1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad). El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico. <i>“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.”</i> 2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. <table border="1"> <thead> <tr> <th>RESUELVE</th> <th>NO RESUELVE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención</td> <td>Continúa la atención.</td> </tr> </tbody> </table>				RESUELVE	NO RESUELVE	Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.
RESUELVE	NO RESUELVE						
Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención	Continúa la atención.						

A	B	C	D				
Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. <table border="1"> <thead> <tr> <th>HAY CONTINGENCIA</th> <th>NO HAY CONTINGENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Informa según lo que informe dicha publicación.</td> <td>Continúa la revisión.</td> </tr> </tbody> </table>				HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA	Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.
HAY CONTINGENCIA	NO HAY CONTINGENCIA						
Informa según lo que informe dicha publicación.	Continúa la revisión.						

A	B	C	D	
<				

A	B	C	D	
Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1				
SOLO UNO			TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE	
Solicita al cliente que con la video llamada señale cuál es el decodificador afectado. Si el cliente no acepta video llamada <u>IDENTIFICA EL DBOX</u> pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del ecodificador.			Continúa revisando	

A	B	C	D	
---	---	---	---	--

Revisa en BEC si alguno de los indicadores que se muestran en la imagen aparece en rojo

TEMPERATURA CPU	USO CPU	STORAGE Y USO DE CAJA	SEMÁFOROS EN VERDE
Indicar 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.		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.	Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

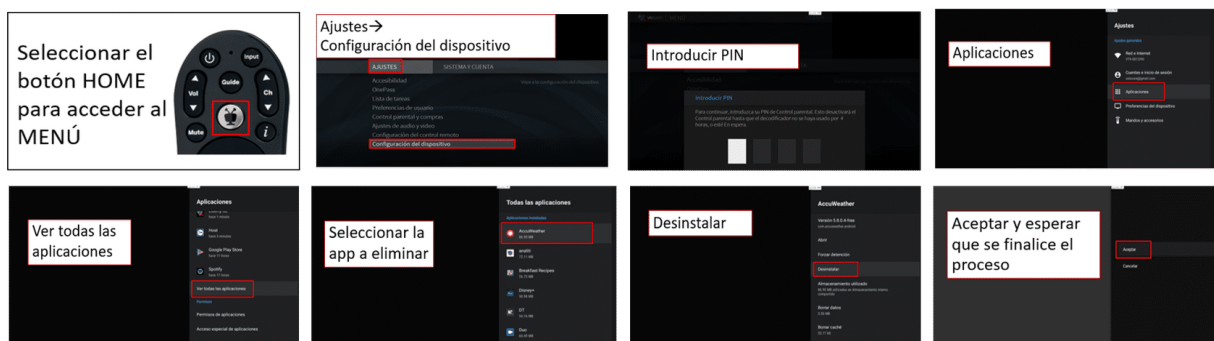
▼ Indicadores	
Temperatura CPU:	
Uso CPU:	
Storage y uso de caja:	
Estado domicilio	
RAM y uso de caja:	

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



CONFIGURACIONES DEL DBOX SMART

DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



INHABILITAR/HABILITAR NETFLIX Y APPS DE GOOGLE

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



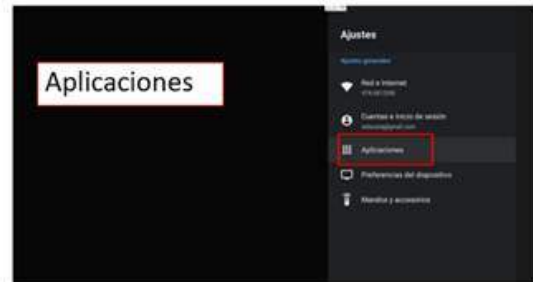
Ajustes→
Configuración del dispositivo



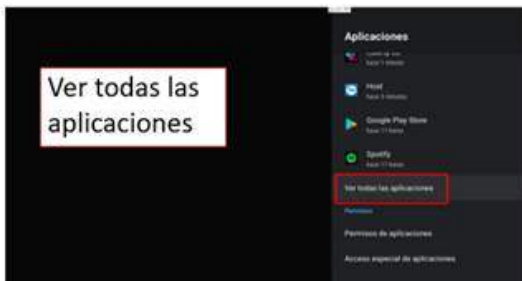
Introducir PIN



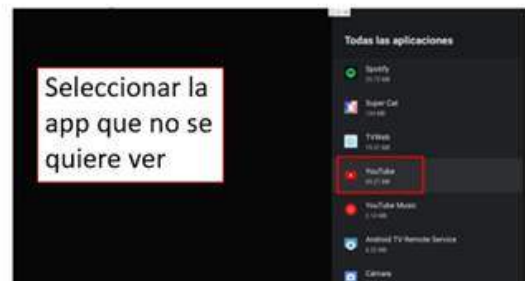
Aplicaciones



Ver todas las
aplicaciones



Seleccionar la
app que no se
quiere ver



Inhabilitar



Habilitar en
caso deseado



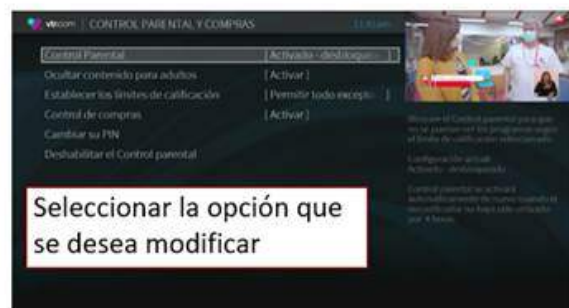
DESACTIVACIÓN TALK BACK (AUDIO DESCRIPTIVO)

Seleccionar información



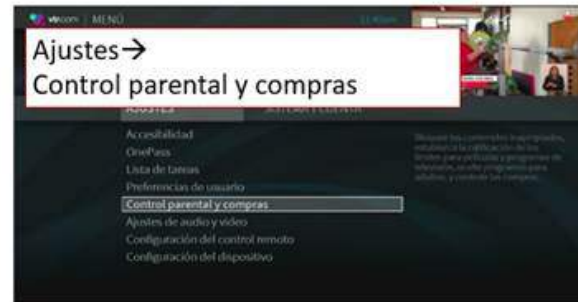
CONFIGURACIONES DEL CONTROL PARENTAL Y COMPRAS

Seleccionar el botón HOME para acceder al MENÚ



CAMBIAR PIN PARENTAL O DE COMPRAS

Seleccionar el
botón HOME
para acceder al
MENÚ



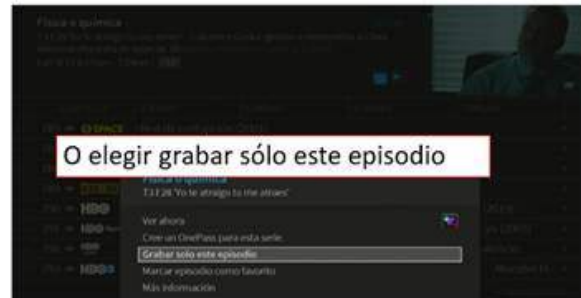
CAMBIAR IDIOMA DE AUDIO

Seleccionar
información



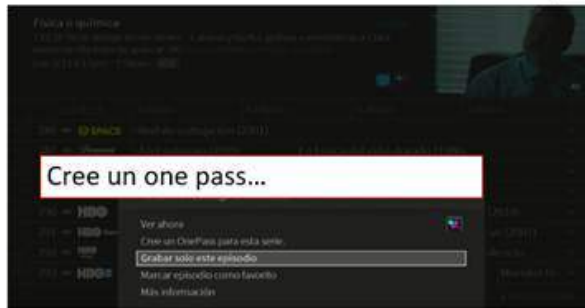
GRABACIÓN DE PROGRAMAS

Guide



CREAR UN ONE PASS

Guide



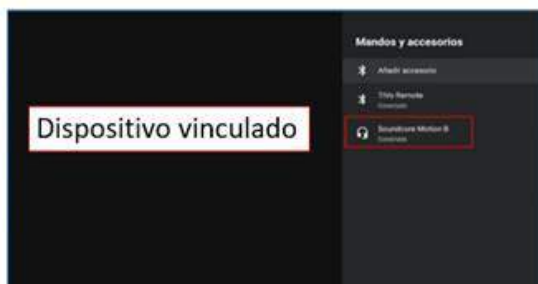
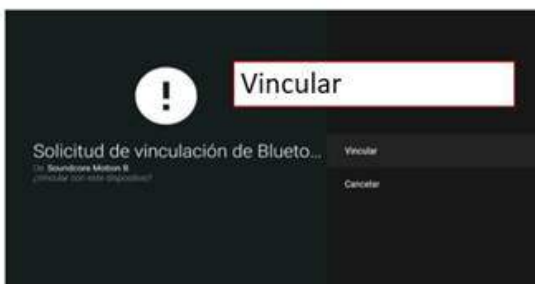
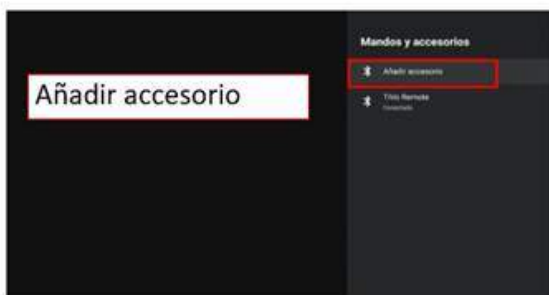
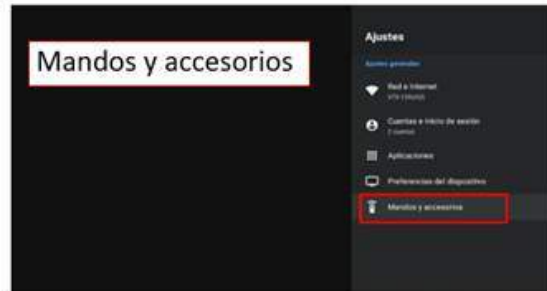
Incluir	Grabaciones y video de streaming: Incluye grabaciones y contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	Solo grabaciones: Solo grabaciones de canales de TV.
Comenzar desde	Video de streaming solamente: contenido VOD o de aplicaciones como Netflix y Prime Video (el contenido VOD no utiliza horas de grabación)
	La temporada en que quieres comenzar a grabar.
Alquilar o comprar	Incluido: Está incluido en el plan del cliente
	No incluido: Contenido no incluido en el plan del cliente.
Grabar	Nuevo y repeticiones: graba nuevos capitulos y repeticiones.
	Nuevo sólo: graba solamente los capitulos nuevos (de estreno)
	Todo: Graba capitulos antiguos y nuevos.
Canal	Puedes seleccionar la grabación del solo un canal o todos los canales que emitan el contenido.
Mantener máximo	el número máximo de grabaciones a realizar, puedes seleccionar todos
Mantener hasta	Se necesita espacio (se borra el programa más antiguo al completar el espacio)
	Mientras sea posible (indica que las grabaciones serán borradas manualmente)
Iniciar la grabación	10 minutos antes (recomendación por desfase de inicio del contenido)
Detener la grabación	15 minutos después (recomendación por desfase de inicio del contenido)

VINCULAR DISPOSITIVOS BLUETOOTH

Botón
TIVO



Ajustes →
Configuración del dispositivo



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127410027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3263 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

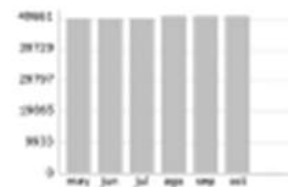
Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.409
Total Rentas Servicios Principales	42.409
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Arriendo de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 20/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si conformas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **N° del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ATENCIÓN CLIENTES MIGRADOS VTR MÓVIL



Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

ATENCIÓN CLIENTE PRE MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME
CON MIGRACIÓN)

Para los casos en que el cliente se contacte para preguntar y/o confirmar la información enviada, apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XX efectivamente su línea formará parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de la fecha informada 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 "

CLIENTE DESEA CONFIRMAR INFORMACIÓN
RECEPCIONADA

GAINING INSIGHT CLIENTE RECLAMA POR
INFORMACIÓN DE MIGRACIÓN (DISCONFORME
CON MIGRACIÓN)

1. Si cliente manifiesta disconformidad o molestia por la información enviada, apóyate con el siguiente script de contención:

"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 y las mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando además 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 "

2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate en la publicación [Ingreso de Reclamo](#).

3. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación Baja de Servicios.

ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Informa a cliente 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 "

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Para estos casos 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 “

1. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate con la publicación **Ingreso de Reclamo – FRONT**.
2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación **Baja de Servicios**.

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Para estos casos apóyate con el procedimiento actual de **Sucursal Virtual** y/o **App Mi Claro**

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO O
SUCURSAL VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Si el cliente tiene consultas de sus servicios hogar VTR y/o pide ser transferido a esta plataforma, apóyate con el siguiente script.

“Sr(a) XX, por el momento no puedo transferirle directamente al área hogar de VTR, por lo cual agradezco pueda contactarse al 600 800 9000 opción 1 para consultas técnicas y opción 2 para consultas comerciales y con gusto lo atenderán y resolverán su

requerimiento. El horario de atención de la plataforma es de las 07 de la mañana hasta las 00:00 horas”



Para revisar cliente con dudas comerciales e inconvenientes técnicos posteriores a la migración y las preguntas frecuentes revisar [aquí](#).

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

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	ZTE		ZTE H3601P				
			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)

Pasos Internet

Marca - Modelo

ARRIS-TG2492LG

Enviar

Estado del CM

No Disponible

Enviar

Estado de Red



Enviar

Estado Domicilio



Enviar

Compatibilidad CM con Velocidad Contratada



Enviar

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

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

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

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)



FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



ASSIA

Step 2

ASSIA

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

1835D1B41113

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

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

Filtro | Estado | Ver expandido: | Ver topología: | Ver logs

☒ Conectados ☐ Desconectados ☐ Todos

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

COMMSCOPE TG2492LG-NA (...)

Step 3

RSSI MENOR A -80

The image displays two side-by-side screenshots of a web interface titled 'Información básica'. Both screenshots show the same data fields: Marca - Modelo (ARRIS-TG2492LG), Administración WIFI, Mac Cable Modem (1835D1B02243), Mac MTA (1835D1B02244), Tipo Equipo (MTA), Tecnología (D 3.0), TocpeName (ARRIS-TG2492LG-D 3.0), Velocidad de subida (16 Mbps), Velocidad de bajada (600 Mbps), and Portal C4 (Detalle PortalC4). At the bottom of each screenshot is a 'Realizar ping' button.

Left Screenshot: The 'Administración WIFI' row shows an 'Activar' button highlighted with a red circle and the number 1.

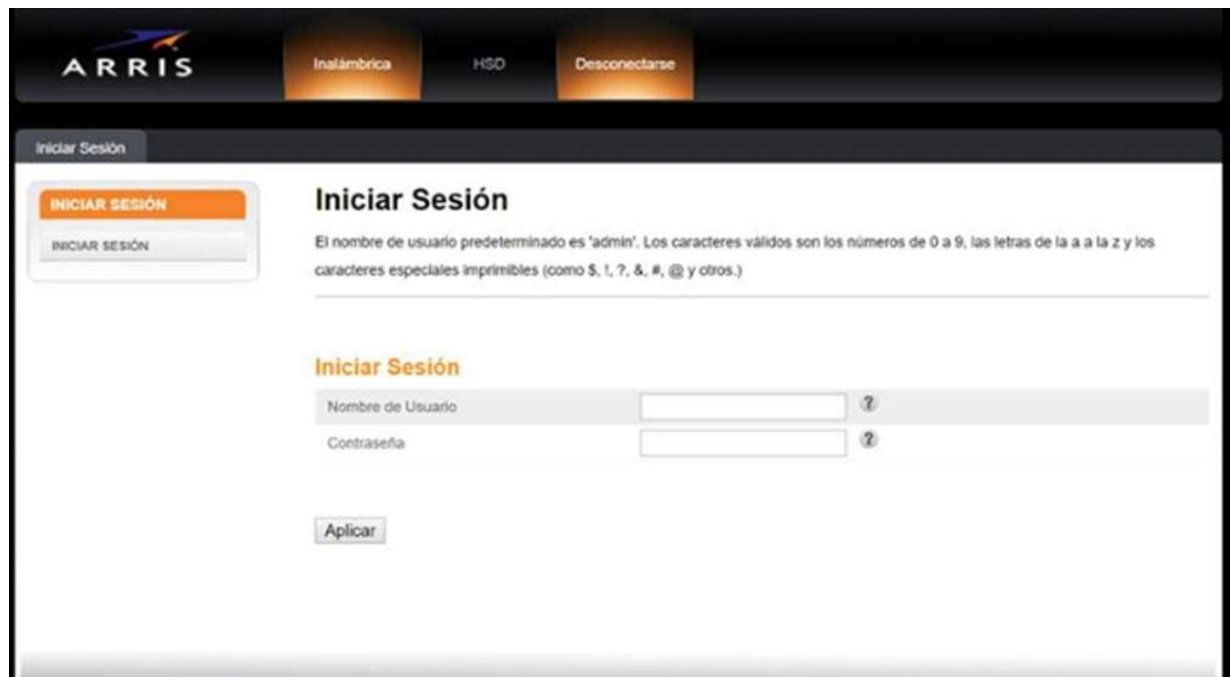
Right Screenshot: The 'Administración WIFI' row shows a 'Desactivar' button highlighted with a red circle and the number 2. Below it, a green box highlights the text 'Servicio Activado IP: 10.6.23.52:8080', which is also circled in red with the number 2.

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



The screenshot shows the ARRIS login interface. At the top, there is a dark navigation bar with the ARRIS logo on the left and three buttons: 'Inalámbrica', 'HSO', and 'Desconectarse'. Below this, a 'Iniciar Sesión' tab is visible. On the left side, there is a sidebar with a button labeled 'INICIAR SESIÓN'. The main content area is titled 'Iniciar Sesión' and contains a message: 'El nombre de usuario predeterminado es 'admin'. Los caracteres válidos son los números de 0 a 9, las letras de la a a la z y los caracteres especiales imprimibles (como \$, !, ?, &, #, @ y otros.)'. Below this message, there are two input fields: 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', each with a help icon (a question mark in a circle) to its right. At the bottom of the form, there is an 'Aplicar' button.

ARRIS

Inalámbrica HSO Desconectarse

Iniciar Sesión

INICIAR SESIÓN

INICIAR SESIÓN

Iniciar Sesión

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

Iniciar Sesión

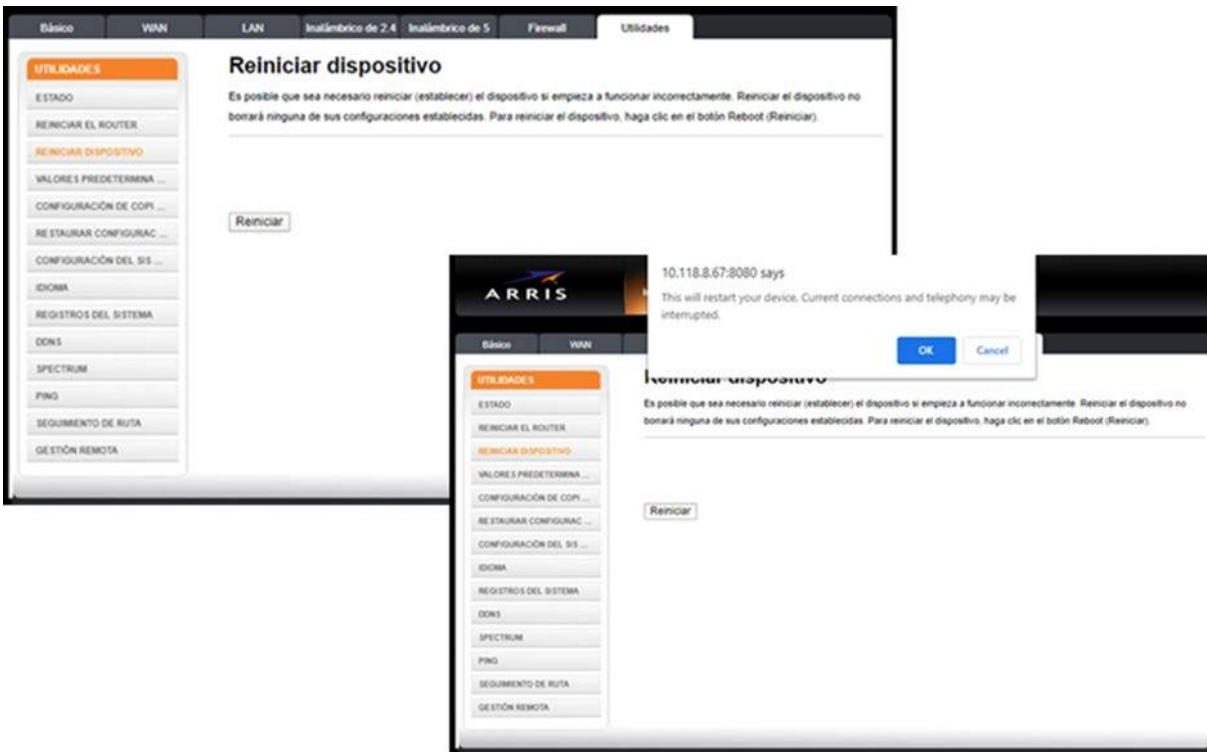
Nombre de Usuario ?

Contraseña ?

Aplicar

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

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. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

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

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

ZTE Current Time: 1970-01-02T18:38 Superadmin Logout 中文 | English

Home **Topology** Internet Local Network VoIP Management & Diagnosis

[WAN Setting](#)

Firewall

WLAN Device List [WLAN Setting](#)

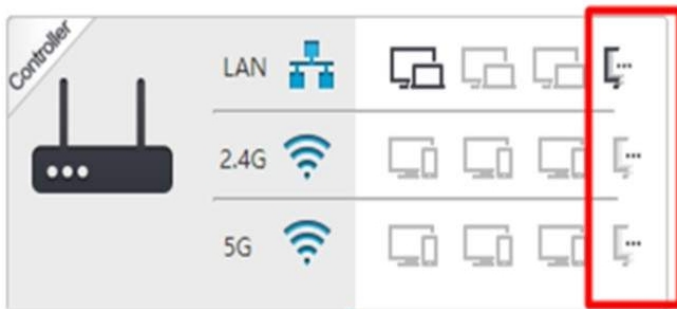
Name	MAC Address	IPv4 Address	IPv6 Address
------	-------------	--------------	--------------

Device List

- WLAN Devices
- LAN Devices
- USB Devices
- VoIP Devices

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. Ofrecelo con instalación gratis y mensualidad 50%.

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

Step 7

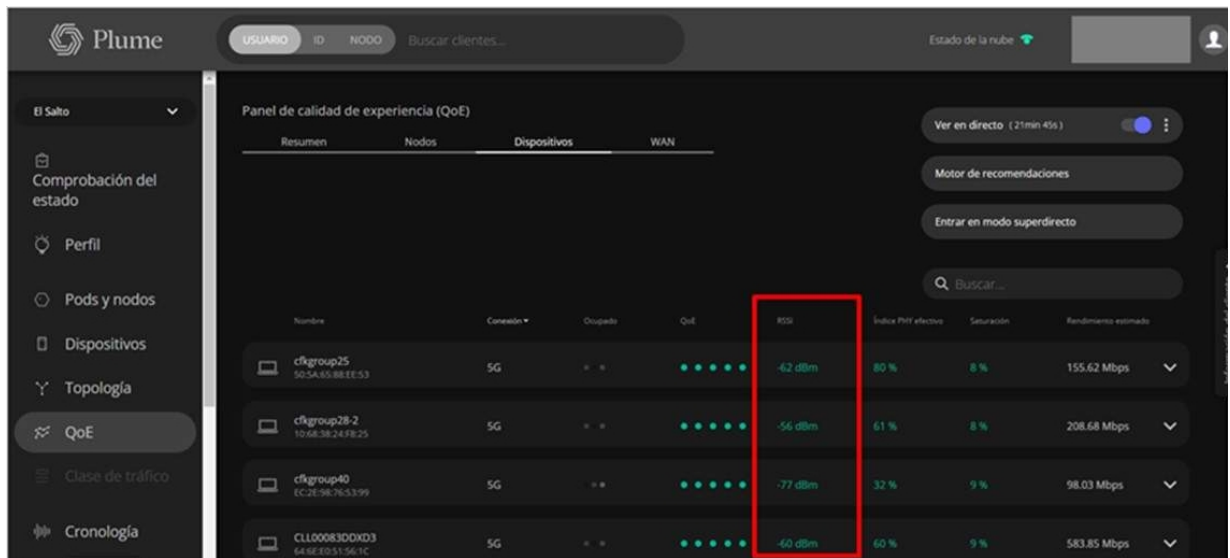
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe LENTITUD o INTERMITENCIA.

Guíate por los acordeones de este procedimiento.

FRONT LINE

Step 2



The screenshot displays the Plume user interface for Quality of Experience (QoS) management. The left sidebar contains navigation options: El Salto, Comprobación del estado, Perfil, Pods y nodos, Dispositivos, Topología, QoS (selected), Clase de tráfico, and Cronología. The main panel is titled 'Panel de calidad de experiencia (QoS)' and includes tabs for Resumen, Nodos, Dispositivos, and WAN. On the right, there are controls for 'Ver en directo' (21min 45s), 'Motor de recomendaciones', and 'Entrar en modo superdirecto'. A search bar is also present. The central table lists four devices, with the 'RSSI' column highlighted by a red box. The data in the table is as follows:

Nombre	Conexión	Ocupado	QoS	RSSI	Índice PHY efectivo	Saturación	Rendimiento estimado
cfgroup25 50:5A:65:8E:EE:53	5G	• •	• • • • •	-42 dBm	80 %	8 %	155.62 Mbps
cfgroup28-2 10:68:38:24:F8:25	5G	• •	• • • • •	-56 dBm	61 %	8 %	208.68 Mbps
cfgroup40 EC:2E:98:76:53:99	5G	• •	• • • • •	-77 dBm	32 %	9 %	98.03 Mbps
CLL00083DDXD3 64:6E:F0:51:56:1C	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.

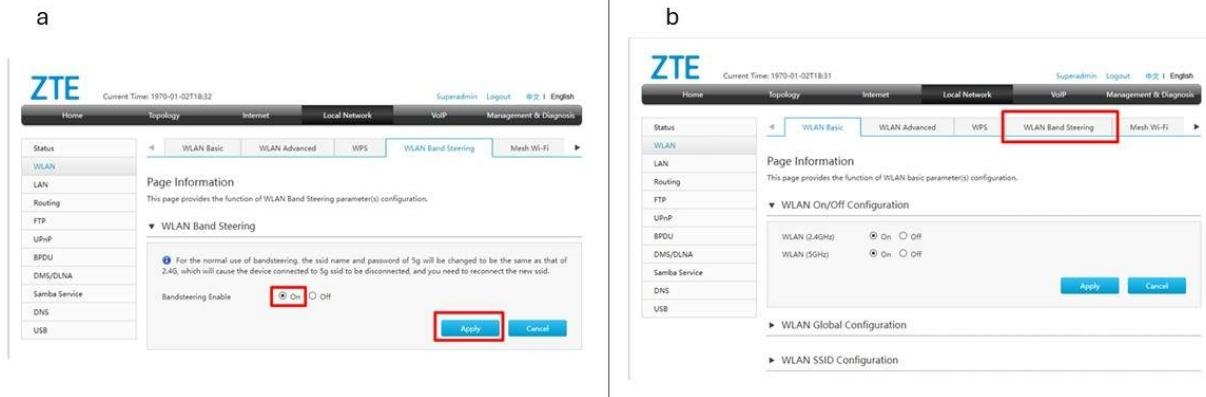
Guíate por los acordeones de este procedimiento.

LENTITUD

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

WEB- UI

Step 2



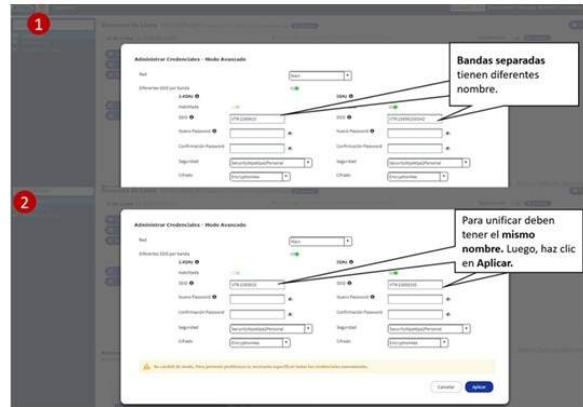
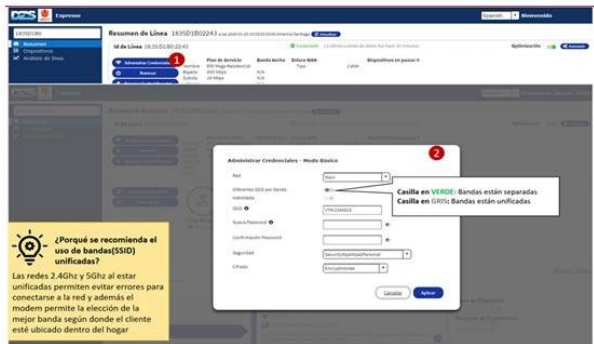
a. Desde la misma pantalla de “WLAN” seleccionar columna “WLAN Band Steering”.

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

ASSIA

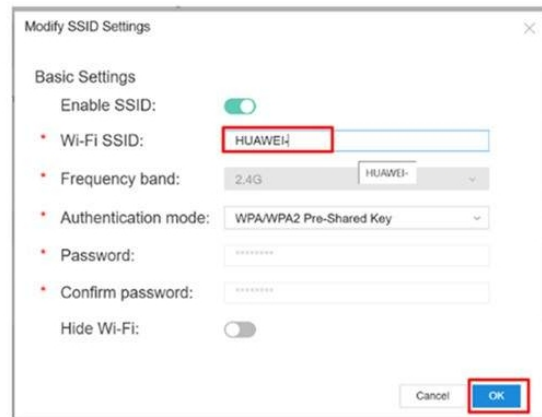
Step 2

ASSIA



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.

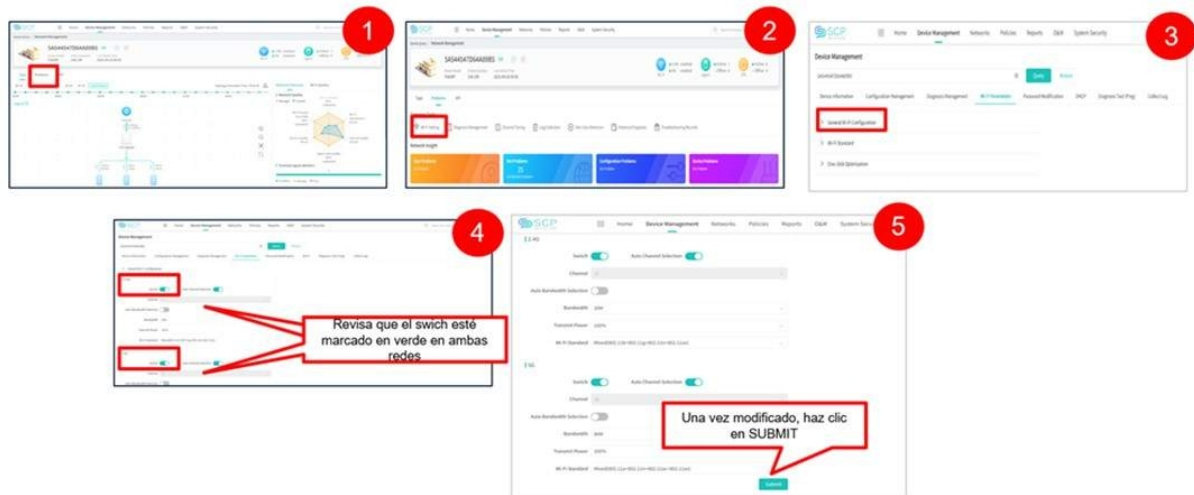
The image displays five screenshots of the SGP (Service Gateway Platform) interface, numbered 1 through 5, illustrating the steps to configure WiFi parameters.

- Screenshot 1:** Shows the main dashboard with a red box highlighting the 'Problems' tab in the top navigation bar.
- Screenshot 2:** Shows the 'Problems' page with a red box highlighting the 'WiFi Setting' link in the left sidebar.
- Screenshot 3:** Shows the 'WiFi Setting' page with a red box highlighting the 'Wi-Fi Parameters' link in the top navigation bar.
- Screenshot 4:** Shows the 'Wi-Fi Parameters' page with a red box highlighting the 'General Wi-Fi Configuration' link in the left sidebar. A red callout box points to the 'Switch' status, stating: "Revisa que el swich este marcado en verde en ambas redes" (Check that the switch is marked in green in both networks).
- Screenshot 5:** Shows the 'General Wi-Fi Configuration' page with a red box highlighting the 'SUBMIT' button. A red callout box points to the button, stating: "Una vez modificado, haz clic en SUBMIT" (Once modified, click on SUBMIT).

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 (ethernet). 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

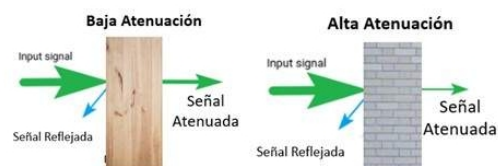
VELOCIDAD MÁS BAJA SEGÚN TEST

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

INTERMEDIA

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?

¿QUÉ ELEMENTOS OBSTRUYEN LA SEÑAL WIFI?



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.

ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 **ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA)**.

! IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. 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.				
VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <u>PASO A PASO AJUSTE.</u>				

- Si corresponde a **cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta**, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado.
- Si corresponde a **cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)**, debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si el monto se encuentra facturado:

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 clarochile.cl.

Si el monto no se encuentra facturado:

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 y que puede utilizar nuestro portal de pago.

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

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.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	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 ANDES - INGRESO DE TICKETS. • Tipo de Registro: Andes • 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.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura En observación indicar:				

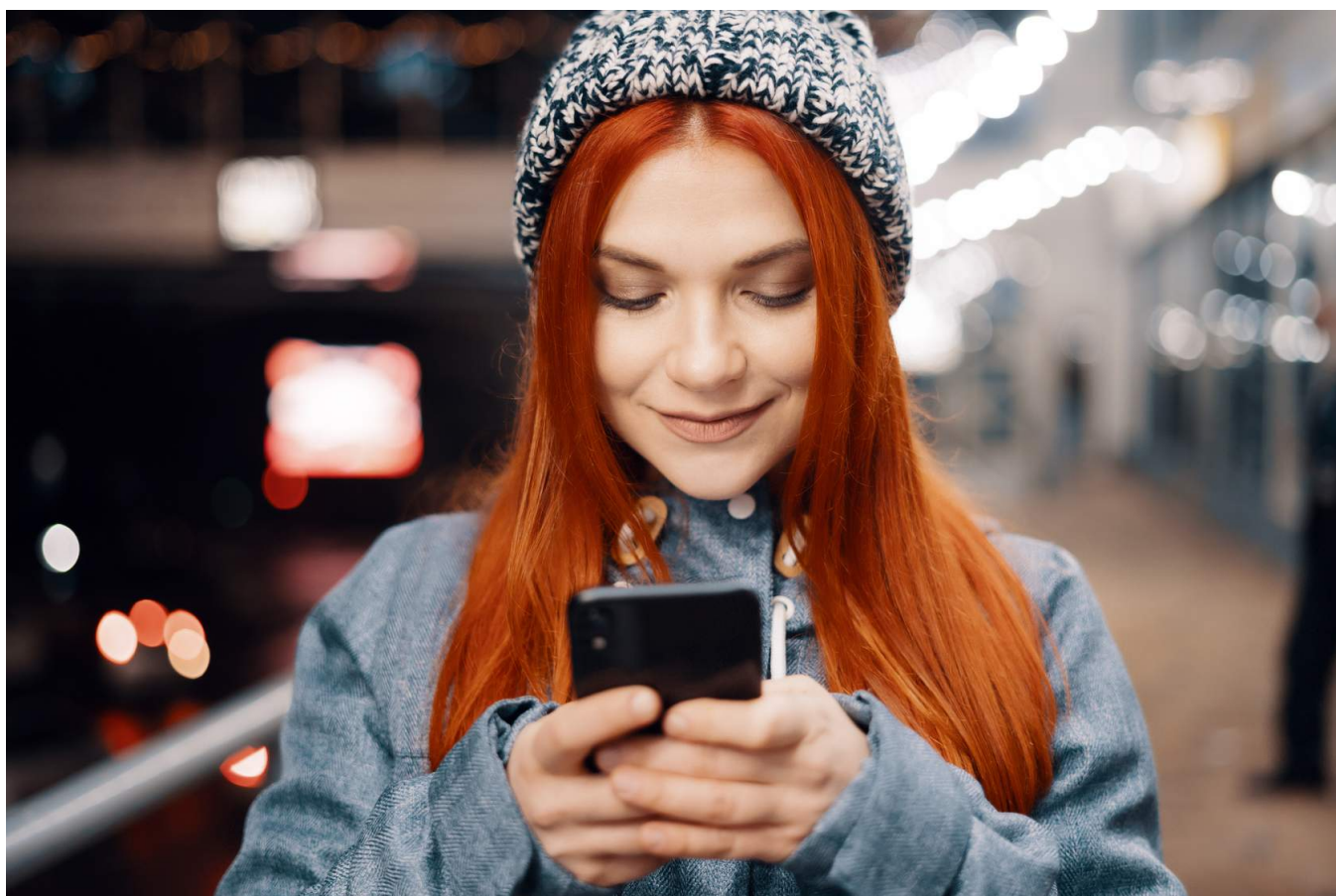
- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores,
utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

CONTINUE

VENTA BOLSAS ROAMING



Detallar como atender a clientes que soliciten la contratación de bolsas Roaming para su servicio móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Canales Digitales**.
- Si atención cae en Call Center Voz, indicar a cliente que la contratación de bolsas Roaming se realiza por el canal de WhatsApp o por la APP MiClaro.
- Esta atención se brinda al **titular del servicio**.

GESTIÓN:

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN

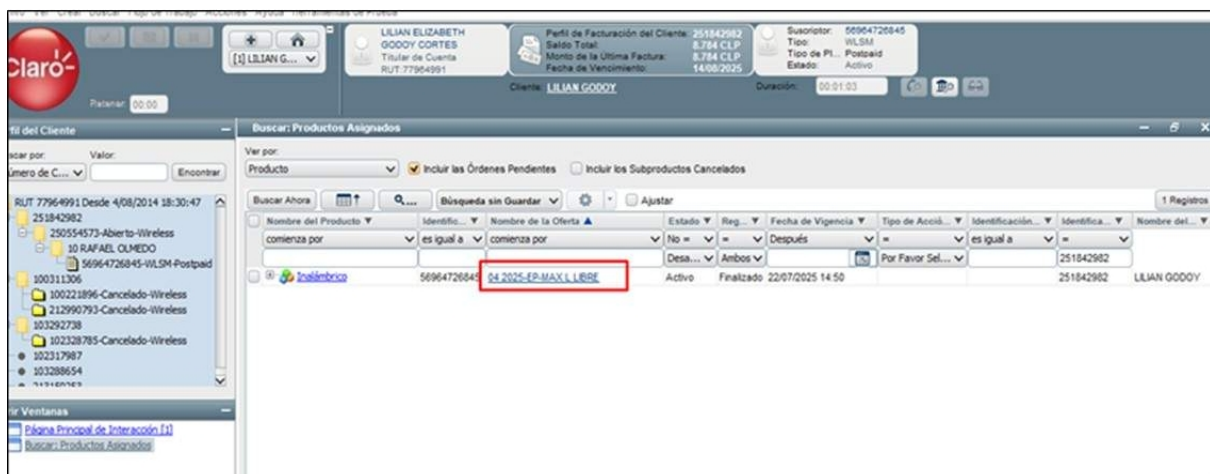
PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO

PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA

PASO 4 - OFRECER BOLSAS

VALIDAR

1. Ingresa a CRM One con el Rut del cliente y trae a contexto la línea (PCS) por el cual se consulta.
2. Verifica en ONE si línea consultada tiene acceso a Roaming según su plan.
3. Plan SIN acceso a Roaming (Pre Pago, Plan S o planes antiguos): Informa al cliente que su plan no cuenta con acceso a Roaming y ofrece un cambio de plan.
 - Cliente acepta el cambio de plan, apóyate de la publicación [**Cambio de Plan Móvil**](#).
 - Cliente no acepta el cambio de plan, finaliza la atención.
4. Plan MAX con acceso a Roaming, continúa con el paso 2 – CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO.



**PASO 1 -
VERIFICAR TIPO
PLAN**

**PASO 2 -
CONFIRMAR PAÍS
DE DESTINO**

**PASO 3 - VALIDAR
LÍNEA ACTIVA**

**PASO 4 - OFRECER
BOLSAS**

VALIDAR

Confirma con el cliente el país de destino y verifica en la **Base** a qué zona corresponde:

1. País corresponde a Zona 1+ MAX+ tarifa local (Argentina y Brasil): Informa a cliente que no es necesario activar bolsas ya que el consumo en esos países se trafica como local.

Apóyate con el siguiente script:

"XXX (NOMBRE CLIENTE), para los países de Argentina y Brasil no es necesario la contratación de bolsas Roaming, ya que el consumo de datos, voz y SMS se considera como si estuvieras en Chile, es decir, se descuenta de tu plan contratado."

2. País corresponde a Zona 1 + MAX: Informa a cliente que su plan contratado incluye Roaming en el país de destino, por lo que no necesita contratar bolsas adicionales.

***Si Cliente indica al inicio de la interacción que se le acabó la bolsa Roaming incluida en su plan, continua con el paso 3.**

"XXX (NOMBRE CLIENTE), tu plan contratado tiene Roaming incluido al país de destino para que puedas seguir conectado desde el exterior. El consumo y saldo disponible lo puedes revisar en la App MiClaro,

miportal.clarochile.cl o en la atención por WhatsApp sección Roaming”

***Si Cliente indica que revisó en su App y que no tiene saldo disponible** para Roaming, continua con el paso

3. País corresponde a Zona 1: Informa a cliente que para el país de destino es necesario la contratación de bolsa Roaming y continua con el paso 3.

4. País corresponde a Zona 2: Informa a cliente que en ese país no contamos con servicio de Roaming.

Apóyate con el siguiente script:

“XXX (NOMBRE CLIENTE), en el país de destino indicado, por el momento no contamos con servicio de Roaming, por lo cual no podemos gestionar la compra de bolsa”

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALIDAR
------------------------------------	--	----------------------------------	----------------------------	---------

Valida en ONE y QDN que línea se encuentre activa:

1. Línea suspendida por deuda: informa al cliente que debe regularizar su cuenta para contratar bolsas Roaming y finaliza atención.

2. Línea suspendida por límite de crédito: Revisar planilla de límite de crédito con tu supervisor y monto de límite de crédito en ONE e informar a cliente monto a pagar para la reanudación de la línea y posterior compra de bolsa.

Apóyate con el siguiente script:

“XXX (NOMBRE CLIENTE), tu línea está suspendida por uso de Roaming a granel, para poder reactivar y contratar bolsas Roaming debes regularizar tu cuenta”

3. Línea suspendida en QDN con cuenta al día: ingresar ticket en **SUPPORTAL**.

- **Categoría:** HLR.

- **Tipo de solicitud:** Desbloqueo por cobranza.
- **Plazo solución:** 2 horas

4. Línea activa, continua con el paso 4

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALIDAR
Ofrece las bolsas disponibles en la página de Claro indicando su valor y vigencia: - Cliente no acepta contratación, finaliza la atención. - Cliente acepta contratación, continua con el paso 5.				

PASO 1 - VERIFICAR TIPO PLAN	PASO 2 - CONFIRMAR PAÍS DE DESTINO	PASO 3 - VALIDAR LÍNEA ACTIVA	PASO 4 - OFRECER BOLSAS	VALIDAR
Valida si bolsa Roaming a contratar se activará en la misma línea de la que nos contacta: -Misma línea, continua con el paso 6 -Otra línea, confirma vigencia del carnet de identidad validando el N° de documento en página del registro civil -Carnet de identidad vigente, continua con el paso 6 -Carnet de identidad vencido, informa a cliente que no es posible realizar la compra de bolsa Roaming.				

PASO 6 – CARGAR BOLSA

Step 2

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
101013067	SOLICITUDES COMERCIALES	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION BOLSAS DATOS/SM...	SE GENERA ORDEN	56982256514	Por Favor Seleccione

Ingresa los siguientes tópicos en ONE para iniciar la orden y luego presiona **“Acción”**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Bolsas Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Step 3

Buscar: Productos Asignados

Ver por: ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Nombre del Producto	Identificación de S.	Nombre de la Oferta	Estado	Región	Fecha de Vigencia	Tipo de Acción de Orden	Identificación de la Orden	Nombre del Cliente
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después	=	es igual a	
☒ Instalábrcos	56962256514	OS 2021-ADB-MAX-L-L...	Desactivado	Amboi	Finalizado	14/01/2026 8:13	Por Favor Seleccione	Sr DANIEL JESUS VILLEGAS

Instalábrcos (56962256514)

Orden

Modo de la Orden:
Estado de la Orden:
Fecha de Solicitud del Servicio:
Fecha Solicitada:

Acción de Orden

Identificación de la Acción de Orden:
Estado de la Acción de Orden:
Fecha de Solicitud del Servicio:
Fecha Solicitada:

Motivo del Manejo Manual:

Dirección de Instalación: QUINTA, CHL
Primera Fecha de Instalación: 13/06/2015 4:50:50
Planes de Precio:

esto que la orden no es válida para edición.

Selecciona la línea del cliente que realizará la compra de bolsa y presiona **"Iniciar Orden"**

Step 4

Capturar Datos de Acreditación (Orden 2203086346A para Sr DANIEL JESUS VILLEGAS CERDIA)

Datos Generales

Canal de Ventas: CalCenter Teléfono de Contacto: 56982256514

Tipo de Cliente: **Cliente Claro** Correo Electrónico: transdvc@gmail.com

Datos de Acreditación

Descripción de Campo: AUTORIZA CONSULTA PREVRED Valor del Campo: No

Datos de los Documentos

Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	Cédula Vigente	Fotocopia de Cédula por ambos lados
Domicilio	No Aplica	No Aplica
Acreditación	No Aplica	No Aplica

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación: **Exitoso** [Evaluar]

Identificación de Aprobación de Crédito: Financia en boleto hasta \$1.400.000 en 18 cuotas [Ver Evaluación de Crédito]

Orden 2203086346A : 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	05 2021-ARR-MAX L LEIRE	Indebido	56982256514	\$	Negociación

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambiar en la Estrega Cambiar Oferta

[Ver Mensaje] [Quitar] [Revertir] [Regresar] **[Siguiente]** [Cerrar]

Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **“Evaluar”**. Si el estado de evaluación es **exitoso**, como muestra el ejemplo, presiona **“Siguiente”** para continuar con la Orden:

Step 5

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 2203086346A para Sr. BAMEL, JESUS VILLEGAS CERDA)

Identificación de la Orden: 2203086346A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 101428855

Fecha de Solicitud del Servicio: 14/01/2026 Razón: Otros
Fecha de Finalización de Facturación: 14/01/2026 Texto de la Razón: Temporal

Canal de Ventas: CC

UD "En Nombre de":

Código de Distribuidor "En Nombre de": 2203086347A Área que Gestiona: Usuario: 572615626

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la tienda: METROPOLITANA

☒ No se Requiere Generación de Contrato

Aplicar a Todos

Orden 2203086346A : 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (Y)	Estado
Cambio	05 2021-ARR-MAX L LIBRE	Indicador	56902256514	SI	Negociación

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Corregir Acción de Orden Retirar Corrección Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Mensaje

Quitar Revertir <Regresar **Siguiente** Cerrar

Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar. Luego presiona **"siguiente"** para continuar con la orden:

Step 6

En la página de Configuración de Producto, en el costado izquierdo, debes abrir el componente **"Bolsas Adicionales Roaming"**, seleccionar la bolsa a contratar y luego agregar.

Step 7

Mostrar configuración de producto Inalámbrico (Orden 2202008634MA para Sr DANIEL JESUS VILLEGAS)

Configuración | **Asignar Números** | **Desconto Productos Cruzados** | **Grupos** | **Bolsa**

Subproductos Disponibles

Buscar... Mostrar Todo

- Inalámbrico
 - AS Detalle de las llamadas
 - 5G
 - Plan base
 - Bolsas Adicionales LDT voz
 - Bolsas Adicionales Roaming
 - AS Bolsas Adicional Roaming 1 GB 0B2
 - AS Bolsas Adicional Roaming 2 GB 0B2
 - AS Bolsas Adicional Roaming 4 GB 0B2
 - AS Bolsas Adicional Roaming 500MB 0
 - AS Bolsas Adicional Roaming 6 GB 0B2
 - Expositos
 - Descontos Automaticos
 - Descontos no prorrateados
 - Equipo & Tarjeta Sim
 - Datos
 - LDT
 - LTE
 - Mensajería
 - Descontos y promociones
 - Port In
 - Parametros de aprovisionamiento
 - Protege tu Equipo
 - Roaming
 - Roaming Comparte Claro
 - Descontos Especiales
 - Servicios de valor agregado (SVA)
 - Características Básicas de Voz
 - Servicios de Valor Agregado

Subproductos Incluidos

Encontrar por Nombre: Mostrar atributos:

Comenzar por

Nombre	Valor	Acción	Único	Mensual
DANIEL VILLEGAS's Inalámbrico		Establecer Contacto	0	0
AS Detalle de las llamadas			0	0
MSISDN	56982256514			
Cantidad de líneas solicitada				
5G			0	0
Plan base			0	11.756
Grupos de clientes y alianzas			0	0
Customer Group	Alcance 10%			
Bolsas Adicionales LDT Voz			0	0
Bolsas Adicionales Roaming			0	0
Descontos Automaticos			0	0
PIPD CF			0	-2.839
Descontos no prorrateados			0	0
Equipo & Tarjeta Sim			0	0
Contrato por arriendo de equipo			0	0
Devolución de equipo y tarjeta SIM			0	0
de Equipo			0	0
AS Cargo de Activación de Equipo			0	0
AS Descuento de Cargo de Activación			0	0
AS Arrendamiento de Equipo con compromiso			0	0
Porcentaje de subsidio para PIME			0	0
Marca	MOTOROLA			
Modelo	MOTOROLA	Seleccionar Equipo		
Tipo de adquisición	Arrendamiento			

Totales (CLP) Único (0) 0.00 Mensual 8817.23 [Más Detalles](#)

Orden 2202008634MA : 1 acciones de orden

Mostrar **Acciones de Orden Activas**

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	05 2021-ARR-MAX L LIBRE	Inalámbrico	56982256514	SI	Negociación

Luego de agregar la bolsa presiona **"Calcular"**, **"Validar"** y **"Siguiente"**

Step 8

The screenshot shows a software window titled "Resumen de la orden (Orden 1726813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)". It has three tabs: "Precios", "Documentos", and "Descuento Productos Cruzados". The "Documentos" tab is selected and highlighted with a red rectangle. Below the tabs, the text "Por favor marque los documentos que ha verificado" is displayed. A list of items is shown with checkboxes, all of which are checked:

- ☒ Documentos
- ☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados
- ☒ No Aplica
- ☒ No Aplica

Continua la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

Step 9



Luego selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

PASO 7 – INFORMAR CONDICIONES COMERCIALES

Step 2

Al finalizar la carga de bolsa Roaming en ONE, informa al cliente carga exitosa de la bolsa y las condiciones comerciales.

Apóyate con el siguiente script:

"XXXXXX (NOMBRE CLIENTE) La bolsa seleccionada ya se encuentra activa para que puedas hacer uso de tu servicio Roaming. El cobro se reflejará en tu siguiente facturación, a continuación, te detallo las condiciones comerciales:"

Registra la siguiente información en el template de la interacción:

Condiciones Comerciales

Oferta comercial válida para suscriptores y/o usuarios de **planes Postpago Móvil Claro Chile** que hayan contratado el servicio con fecha posterior al **01-01-2017**.

Valores con **IVA incluido**, expresados en **pesos chilenos**.

Las llamadas se tarifican **al segundo** y el tráfico de datos **por KB**.

Las bolsas se utilizan en **días consecutivos** hasta agotar el período contratado. Considerar que el servicio de **Roaming continúa activo** una vez finalizada la bolsa contratada.

Una vez consumida la bolsa, el tráfico adicional se cobrará de acuerdo con las **tarifas Granel Roaming según el país de destino**. Conoce las tarifas [**aquí**](#).

Las tarifas **no aplican** para tráfico realizado mediante conexiones a **redes satelitales, marítimas ni aéreas**.

Las tarifas aplican en los siguientes países:

Canadá, Estados Unidos, México, Aruba, Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador,

Groenlandia, Guatemala, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Surinam, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, República de Macedonia, Rumanía, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania, Australia, Nueva Zelanda, Arabia Saudita, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Omán, Pakistán, Qatar, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Turquía, Vietnam, Egipto, Ghana, Sudáfrica y Túnez.

No olvides que puedes revisar tu consumo directamente desde nuestra **APP MiClaro**, miportal.clarochile.cl(se abre en una nueva pestaña) y por el canal de atención WhatsApp opción Roaming!

VENTA DE BOLSAS ROAMING MÓVIL:

👉 **Todos los ejecutivos de Canales Digitales a contar del 14 de enero pueden vender bolsas de roaming**, ampliando así las soluciones disponibles para quienes viajan y necesitan mantenerse siempre conectados. Esta habilitación nos permite asesorar de forma más completa y entregar soluciones en línea para nuestros clientes permitiéndolos estar siempre conectados.

Tips de ventas para ofrecer bolsas de Roaming con éxito

Para una correcta recomendación y una mejor experiencia del cliente, considera los siguientes puntos clave:

🌐 **Uso consecutivo:** Las bolsas de roaming se utilizan en días consecutivos hasta completar el período contratado. Es fundamental informar al cliente sobre su vigencia para que pueda planificar su viaje y uso del servicio de forma adecuada.

🌐 **Bolsas por países:** Las bolsas están **categorizadas por países**, lo que permite ofrecer una opción ajustada al destino del cliente.

↪ **Alternativa para Plan S:** El **Plan S no incluye servicio de roaming**, por lo que puedes aprovechar esta instancia para **ofrecer un cambio de plan** que se adapte mejor a sus necesidades de viaje, ya que su plan

tampoco es compatible con bolsas roaming.

 **Cobro en boleta:** El valor de la bolsa contratada **se reflejará en la próxima boleta**, facilitando el proceso de compra para el cliente.

Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la excelencia y la generación de valor en cada contacto. Cada conversación es una oportunidad para asesorar, conectar y superar las expectativas de nuestros clientes.

Para mayor información y ¿Cómo proceder? Apóyate del siguiente Procedimiento: **[Venta de Bolsas Roaming](#)**

CONTINUE

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

SABES MÁS

- Ante un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).
- Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.
- Si se ofrece devolución de llamada a cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:



APLICA CUANDO

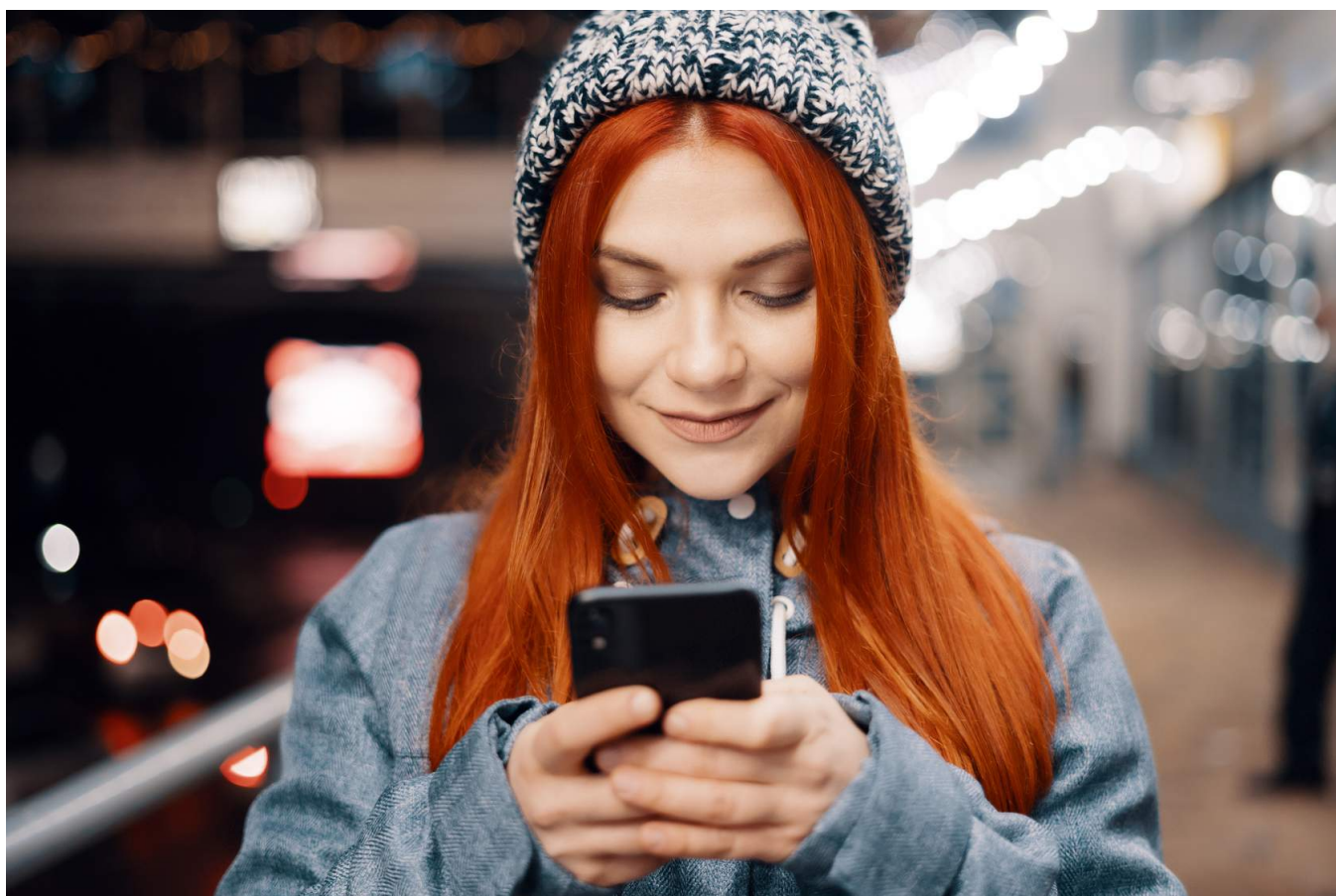
- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:
<i>"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"</i> Si el cliente no contesta, responde: <i>"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"</i>		

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:
<i>"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"</i> Si el cliente no contesta, responde: <i>"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado"</i>		

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:

ROAMING MÓVIL



NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

➡ Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

➡ Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.

2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.

3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

● GESTIÓN:

1. Ingresas un **caso de impugnación** en CRM One seleccionando el monto de **Roaming** que desconoce el cliente. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

● INFORMA:

Sr(a). XXXX, le pido disculpas por las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por un valor de \$X.XXX quedando un saldo actualizado de su boleta de \$XX.XXX. Se le enviará la notificación del caso por mail dentro de 5 días hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

● REGISTRA:

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes

Resultado: Solicitud completada.Registrar en la atención:

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

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si el cliente indica que no lo funciona el servicio de Roaming, realiza lo indicado en la matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

→ Debes considerar que, si el cliente presenta un bloqueo por límite de Crédito, los montos de Roaming están en **dólares** y los montos de servicio nacional están en **pesos**.

→ Si el cliente consulta por **cómo activar el Roaming de Datos en su equipo móvil** te puedes apoyar del siguiente link:

<https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/contenido/vas-al-extranjero-yquieres-utilizar-tu-servicio-movil>

Para **Call Center**, la derivación a la **Plataforma de Whatsapp Roaming** se debe realizar solo frente a estos dos motivos:

- La línea no presenta activo el servicio de Roaming en Consulta QDN
- A pesar de haber realizado todas las revisiones y de que todo se encuentre activo, el cliente sigue indicando que no puede utilizar el servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea del cliente.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o perdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**.

2. Revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2.1. Si la línea **no presenta deuda**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

3. Indaga con el cliente **el país de destino**, y verifica si el país tiene acuerdo de Roaming vigente, para ello, apóyate de la siguiente **base de consulta** donde es posible revisar los acuerdos de Roaming por país y operador para los servicios Prepago/CE, Voz, 3G, 4G y VoLTE.

3.1. Si el país de destino **si posee acuerdo Roaming**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si el país de destino **no posee acuerdo Roaming**, informa al cliente esta situación y finaliza la atención.

● GESTIÓN:

● CALL CENTER:

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)** debes informa al cliente que, para recibir una atención más especializada y solucionar su inconveniente, debe contactarse con nuestra **Plataforma de WhatsApp Roaming** al número **+56 9 7900 0000**, seleccionando la **opción Servicio Móvil** y luego la **opción 6: Roaming Internacional**. A través de este canal será posible atender su requerimiento y, en caso de ser necesario, realizar el seguimiento correspondiente a su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, para poder entregarle una atención más especializada respecto a su consulta, le solicitamos comunicarse con nuestra plataforma de WhatsApp Roaming al número +56 9 7900 0000. Al escribir, debe seleccionar la opción Servicio Móvil y luego la opción 6: Otras Consultas. Por ese medio podremos atender su requerimiento de manera más eficiente y, si es necesario, hacer el seguimiento correspondiente a su solicitud

1.2. Si el **servicio sí se encuentra activo en QDN y aun así el cliente mantiene los inconvenientes**, debes también derivar al cliente a la **Plataforma de WhatsApp Roaming**. Utiliza el script anterior para informar al cliente.

2.. Informa al cliente que, si lo desea, le puedes hacer **envío de un SMS con el enlace de WhatsApp** para que sea atendido por la plataforma especialista. Para hacer el envío del SMS por Genesys revisa el **ANEXO N°3**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, si lo desea, le puedo enviar un mensaje de texto con el enlace directo a nuestro WhatsApp. De esa manera, podrá ser atendido por nuestra plataforma especializada de forma más rápida y sencilla.

● **ESCALAMIENTO:**

Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso al equipo de redes para su revisión, esto se debe hacer a través de correo electrónico a:

Destino: **bocorecx@clarochile.cl** con copia a **OperadorP@clarochile.cl**.

Asunto: PCS XXXXX / Inconvenientes del cliente: XXXXX.

Una vez llenado el email, debes llenar el check list y adjuntarlo al email de reporte, para ello descarga el archivo **aquí**. **SLA:** 3 días hábiles

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales,

Motivo 2: Servicios Adicionales,

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/VOZ

Resultado: Imposible Completar.Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 03 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°03!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR