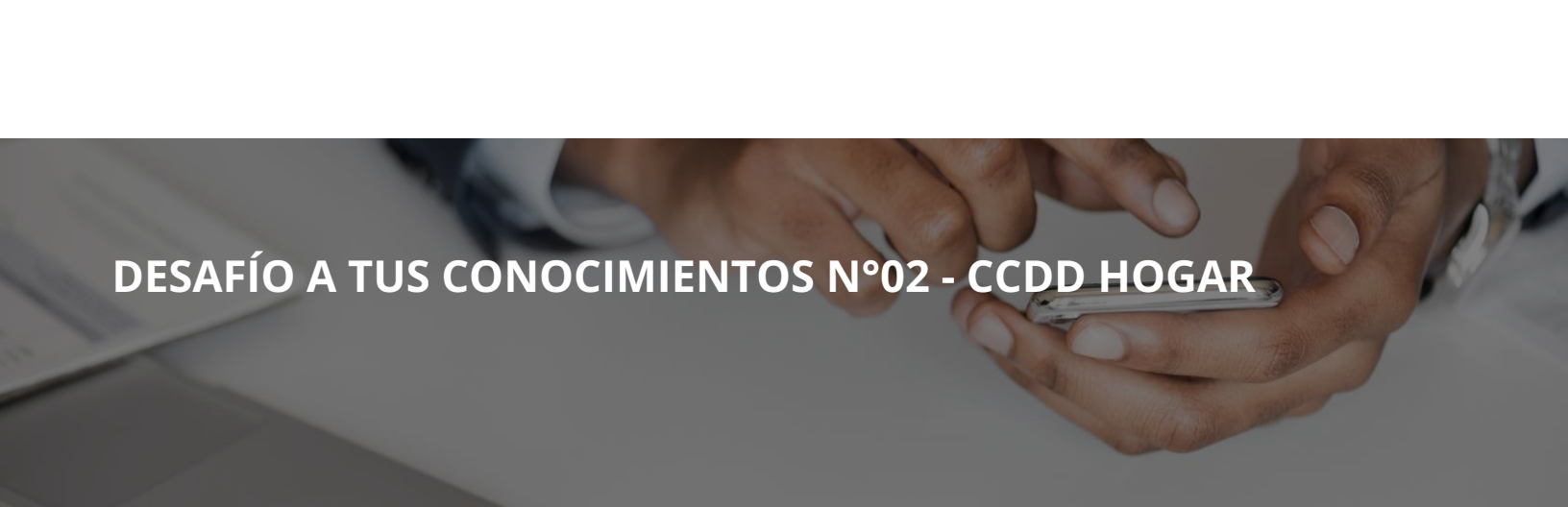


A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a white shirt and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



UNIDAD 3: VISITAS TÉCNICAS



UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



DBOX ADICIONAL

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
---------	-----------------------	---------------------

- Aplica para Sucursales, Ventas Remotas, Dealer, Call Center Voz y Canales digitales y solicitudes de Colaboradores.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
• Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de BOX TV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO. • El envío de Delivery aplica para sólo para BOX TV • Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar PLAN COMERCIAL • Actualizar números de contacto del cliente • Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box • Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, <u>esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.</u> • Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite • Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS.		

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DESPACHO DE EQUIPOS
Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa AQUÍ los plazos de entrega. Los plazos de entrega son días Hábiles, es decir, de Lunes a Viernes. Además, actualmente por opción se encuentra disponible envío Priority solamente. • Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.		

- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página <https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/>-. El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

VERIFICAR PRECONDICIONES / INGRESO DE DBOX

- Validar Rut del Cliente por la página de Registro Civil para validar identidad.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que el servicio tenga el servicio **INTERNET** y que este se encuentre **ACTIVO**. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente. Apóyate en la publicación **ANDES - ESTADO DEL SERVICIO.**

Step 2

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación.
2. Ingresa el rut del cliente para obtener disponibilidad de servicio en el domicilio consultado y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable.
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la cuenta de **"Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente. Puedes apoyarte con la publicación [**ANDES – NAVEGAR ENTRE CUENTAS**](#).
4. Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.

Step 3

Andes

Pedido

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

Lista

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten
1	Asistencia VTR	-		1		1	\$1.990			13868236-6-S-0...	\$1.990
2	Equipo	-		1		1				13868236-6-S-0...	
3	Banda Ancha	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0
4	Doble Pack Vive Pro Funcio...	-		1		1				13868236-6-S-0...	
5	Television	-		1		1	\$0			13868236-6-S-0...	\$0

5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar:

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a header with the name 'Andes' and a search bar. Below the header, there's a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Ofertas económicas', and 'Incidencias de red'. The main content area is titled 'Lista' and displays a summary of the current order: 'CNR total \$0' and 'Mensualidad total \$32.960'. Below this, there's a 'Detalles' section with a progress bar showing five steps: '1. Television', '2. Canales Adicionales', '3. Equipos' (highlighted), '4. Descuentos', and '5. Try & Buy'. The 'Equipos' section is titled 'Decodificadores' and contains a table with columns: 'Cant.', 'Item', 'Precio de lista', 'Su precio', 'Precio total', 'U/M', 'ID de servicio', 'Punto de servicio', 'Promoción', 'Explicación', and 'Personalizar'. The table lists two items: 'd-BOX SD' and 'd-BOX HD'. A red box highlights the 'Item' and 'Cant.' columns, and a red arrow points to the 'Agregar item' button.

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
	d-BOX SD	\$2.490	\$2.490		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

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

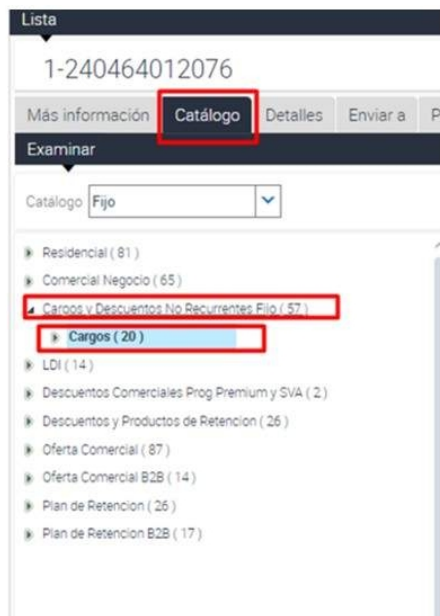
Step 5

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Andes', 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a breadcrumb trail: 'Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. Below this, there's a 'Lista' section with tabs: 'Más información', 'Catalogo', 'Detalles', 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', 'Portabilidad', 'Auditoria', and 'Actividades'. The 'Detalles' tab is active, showing a table of items. A red box highlights the row for 'd-BOX HD' with a price of \$3,990.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	d-BOX PRO	Nuevo	\$5,990			1	\$5,990
2.2	d-BOX HD	-	\$3,990			1	
2.3	Descuento Primera Caja	-	\$-3,990			1	
2.4	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.5	d-BOX HD	-	\$3,990			1	
2.6	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.7	TV Full HD Digital	-	\$23,990			1	
2.8	VTR On Demand	-	\$0			1	

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

Step 6



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

Step 7

1-240464012076

Más información **Catálogo** Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Examinar

Catálogo Fijo

Productos de categoría 1

3 Agregar ítem Configurar

Nombre del producto	Descripción	Precio referencia	Cant.	Precio neto
Cargo Cambio de Numero Telefonico	Cambio de Numero Telefonico	1	\$3.100	:
Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	Cargo Habilitacion Detalle de Llamados	1	\$2.480	:
Cargo de Habilitacion d-BOX	Cargo Instalación d-BOX	1	\$20.000	:
Control Remoto	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Control Remoto d-BOX Smart	Delivery Control Remoto	1	\$6.000	:
Delivery Autoinstalacion	Cobro Delivery Autoinstalación por 6.000	1	\$6.000	:
Peticiones Varias		1		:
Reposicion Cable Modem	Reposición Cable Modem	1	\$39.000	:

24 41 39 36

9. En la sección **PRODUCTOS DE CATEGORÍA** selecciona el ítem “**Delivery Autoinstalación**” y haz clic en el botón **AGREGAR ITEM**.

Step 8

10. Después de haber ingresado el cargo por **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**, debes ingresar el descuento para que quede el monto total final del delivery. En la misma sección de donde ingresaste el cargo, debes buscar y seleccionar el ítem **"DESCUENTO DELIVERY AUTOINSTALACIÓN"** y haz clic en **AGREGAR ITEM**.

Step 9

Más información	Catálogo	Detalles	Enviar a	Pagos	Envíos	Documentos	Trámite	Precios	Archivos adjuntos	Portabilidad
Detalles de la línea Atributos Totales										
Detalles										
Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root										
Nº de reseña▲▼	Producto	Acción		Categoría detallada		Lista de evaluación e		Ca		
o 1	Suspension Transitoria	Nuevo		Suspension Transitoria						
o 2	Equipo	-		Otros Fijos						
▶ 3	Banda Ancha	-		Producto Customizable						
o 4	Asistencia VTR	-		SVA						
o 5	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	-		Promociones Fijo						
▶ 6	Television	-		Producto Customizable						
o 7	Delivery Autoinstalacion	Nuevo		Cobros Tecnicos						

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

Step 10

Cuenta	99999014-2	Dirección de envío	1 NORTE	Referencia		Teléfono	99999014-2
Apellido	PRUEBA	Número Calle	258	Comuna	MADE	Nombre quien recibe	
Nombre	PRUEBA2014	Código postal	7810136	Región	REGION METROPOLITANA		
Correo electrónico	prueba2014@gmail	Ciudad	SANTAGO				

Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

[1]Error al invocar servicio 'SIS OM PMT Service', método 'Invoke BC Method' en el paso 'Submit Order'.(SBL-BPR-00162)

[2]El campo "Metodo de envio" es requerido. (SBL-APS-00802)

Aceptar

Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta.

12. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio.
- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente.
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. sí tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error.

Step 11

Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Contac

Lista

1-40290835450

Editar Verificar Enviar TSO Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-40290835450	Nombre del Cliente: NOOCUPAR CAMI ALTA	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo: Inicio
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 36100367-5	Fecha de creación: 29/08/2023 15:10:50	Clasificación Movil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie Qi:	Fecha de Modificación: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.961.0
Tipo Portado: No portado	Estado Nº de Serie Qi:	Desde cuando: 29/08/2023 15:10:50	Saldo Límite Crédito Movil:
Tipo de Pedido: Orden	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 36100367-5-S-001	Vigencia de Cotización: 03/09/2023 15:10:50	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: SUCAHU	Dirección de Servicio: SAN SEBASTIAN 2730	Estado del Trámite: TSO aprobado	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 40390835363	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: SUCAHU	e-mail: A@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$38.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$0

13. **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN

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

Step 12

Actividades								
Medir niveles	Crear Actividad Terreno							
Id Actividad	Tipo	Descripción	Estado	Propietario	Fecha Inicio	Vencimiento	Área a Derivar	Código Cierre
1-2LBMWPT4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		CRETAMALP	14/07/2022 17:...			
1-2LBMWPRJ	Resolución	Delivery	Abierta	LPAZOS	14/07/2022 17:...	14/07/2022 18:...		
1-2LBGZSP4	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		LPAZOS	14/07/2022 14:...			
1-2LBGZSNH	Resolución	Preparación Kit	Derivada	CRETAMALP	14/07/2022 14:...	14/07/2022 15:...	Delivery	KIT OK
1-2LBGZSNX	SMS - Saliente	[940627580] SMS [Su Pedido 1-2031340... Finalizada		LPAZOS	14/07/2022 14:...			

15. Generar el contrato.

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

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

INFORMA

REGISTRA

"Sr. XXX., su kit llegará XXX. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica -> Config/ activaciones/desactivaciones -> Autoinstalación inst/act/conf

- Nombre de la persona atendida
- Motivo de llamada/ consulta
- Información entregada.
- Plazo de entrega

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO MODELO

Andes

edido:1-35890426327

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos **Pedido de ventas** Ofertas económicas Incidencias de red

Lista

Televisión

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$21.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. **Equipos** 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Elige el modelo

Debes ingresar 1 y pincha **Agregar ítem**. Si el cliente quiere más de 1 Dbox, vuelve a repetir esta acción

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

CLIENTE SOLICITA MÁS DE UN DBOX

CLIENTE DESEA CAMBIAR UN DBOX POR OTRO MODELO

Debes eliminar el decodificador que el cliente desea reemplazar y luego ingresar el nuevo decodificador.

Para eliminar el Dbox, guíate por la publicación [BAJA DE SERVICIOS](#).

CONTINUE

UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



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

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN:



1

Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.

2

NO entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)

3

NO enviar la boleta a un mail diferente al registrado.

4

Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

COMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

QUÉ REVISAR

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

Plan anterior (fecha de vigencia)

2 Play TV Pro HD 500 Megs				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.530	Días Facturados 36	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-488	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	30.890	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
Descuento Television	valor referencial	21.980	Días Facturados 36	24.827
Descuento Television				-725
			Play	\$44.020
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Servicio Normal)			0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Cableado)			-9.000
			Total Play	\$24.123

1) Plan actual
2) Plan anterior

Plan actual y fecha de cambio

2 Play TV Pro HD 500 Megs				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.530	Días Facturados 36	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-488	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	30.890	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.980	Días Facturados 36	24.827
Descuento Television				-725
			Play	\$44.020
Promoción	Promoción Descuento 10000 x 12 Meses (Servicio Normal)			0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1000 x 6 Meses			-5.995
Promoción	Promoción Descuento 10.000 x 12 Meses (Cableado)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 12.990 - (\$4 en Facturados 36/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 3812 - (\$1 en Facturados 36/30)			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3436 - (\$1 en Facturados 36/30)			316
			Total Adicional Televisión	\$1.985

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

CONTINUE

UNIDAD 3: 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

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA:

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LOS INCUMPLIMIENTOS DE VISITAS

¿Qué casos es un incumplimiento de visita?

- Clientes que tengan una visita técnica finalizada, pero sin su consentimiento (por ejemplo, sin moradores y cliente estuvo esperando al técnico en domicilio)
- Si el cliente indica que no se ha realizado la instalación o traslado de servicios.
- Si el cliente indica que el técnico no llegó y la visita está aún dentro del rango horario, debes indicar que el técnico puede llegar **aún**.

Priorización de Visitas incumplidas

Al volver agendar una visita técnica incumplida, de forma automática serán priorizadas por el sistema para poder asegurar el cumplimiento de esta en el rango acordado con el cliente.

GESTIÓN:

PASO 1

PASO 2

INFORMA

En la vista 360 del cliente, ingresa a la actividad en estado AGENDADA, esta solicitud se genera automáticamente una vez incumplida la visita y que es la que tienes que volver a agendar.

Código de resolución: Motivo:

Actividades

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Motivo	* Código Cierre	* Estado
1-20J47T93	Resolución	Genera Requerimiento	Deriva a Terreno	Deriva a Terreno	Finalizada
1-20J4ABQG	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado	Falla Masiva	FM02	Derivada
1-20JAD4YW	Terreno	Reparación 3 Play Servicio Degradado			No agendada

PASO 1

PASO 2

INFORMA

En la pestaña AGENDAMIENTO, debes volver a agendar según las fechas que entrega el sistema e indicar al cliente que su visita tiene prioridad para ser concretada e informar la fecha y horario.

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Trazabilidad Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Pasos](#)
[Finalización](#)

Actualizar notas    

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Inicio más temprano: 20/12/2022 00:00:00

Inicio más tardío: 08/02/2023 00:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOSTOL FELIPE 3016

Ciudad: SANTIAGO

Código postal:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Id Técnico:

Nombre Técnico:

Bucket: D0026

Territorio: RM SUR-PONIENTE

PASO 1

PASO 2

INFORMA

"Sr. XXXX su solicitud ha sido priorizada para que la visita sea concretada el día XX entre las XX:XX y XX:XX, le

pedimos disculpas por las molestias ocasionadas."

CONTINUAR

UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA



Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad, pero ésta no fue cursada.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA:

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
• Cuando existe un registro de atención de la Plataforma de Retención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. • Cuando existe registro de la transferencia desde Primera Línea a la Plataforma de Retención. • Cuando el pedido de desconexión se encuentra en cualquier estado distinto a completado o pendiente (desconexión futura). • Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
--	---------------------	----------------------------	------------------------------------	----

No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
Validación a través de Equifax , la que debe ser realizada por la Plataforma de Retención . Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
• No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda. • Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata .				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VA
--	---------------------	----------------------------	------------------------------------	----

No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA / CANAL DE ATENCIÓN:

CALL CENTER / CANALES DIGITALES —

1. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en Andes:

1.1. Desde la pestaña **actividades**, revisa la actividad llamada entrante registrada por defecto para llamadas al Call Center o atenciones en Sucursal.

1.2. Verifica en **pedidos** si hay una solicitud de desconexión (pendiente o finalizada) y haz clic en el número de pedido.

1.3. Dentro del número de pedido revisa la **fecha de creación** del pedido de baja, **desde cuando** el servicio será cortado, **comentario** de lo que el cliente solicitó eliminar y el motivo. Más abajo, en el ítem **detalles**, verifica el **producto** a eliminar.

2. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja:

- **Call Center:** transfiere de forma asistida a la **Plataforma de Retención**.

Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**

- **Canales Digitales:** Ingresa una solicitud de desconexión para que el cliente sea contactado por la Plataforma de Retención.

3. **Si no existe respaldo** de la solicitud de baja, se atiende como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita.

Apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS.**

RETENCIÓN N1 —

1. Realiza la baja inmediata de los servicios.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

2. Ajusta el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde.

Apóyate del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).**

INFORMA —

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR