

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 – HFC CLARO

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 periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

☰ NO RECONOCE COBRO - SVA MÓVIL

☰ ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

☰ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

☰ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

☰ MIGRACIONES PROACTIVAS

☰ CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

☰ DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBRO – SVA MÓVIL



MATRIZ DE ATENCIÓN:

GESTIÓN

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA**.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3**.

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2**.

2. **Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro**, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito**, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo.

a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3**.

b. **Si cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita**, ingresa un caso de impugnación en CRM One, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000**, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

b. Por la App Mi Claro

c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.



INFORMA:

Si el cliente ya tuvo una nota de crédito por el mismo motivo:

Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

Si el cliente no tuvo una nota de crédito:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto]. Tenga presente que esta acción es de forma excepcional por una única vez.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#COBROSVAPROPIO**- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

ANDES – AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)



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

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR SEGÚN PROMOCIÓN?	RESTRICCIONES
Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center, Soporte Comercial y Canales Digitales: \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000 • Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.		
		

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?	¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR SEGÚN PROMOCIÓN?	RESTRICCIONES
Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000		

- Internet: **\$35.000**
- Televisión: **\$30.000**
- Fono: **\$30.000**



¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR?

¿CUÁL ES EL MONTO MÁXIMO PERMITIDO PARA AJUSTAR SEGÚN PROMOCIÓN?

RESTRICCIONES

- ✓ El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**
- ✓ **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.
- ✓ Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.
- ✓ **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ 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:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • 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: <i>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.</i> Si el monto no se encuentra facturado: <i>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.</i> Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.</i>			

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

PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:
 - En dispositivos Android:**
 - o Google Chrome
 - o Mozilla Firefox
 - En dispositivos iPhone:**
 - o Safari
- ✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.
- ✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



VSight Remoto

Conectar a la Aplicación Remota

Más opciones ▼



Sign in with Microsoft

ES ▼

INICIAR SESION

Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#).

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

✓ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía

que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga porqué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."
No me manejo con el Whatsapp	
No tengo internet en mi teléfono	
No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude	"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"

Cliente acepta:

✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**

✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.

✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.

✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

“Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática”



CONTINUE

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



D BOX ADICIONAL

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

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 BOXTV
- 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, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.
- 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.**

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

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.

- 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/-](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.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DESPACHO DE EQUIPOS

VERIFICAR PRECONDICIONES

- 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.**

CONTROL REMOTO

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y Canales digitales.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial

ALCANCE

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

- La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 4).

- El costo de entrega es de \$3.000.
- Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente **DOCUMENTO**

ALCANCE	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. 2. Revisar deuda pendiente del cliente. 3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. Apóyate en la publicación <u>ANDES - ESTADO DEL SERVICIO</u> ! Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo. ! Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.		

EXTENSOR WIFI

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
• Este procedimiento aplica para Sucursales, Call Center VOZ y CANALES DIGITALES		

ALCANCE**POLÍTICA DE ATENCIÓN****DEBE SABER**

- El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.
- Siempre valida que el correo electrónico sea válido, para el envío del documento del contrato.
- El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.

ALCANCE**POLÍTICA DE ATENCIÓN****DEBE SABER**

- Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS**, informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente **DOCUMENTO**.

SEGUIMIENTO PEDIDO DELIVERY:

1. Ingresar a Andes y verifica cuál es el N° del pedido de auto instalación

Pedidos					
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	N° de Pedido	Tipo de pedido	Método de envío
Pendiente de envío		09/09/2025 16:51:50	1-266321667132	Modificación	Autoinstalación
Cancelado	Sin motivo	26/06/2025 14:16:38	1-261912451119	Modificación	Visita Técnica
Cancelado		26/06/2025 13:10:50	1-261907723583	Modificación	Visita Técnica
Cancelado		24/06/2025 18:18:50	1-261758165193	Modificación	Visita Técnica
Cancelado	El cliente cambia...	21/04/2025 21:43:26	1-257199288536	Modificación	Visita Técnica

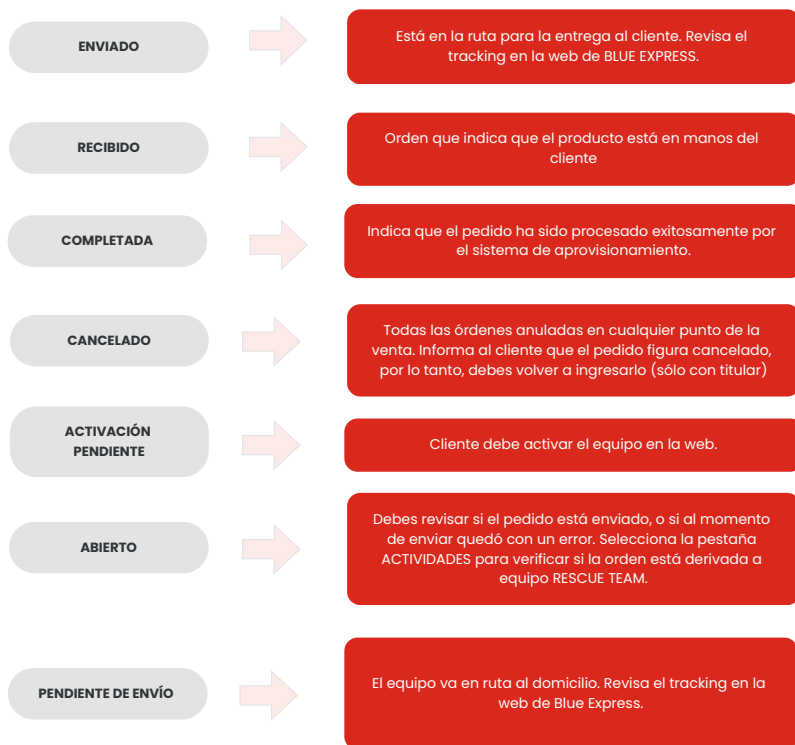
2. Según el estado del pedido, informa al cliente:

PENDIENTE

Estado de todos los pedidos de venta desde que se crean hasta que se envían a terreno. Pedido aún no es recibido por el área de Delivery.

PREPARADO

Listo para salir a ruta.



Para más detalles revisa la publicación: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

MIGRACIONES PROACTIVAS



PROCEDIMIENTO

INTRODUCCIÓN

- La plataforma de Migraciones es una plataforma que busca a través de un contacto telefónico proactivo, actualizar la tecnología a una base de clientes que aún se encuentran en red HFC.
- Las Migraciones hoy se pueden generar a través de SMA (siguiente mejor acción), Reactiva (a solicitud del cliente), Proactiva (llamada Outbound a base de clientes factibles).

SMA

- Desde Call Center se entrega como fidelización al cliente, ya sea por SMA o ante problemas técnicos a clientes marcados

PROACTIVA

- Cliente nos contacta para solicitar fibra.
- Cliente llama por que se enteró del cambio realizado a un vecino.

REACTIVA

- Área de Soporte llama a base de clientes, para ofrecer actualización de tecnología.

CONTEXTO

DIFERENCIAS

La **fibra óptica es un medio de transmisión** de datos que utiliza pulsos de luz para enviar información a través de hilos delgados de vidrio o plástico. Estos hilos, **permiten que la información viaje a velocidades cercanas a la de la luz**, ofreciendo conexiones a internet más rápidas y estables que las tecnologías tradicionales..

CONTEXTO

DIFERENCIAS

	HFC (cable coaxial)	FTTH
¿Qué es?	Híbrido de Fibra-Coaxial	Fibra Óptica
Conexión	La fibra llega hasta un nodo cercano al edificio, y desde allí, un cable coaxial llega a tu hogar.	El cable de fibra óptica se extiende hasta tu router, sin usar cable coaxial en la última parte de la conexión.
Velocidad	Puede ofrecer altas velocidades, pero generalmente son asimétricas (la velocidad	Ofrece velocidades simétricas (misma velocidad de subida y

	de descarga es mayor que la de subida) y pueden verse afectadas por la distancia al nodo y el número de usuarios conectados.	bajada) y muy altas, con menor latencia y mayor estabilidad.
Ventajas	Mayor cobertura y menor costo de instalación en comparación con FTTH. Más fácil de instalar en áreas con infraestructura antigua.	Mayor velocidad y menor latencia, ideal para aplicaciones que requieren alta velocidad y baja demora (videojuegos, videoconferencias)
Desventajas	Velocidades potencialmente más bajas y menor estabilidad que FTTH, especialmente en la subida. Mayor susceptibilidad a interferencias y pérdida de señal en largas distancias.	Instalación más costosa y menos cobertura que HFC

PLATAFORMA LLAMADAS PROACTIVAS A CLIENTES

El **cambio de red HFC a Fibra (FTTH)** puede realizarse **Por actualización de promoción**, siempre y cuando se **muestren productos de Fibra en la dirección**. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el **botón de Cambio de Tecnología**.

DEBES SABER

- A clientes que **tienen factibilidad de migración**, se les ofrecerá el servicio de internet y TV con el mismo precio que está pagando actualmente.
- El **cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente**
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **NO es compatible con cambios de plan**.
- El cambio de tecnología **sólo aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.

- Los cambios de tecnología **NO se pueden revertir**.

INFORMA

Sólo si el cliente consulta, informar:

1. **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
2. **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.**
Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.

- Desvío de Llamados
- Trial desvío de Llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de Llamados
- Trial pack visor de Llamados

VERIFICACIÓN DE PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Revisar que no pertenezca a algún tipo de convenio.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 13199842-2 Dirección: LOS MIRTILLO Teléfono principal: 987415791 Resultado última encuesta EPA:
 Nombre: ANDRES ANTONIC Comuna: PUERTO MONTT En cobrenza:
 Apellido paterno: ROSALES e-mail: andresanton@gmail.com Fallas masivas:
 Apellido materno: MATTE Edad: 44 Reiterados:
 Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Chilena Cuenta Migrada:
 Tipo de documento: Cédula Estado email: Tipo: Residencial Género: Masculino
 Profesión: No informa Región: X LOS LAGOS Clase: Cliente Fecha de nacimiento: 07/01/1977
 Subtipo: **Conv COOPEL** Subclase: Fijo Estado: Activo
 Código postal: Cambio de Titularidad:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Ir a la pestaña **“Validaciones Venta”** e ingresar la dirección donde tiene instalados los servicios el cliente para validar si opta a cambiar de tecnología sin cambios en las condiciones comerciales.

Validaciones previas a la venta

Direcciones

Dirección	Comuna	Ciudad	Región	País	SubNodo	Bucke	Nodo	Marca Puf	Petomo	Servicio Red	Localidad	Comercial	Zona Roja	Código postal	Modo Red	Direc
TEGUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7770270	ANDIG	
TEGUALDA 166...	NUNOA	SANTIAGO	REGION METRO...	Chile	004	D0026	033	N	Y	3PLA	NUNOA	Y	N	7770270	ANDIG	

Búsqueda Dirección

Dirección: TEGUALDA 1662 DEPTO 1001
 Comuna: NUNOA

Buscar

Disponibilidad de servicio en domicilio

Televisión	Disponible
Internet	Disponible
Telefonía	Disponible
Cambio Tecnología	Disponible

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

- **Ciente factible:** continuar con el paso 3.
- **Ciente no factible:** no aplica realizar llamado al cliente.

3. Validar que el pedido de CAMBIO DE TECNOLOGÍA esté habilitado para la dirección y cuenta de servicio del cliente. Presionar sobre el nombre de la promoción contratada.

Cambio Tecnología
Disponible

Cambio Tecnología
No disponible

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset/Refresh
				Cambio Tecnología
Producto	Categoría	Detalle	Nivel	Numero
Discount Multi Servicio	Descuentos Multi Servicio			
Banda Ancha	Producto Customizable			
Televisión	Producto Customizable			
VTR Plus 2.1 (22)	Promociones Fijo	2 Play		VTR Plus 2
Equipo	Cable Fijo	410343142193		CableMTA / CM

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si el botón **“Cambio Tecnología”** no aparece habilitado o bien, arroja un mensaje de error, se debe a que los servicios contratados del cliente no son compatibles con el cambio de tecnología. **NO aplica realizar llamado a estos clientes.**

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón para los siguientes casos:

- **Cliente con dos o más líneas telefónicas**

- *“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada”*

- **Solo Cable/ Cable Fono:** red de fibra óptica requiere servicio de internet.



EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:



EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Servicios B2B

77445310-5-S-001

la BEC

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226964423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHENCANI En cobranza: ☐ Res

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3prometeo Fallas masivas: ☐ Res

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐ Res

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒ Tipo: **Empresarial**

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Clase: Servicio

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Fijo

Marca: VTR Código postal: Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonia Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Television	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

EJEMPLO 1

EJEMPLO 2

EJEMPLO 3

Servicios cornerstone

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CÓMO VER LA TECNOLOGÍA QUE POSEE EL CLIENTE

A través de Andes podremos visualizar tanto la tecnología que posee el cliente, como si fue migrado a Fibra.

Paso 2

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Descripción del Producto▲▼	Producto	Estado	
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR

Para verificar el tipo de tecnología instalada debemos ir a la **cuenta de SERVICIO**, en **“Productos instalados”** seleccionar **“EQUIPO”**.

Paso 3

MTA

Atributos			
Atributos			
Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor	
CPE Technology	Texto	D 3.0	
CPE Type	Texto	MTA	
Routing Mode	Texto	NAT	
Tipo Wifi	Texto	2	

En sección **"ATRIBUTOS"**, revisar qué CPE Type indica Andes.

MTA: Corresponde a servicio de **HFC**.

Paso 4

ONT

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

ONT: Corresponde a servicio de **FTTH**.

CÓMO VER SI UN CLIENTE ESTÁ MIGRADO A FIBRA

Productos Instalados						
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología	
Estado	Sub Estado	Cuenta de facturación	Producto	Marca	Rol de promoción	Migrada a Fibra
o Activo		25005012	Equipo	VTR	o	
o Activo		25005012	Descuento Multi Servicio	VTR	o	
▶ Activo		25005012	Television	VTR	o	
o Activo		25005012	VTR Plus 2.1122hd	VTR	o	Y
▶ Activo		25005012	Banda Ancha	VTR	o	

Productos Instalados						
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología	
Producto	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Migrada a Fibra	Fecha de
o Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819		Activo	VTR	o		0/01/2022
▶ Television		Activo	VTR	o		9/12/2015
o Equipo		Activo	VTR	o		9/07/2013
▶ Banda Ancha		Activo	VTR	o		9/07/2013
o Asistencia VTR		Activo	VTR	o		8/07/2013

Para verificar si un cliente fue migrado debemos ir a andes en la cuenta de cliente, revisa en productos instalados la columna **MIGRADA A FIBRA**, ahí podremos visualizar una **"Y"** si fue migrado, independiente que su plan siga manteniendo el nombre original.

Por el contrario, **si la columna está vacía**, entenderemos que el cliente **aún se mantiene en red HFC**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo servirá de guía al momento de comunicarnos con nuestros clientes para ofrecer mejora de sus servicios a través del cambio de red.

- Es importante que demuestres siempre actitud de servicio, amabilidad y empatía
- Escucha de manera activa y concentrado al cliente.
- Transmitir transparencia indicando compromisos.

1

SALUDO

Hola [nombre del cliente], ¿cómo está?

2

Explica el MOTIVO DE LLAMADA (CONTEXTO)

Lo llamo de VTR para contarle que estamos actualizando nuestra tecnología, con el objetivo de darle una mejor experiencia de servicio. Algunas conexiones antiguas, como las que usan los equipos instalados en su domicilio, dejarán de estar disponibles muy pronto, por lo que es necesario actualizar su servicio a fibra óptica lo antes posible. Con este cambio va a tener una conexión más rápida, estable y preparada para todo lo que necesite en su hogar. ¿Quiere que coordinemos ahora mismo la actualización de su servicio a fibra?

Si el cliente acepta proceder con la validación de datos, agendamiento y aseguramiento, de lo contrario ir a manejo de objeciones.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – MANEJO DE OBJECIONES

2.1

Si el cliente manifiesta que NO está interesado:

Comprendo, ¿me podría indicar el motivo por el cual no está interesado para ver si le podemos ayudar?

- Con el motivo entrega argumentos que te permitan manejar sus objeciones
- **Mirar la edad del cliente:** si es mayor se recomienda mencionar el cambio en televisión

Principal gancho

- *Junto con el cambio de cableado le informo que también se van a renovar sus equipos a unos de última generación sin costo para usted y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.*
- *Velocidades de subida y bajada*

Gancho:

- *En la época de lluvias los cables de cobre tienen mas probabilidades de fallar, esto con la fibra óptica no ocurrirá*
- *Esta migración hoy es proactiva, en el futuro todos los clientes pasarán a utilizar esta tecnología, desconectando el cable de cobre.*

2.2

Algunos argumentos que te permiten revertir la negativa del cliente son:

"es importante que tenga en cuenta que solo por este mes este cambio no posee costos en su sector"

"su red actual próximamente dejara de estar vigente"

Para cliente con TV: *"podrá disfrutar el mejor streaming"*

Cliente internet: *"esto le permite mayor estabilidad con igual velocidad de subida y bajada y mayor alcance"*

OTROS:

- Reiterar que no tiene ningún costo.
- El beneficio es por el mes XX, luego comienza las campañas de difusión
- Se actualizarán todos sus equipos con unos de última generación.

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
<u>"LO PENSARÁ"</u> <i>Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
<u>"¿TIENE COSTO?"</u> <i>No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la migración es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
<u>"ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN"</u> <i>Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
<u>"EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA."</u> <i>Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
“NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.” <i>Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
“YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLÍÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.” <i>No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le parece que coordinemos la actualización?</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
“UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA” <i>La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos contratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados.</i>				

ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3	ESCENARIO 4	
VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO <i>¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado lo más próximo posible.</i>				

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CLIENTE INTERESADO

- Facilitar más información sobre el cambio de tecnología:
 - Este cambio no generará cobros adicionales en la cuenta del cliente, por lo tanto, no tendrá aumento en el cargo de su siguiente boleta.
 - Indicar las ventajas que tiene realizar esta actualización de servicios y equipos.

SERVICIO	VENTAJAS	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	• Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) • Consulta otras velocidades en el plan comercial	<i>Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>
	Wifi Mesh	• Acceso a internet con tecnología de última generación. • Gestión de bandas y optimización de canales.	<i>Además, con nuestra tecnología WiFi Mesh, cada rincón de su hogar estará cubierto con una señal potente y estable, eliminando las zonas muertas de conexión.</i>
TELEVISIÓN	VTR+	• Más de 13 mil títulos del	<i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro</i>

			mejor contenido en series y películas.	<i>servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i>
	Replay TV		Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	- Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor. - Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.
	VTR Play		APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.	Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.

Para clientes que tienen internet contratado

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer internet simétrico a través de una red de fibra, el medio más avanzado que existe hasta hoy. Lo que permite tener misma velocidad de 500Mbps para subida y bajada de datos. Este dispositivo cuenta con tecnología Wifi Mesh que permite tener un mayor alcance del servicio permitiendo a su vez, conectarse a la mejor banda de internet de manera automática y dinámica dentro del domicilio.

Para clientes que tienen TV contratada —

Sr(a) XXX, este cambio consta en ofrecer servicio de televisión a través de D-box Smart, que permite acceder de manera rápida y sencilla a aplicaciones como Netflix, Youtube, Disney+, entre otras.

El dispositivo cuenta con Google Play Store que permite descargar todas las aplicaciones que usted guste. También permite encontrar contenido por medio de la búsqueda por voz, si usted desea buscar el título de una película, serie o actor, el sistema le entregará las alternativas de las distintas plataformas de streaming.

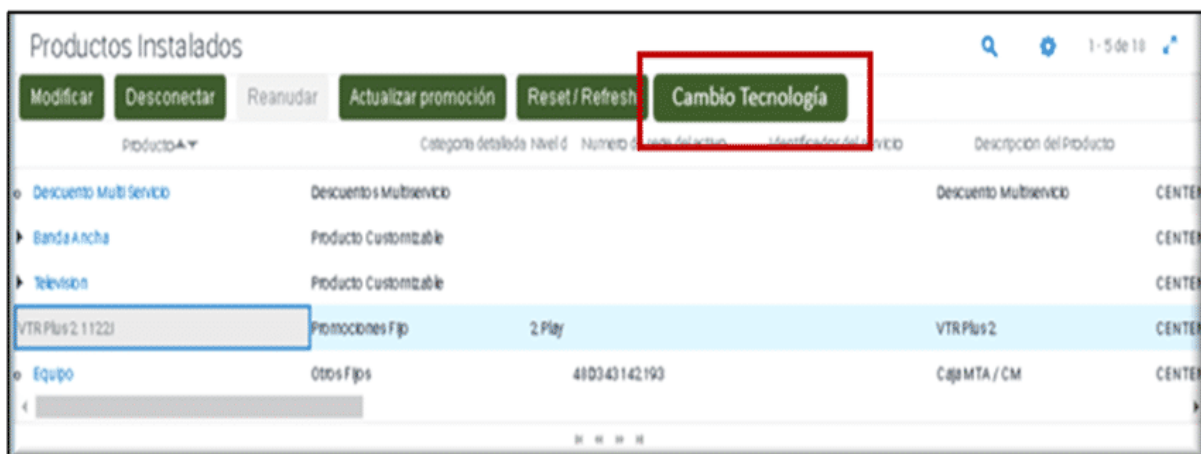
Además, puede grabar sus programas favoritos en la nube y recibir recomendaciones según sus preferencias de contenido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN - GESTIÓN

GESTIÓN

Para Gestionar la migración se deben seguir los pasos a continuación

Paso 2



Seleccionar la promoción del cliente y luego presionar sobre botón **"CAMBIO DE TECNOLOGÍA"**.

Paso 3

Andes Archivo Editar Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

Clientes 22/07/2018 | Datos del cliente 22/07/2018 | Pedidos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedidos de ventas** Contactos Fallos masivos

Lista

Canal de ventas:
 Cuenta de facturación:
 Correo de estado:
 Pago up front recibido:

Propietario:
 e-mail:
 Renta mensual:

Acciones cuotas:
 Deuda no vinculada:
 Pago up front primera cuota:
 Cargo único vto:

Comentarios:
 Motivo Desconexión:
 Generar Boleta Factura Online:
 Put Deuda Concluido:

Reserva delivery:
 Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Más información: [Catálogo](#) [Detalles](#) [Envío](#) [Pagos](#) [Envíos](#) [Documentos](#) [Archivos adjuntos](#) [Actividades](#)

Detalles de la línea: [Atributos](#) [Totales](#)

Detalles

Personalizar [Editar promoción](#) [Verificar Cuentas](#) [Cambiar Simcard](#)

VP de línea	VP de resalta	Acción	Producto	Contenido de estado	Estado	Estado de trámite	Salida venta mensual	Precio de inicio	Compañía de fact.	ID
1	1	-	Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
4	2	-	Banda Ancho		Pendiente		\$25.980		10157314	
5	2.1	-	200 Mega		Pendiente				10157314	
8	2.2	Nuevo	Digitel 3G		Pendiente			\$1.990	10157314	
6	2.3	-	Arrendo Tarjeta Celular vSP Plus		Pendiente				10157314	
7	3	-	Descuento instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
3	4	-	Instalación Equipo		Pendiente		\$0		10157314	
2	5	-	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0		10157314	

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

Paso 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10190428-8 | Portal del cliente:10190428-8 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallos masivos

Lista

1-6904645694

Revisar **Verificar** Enviar **TSQ** Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694 Nombre del Cliente: FERNANDA PEREZ MARI

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 10190428-8

Método de Envío: Venta Presencial N° de Serie Cl:

Tipo Portado: No Portado - Venta M Estado N° de Serie Cl:

Tipo de Pedido: Pedido de ventas Subtipo Cuenta:

Etapas: Cotización Cuenta de Servicio: 10190428-8-5-001

Ingresador: BMUN020 Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4900

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 6998238796

Vendedor: BMUN020 e-mail: uatf.02@gmail.com

Asignar cuotas: Deuda no Vinculante: ☒ Motivo Desconexión: Convenir Aprobado: Sin motivo

Comentarios:

Estado: Pendiente Fecha de creación: 26/05/2018 11:53:38 Fecha de modificación: 26/05/2018 11:53:38 Deuda cuando: 26/05/2018 11:53:38 Motivo: Vigencia de cotización: 31/07/2018 11:53:38 Estado del trámite: Contexto de Estado:

Clasificación Fijo: Inicio Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo: \$2.096.596 \$ Saldo Límite Crédito Móvil: \$271.900 \$

Deuda Fut: \$0 Deuda Dominio: \$0

Pago Up Front: \$123.990

Pago Up Front recibido: \$0

Renta Mensual: \$495.990 \$

Cargo Única Voz: \$123.990 \$

Rut Deuda Dominio: 73313043-5

Pago Upfront Primera Boleta: General Boleta/Factura Online

Presionar sobre **botón de TSQ**, esto puede tardar hasta un minuto aproximadamente.

Paso 5

1-451711656

Revisar

Verificar

Enviar

TSQ

Cancelar pedido

Generar documento

Una vez **aprobado el TSQ**, se debe generar documento.

Paso 6

1-451711656

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido

Presionar el botón **"ENVIAR"**

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"

Paso 7

The screenshot shows a web application interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Consultas'. The main area is titled 'Lista de actividades' and has tabs for 'Más información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Trazabilidad Interacción', and 'Agendamiento'. The 'Agendamiento' tab is active. Below the tabs, there's a 'Confirmar Agendamiento' section with a 'Detalles de programación' form. This form includes fields for 'Tiempo de trabajo' (60), 'Fecha Agendamiento' (13/12/2016), 'Hora Desde' (11:00), and 'Hora Hasta' (20:00). There's also a 'Ubicación del servicio de cuenta' section with fields for 'Dirección de la cuenta' (TERESA VIAL 1114 DEPTO 401), 'Ciudad' (SANTIAGO), 'Código postal', 'Región' (AZ), and 'Fecha certificada' (31/12/1899 23:00:00). On the right, a modal titled 'Consulta Capacidad' is open, showing a table of available time slots. The table has columns for 'Fecha Agenda', 'Hora Desde', and 'Hora Hasta'. The first row is highlighted in blue. Below the table are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

Fecha Agenda	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2016	10:00:00	13:00:00
14/12/2016	13:00:00	16:00:00
14/12/2016	16:00:00	19:00:00
14/12/2016	19:00:00	21:00:00
15/12/2016	10:00:00	13:00:00
15/12/2016	13:00:00	16:00:00
15/12/2016	16:00:00	19:00:00
15/12/2016	19:00:00	21:00:00
16/12/2016	10:00:00	13:00:00
16/12/2016	13:00:00	16:00:00

Una vez enviado el pedido, automáticamente se desplegará el calendario de agendamiento. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **“Aceptar”** y **“guardar”**.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

“En estos momentos tenemos disponibilidad para [DÍA (rango máximo 48 horas)] en el tramo horario [INDICAR TRAMOS DISPONIBLES] para que un técnico visite su domicilio y realice el cambio.”

Si el cliente no cuenta con disponibilidad, indagar fecha y tramo en que puede.

“Don/Sra XX ¿cuándo podría recibir a nuestro técnico? ¿Tiene algún adulto que pueda recibirlo?”

Paso 8

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing tabs: 'Mas información', 'Seguimiento', 'Materiales Requeridos', 'Factibilidad Interacción', 'Agendamiento' (selected), 'Pasos', and 'Finalización'. The main content area is divided into several sections:

- Detalles de programación:** Includes fields for 'Tiempo de trabajo' (05), 'Fecha Agendamiento' (26/08/2023), 'Inicio más temprano' (24/08/2023 00:00:0), 'Inicio más tarde' (13/10/2023 00:00:0), 'Hora Desde' (10:00:00), and 'Hora Hasta' (13:00:00).
- Datos de Trabajo:** Includes fields for 'RuT Técnico', 'Id Técnico', and 'Nombre Técnico'.
- Ubicación del servicio de cuenta:** Includes fields for 'Dirección de la cuenta' (PUNTA DE MALLORCA 415), 'Ciudad' (SANTIAGO), 'Código postal', 'Región', 'Fecha confirmada' (01/01/2000 00:00:0), 'Sector' (0025), 'Territorio' (PMA ORIENTE), 'Zona' (ZONA METROPOLITANA), and 'Zona tipo' (N).
- Notas:** A large text area on the right, highlighted with a red rectangle, for entering service details.

En sección **"ACTIVIDADES"**, pestaña "Agendamiento" agregar en campo "Notas" el detalle de la atención ya que es información vital para el trabajo del técnico.

Ejemplo: "Cliente acepta cambio de tecnología a Fibra óptica, se informa cambio sin costo".

Informar que la instalación de Fibra Óptica está sujeta a la factibilidad del domicilio.

IMPORTANTE: Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar hasta 3 horas.

REGISTRO

Es importante tener en cuenta que toda interacción con el cliente debe ser registrada indicando:

- @Proactiva
- @Cliente Acepta @Cliente Rechaza (según sea el caso)
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.
- Fecha de agendamiento:
- Tramo Horario:

ASEGURAMIENTO Y DESPEDIDA

ASEGURAMIENTO

Debemos asegurar siempre la atención del cliente reforzando la gestión realizada y si posee alguna duda

“¿Tiene alguna duda con la información entregada?”

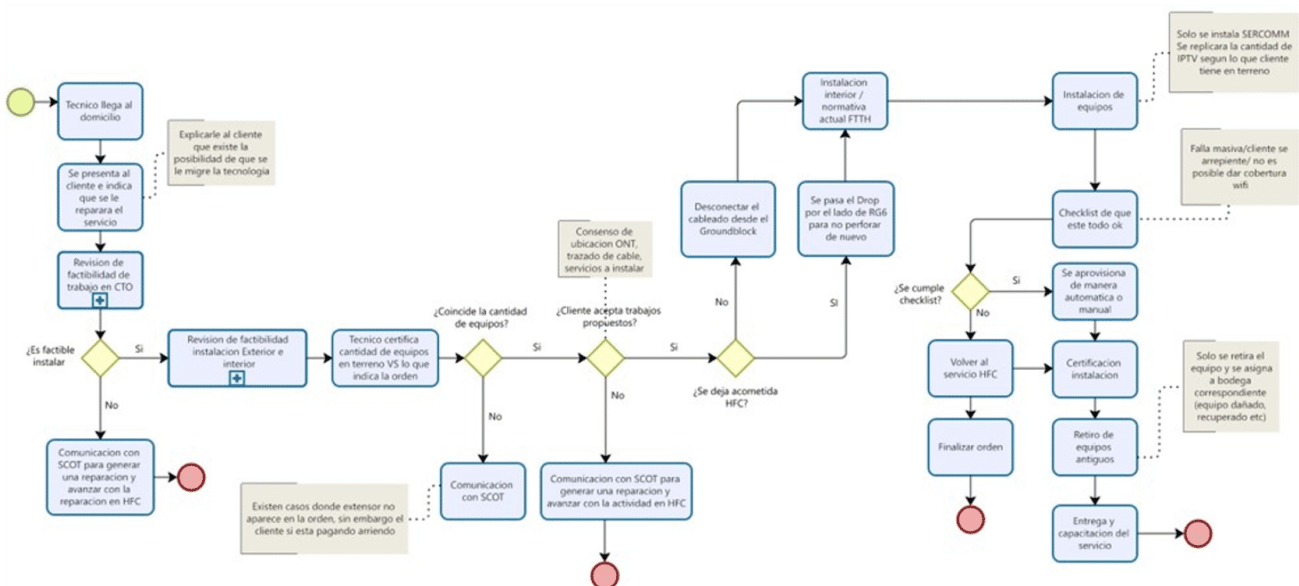
“Le recuerdo que la visita para el cambio de tecnología quedó agendada para el día XX en el bloque XX, esta no posee costo y es importante que un adulto este en el domicilio mientras se encuentre el técnico”

DESPEDIDA

Siempre debemos despedirnos reiterando quien atendió acompañado de una frase de cortesía

“mi nombre es [NOMBRE Y APELLIDO DEL EJECUTIVO] y agradezco su tiempo”

FLUJO DE GESTIÓN



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)

Para conocer más información sobre Cambio de Tecnología a Fibra Óptica ingresa [AQUÍ](#)

CONTINUAR

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

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

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:**

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

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

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

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

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

- Puedes ofrecer el cambio a fibra a cualquier promoción que el cliente tenga contratada; **SÓLO CON LA SIGUIENTE CONSIDERACIÓN PARA LOS CLIENTES FINIX:**

- Si es Finix con 1 servicio, debe cambiar su plan y tener televisión+ internet
- Si es Finix con televisión+ internet puedes ofrecer el cambio de tecnología.

- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #REHAZAMIGRA.

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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales

quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.

- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a Fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

CLIENTES CON TELEFONÍA

- Cliente con dos o más líneas telefónicas no se puede actualizar a fibra. Debe tener una línea.

Casos

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE CONSULTA o SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA.

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

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

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

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

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

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

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA/ CLIENTE CON INCONVENIENTE TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA.

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

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

CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD:

Informa según el siguiente script:

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

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

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

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO:

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

- **¿TIENE COSTO?**

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

- **LO PENSARÉ**

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

- **ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN**

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

- **NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Productos Instalados



1 - 5 de 5



Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología



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

CASO 1:

CASO 2:

CASO 3:

CLIENTE HFC QUE NECESITA UNA REPARACIÓN

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

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

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

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

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

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



Te invitamos a revisar como realizar el cambio de tecnología

ingresando [AQUÍ](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 19 – HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 19 –
HFC CLARO**

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

FINALIZAR