

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - Multiskill



## 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.
- 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 iSAC.

DESDE EL 08 AL 21 DE ABRIL



APLICACIONES DE STREAMING



REPARACIONES TÉCNICAS



ACTIVIDAD



INGRESO DE TICKETS



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DESAFÍO TERMINADO

# APLICACIONES DE STREAMING

---



## PROCEDIMIENTO

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

**DEBES SABER**

**IMPORTANTE**

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, revisa al publicación [OTTS](#) (aplicaciones streaming) a la carta
- Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:



#### DEBES SABER

- Para revisar la oferta comercial, revisa el [PLAN MARZO](#)

**IMPORTANTE:** Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

#### IMPORTANTE

# SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

## PLATAFORMA STREAMING CC

1. Consulta al cliente cuál es la aplicación a la que intenta acceder, dispositivo por el que se está conectando y cuál es el inconveniente

### CASO 1: NO PUEDE INGRESAR A LA APLICACIÓN

#### PASO 1

#### PASO 2

#### PASO 3

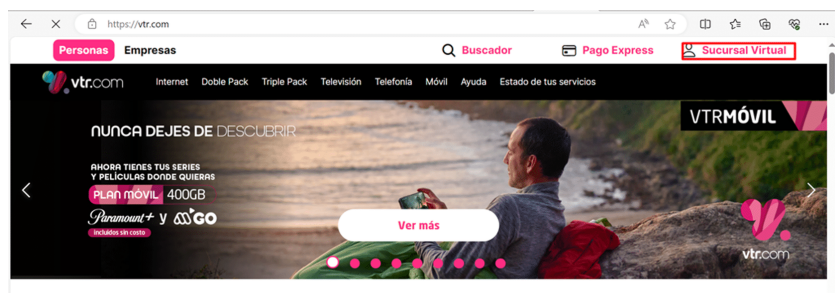
1. Consulta al cliente si tiene usuario y contraseña para ingresar a la sucursal virtual, en [vtr.com](http://vtr.com)

#### **a) Sin credenciales sucursal virtual**

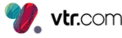
- Indica al cliente seguir el paso a paso que aparece en la página de VTR haciendo clic en Sucursal Virtual. Puedes apoyarte en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2

#### **b) No recuerda si tiene credenciales sucursal virtual**

- Indica al cliente hacer clic en el botón ¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA? Al ingresar en la sucursal virtual. Apóyate en la publicación SUCURSAL VIRTUAL.
- Una vez que el cliente tenga sus credenciales ok, continúa en el PUNTO 2



[Volver a vtr.com](#)

 **vtr.com**

Ingresa a Sucursal Virtual

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

☐ Recordarme

**Ingresar**

[Regístrate aquí](#)

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

2. Solicita al cliente que realice el ingreso a la **sucursal virtual en VTR. COM** para confirmar que el acceso se encuentre validado

**a) Si puede ingresar**, continúa en el PUNTO 3

**b) Si el cliente no puede ingresar**, pese a haber recuperado o creado su contraseña, debes ingresar un ticket a SERVICE DESK:

- Seleccionar **SOLICITUD DE SERVICIO**, luego **ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS**
- **Tipo de solicitud:** Incidente
- **Categoría:** Software
- **Subcategoría:** Sucursal Virtual

- **Artículo:** Problema con cuenta

Explica al cliente que en **máximo 4 hrs. El inconveniente se solucionará y que ya puede hacer el ingreso a la aplicación con sus credenciales de Sucursal Virtual**, siguiendo el paso del Login.

### **REGISTRA**

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

3. **Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente.** Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar. Revisa el paso a paso según la aplicación en iSAC.

## **CASO 2: INCONVENIENTES CON LA REPRODUCCIÓN EN UNA APLICACIÓN**

**GESTIÓN**

1. Solicita al cliente que intente reproducir otro contenido dentro del mismo dispositivo donde tuvo el inconveniente

2. En caso que no sea exitoso, solicita al cliente reproducir el mismo contenido u otro en otro dispositivo

**a) REPRODUCCIÓN EXITOSA**

- Este inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento.  
Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.

**b) REPRODUCCIÓN FALLIDA**

Confirma en qué dispositivo está conectado

- DBOX SMART > Revisa el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#).
- CELULAR, TABLET, WEB > Consulta de qué compañía está ocupando wifi o datos. Si son VTR, sigue el procedimiento [INCONVENIENTES INTERNET HFC - 7 PASOS - CALL CENTER](#). Si el internet es de otra compañía, indica que debe verlo con esa compañía en particular

**IMPORTANTE:** Si luego de la revisión del internet el inconveniente persiste, indica al cliente que el servicio funciona correctamente y deriva al centro ayuda de la aplicación.

**REGISTRA**

**Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac**

Registrar en la atención:

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

## **CASO 3: INCONVENIENTES CON LA DESCARGA O ACTUALIZACIÓN DE CUENTA GOOGLE**

## GESTIÓN

1. Confirma con el cliente **si tiene una cuenta Gmail creada**, en caso contrario, recomienda que debe crear una a través de página web o en su equipo móvil. Sugiere revisar el centro de [ayuda de Google](#)
- Si tiene una cuenta creada, **verifica con el cliente los pasos correctos** de acuerdo al acordeón de ¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.
  - Si cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición.

### **Informa lo siguiente:**

*"Sr xxxxx, le informo que derivaremos a un especialista a su domicilio, el cual colaborara en la gestión solo para este efecto, recuerde por favor, no entregar usuario ni contraseñas dado que son de uso confidencial, además dejamos en claro que no podemos intervenir su cuenta, aunque con mucho gusto lo orientaremos"*

Ingresa una Reparación técnica, para ello, [pincha aquí](#).

Usa el comentario de @Ayudante OTTS

**Importante:** Sí cliente insiste, que no tiene capacidad de realizar dicha configuración en su Dbox Smart, ya sea por su edad u otra condición. Realiza el ingreso de una reparación técnica, esta acción es exclusiva para este caso en particular.

## ¿CÓMO CARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APP DESDE EL DBOX SMART?

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART, ESTA LE PERMITIRÁ SEGUIR DISFRUTANDO DE LAS ACTUALIZACION DE SUS APPS. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES.

## Paso 1

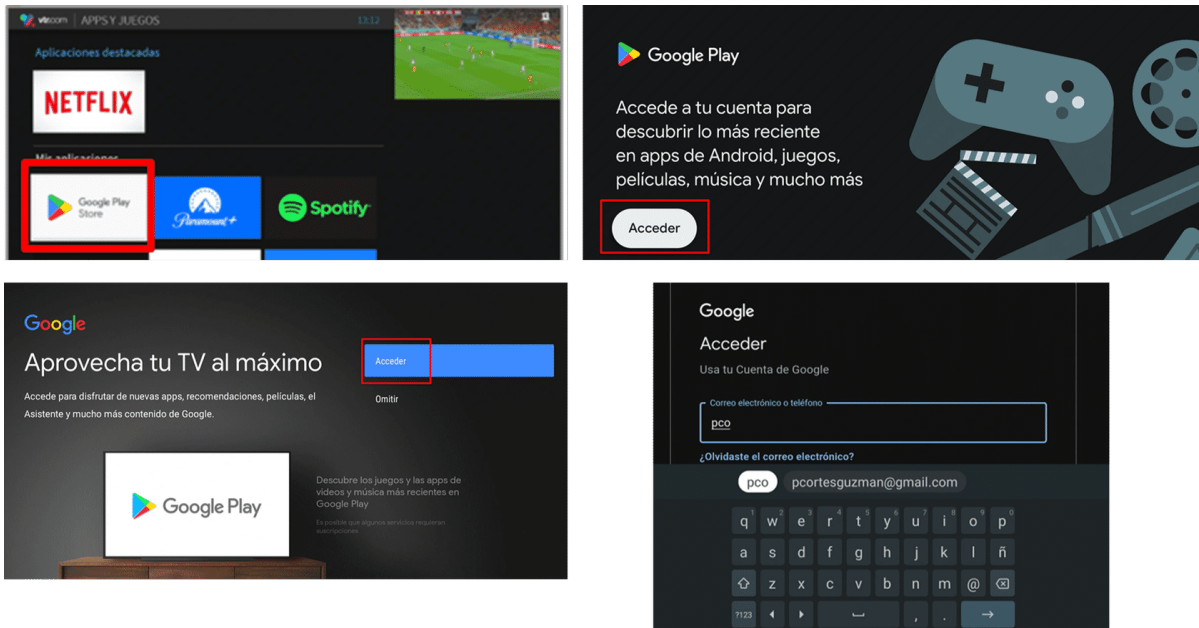
### PASO 1



1. Presiona el botón **TIVO** y da Clic en opción **APPS Y JUEGOS**

## Paso 2

### PASO 2

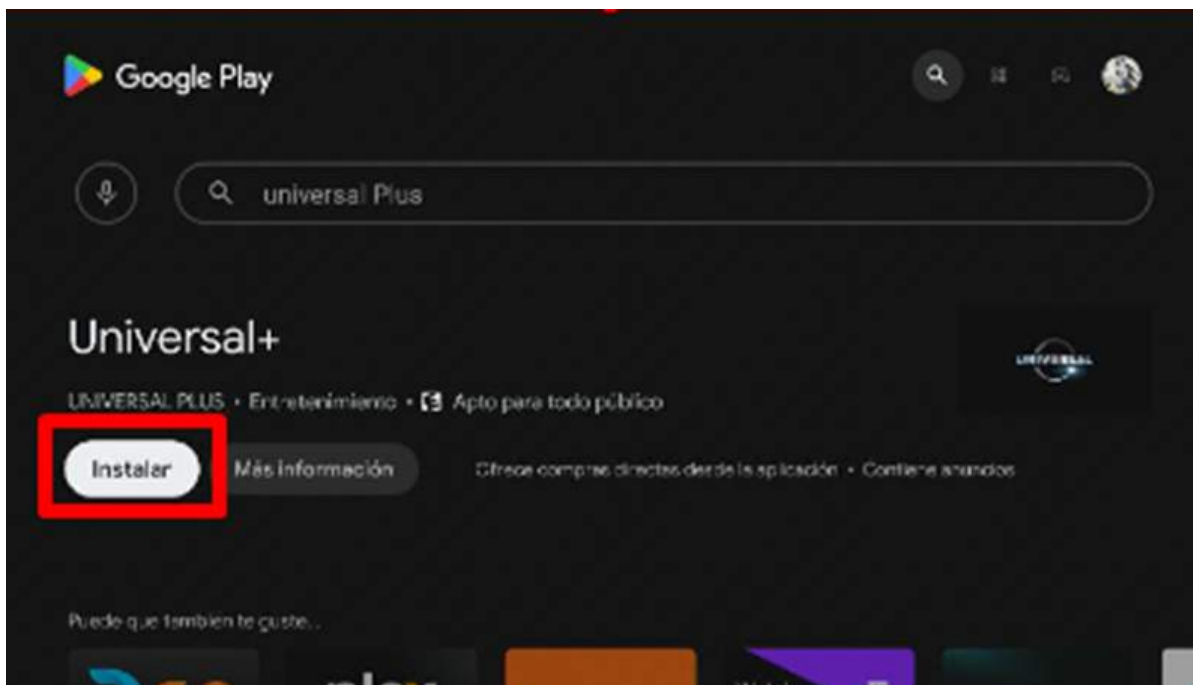


#### 2. Luego da Clic en **Google Play Store**.

- En caso que cliente visualice este mensaje, es dado que no tiene una cuenta asociada a su d-box Smart, para asociar debe pinchar en **“ACCEDER”**
- Has clic nuevamente en **“Acceder”**.  
**Importante:** Si pinchas en Omitir volverás a ver la pantalla del punto anterior
- Ingresa **cuenta de Gmail** y luego ingresa **contraseña de correo electrónico**.

### Paso 3

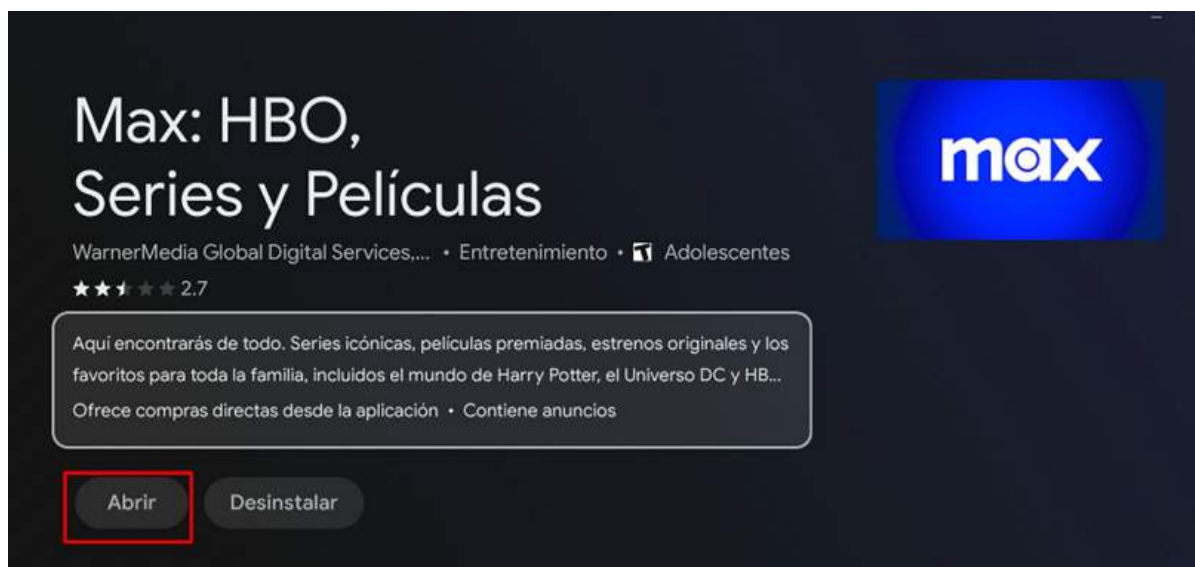
## PASO 3



3. Dentro de Google PlayStore **“Busca la APP”** a utilizar, luego en la Lupa digita el nombre de la APP a instalar, por último, pincha en Instalar.

## Paso 4

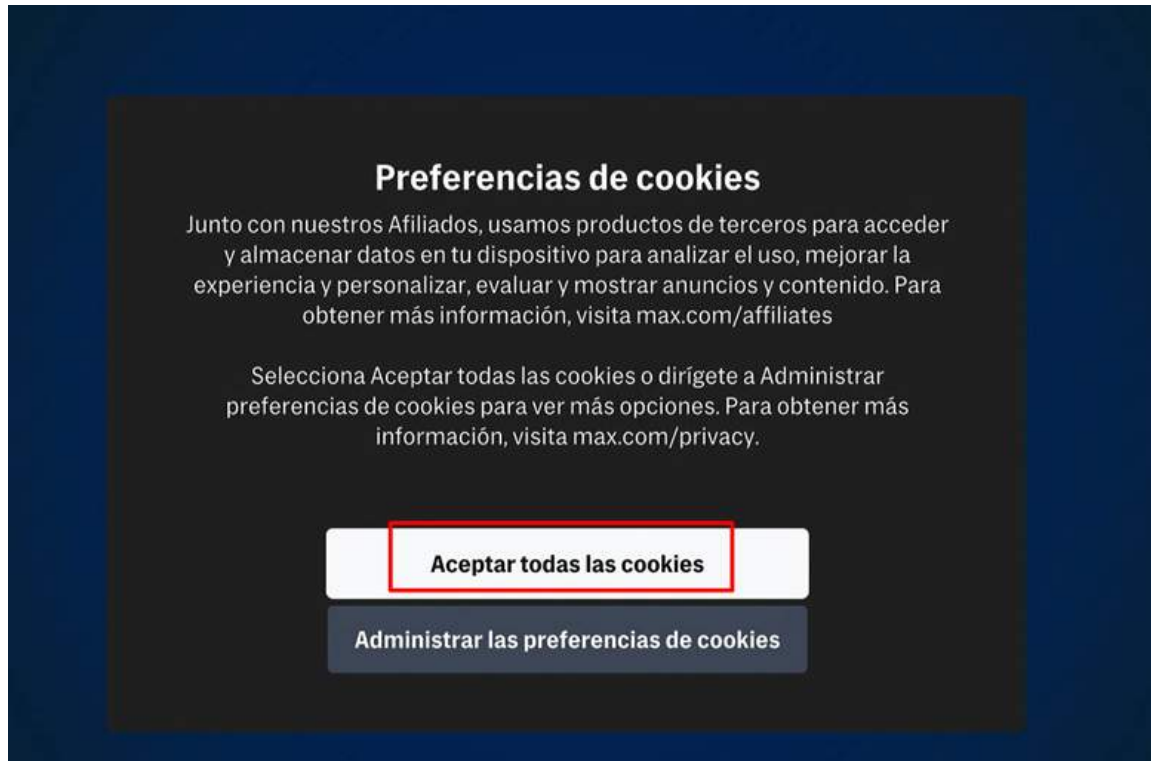
### PASO 4



4. Dirígete al botón **Abrir** y pincha sobre él.

## Paso 5

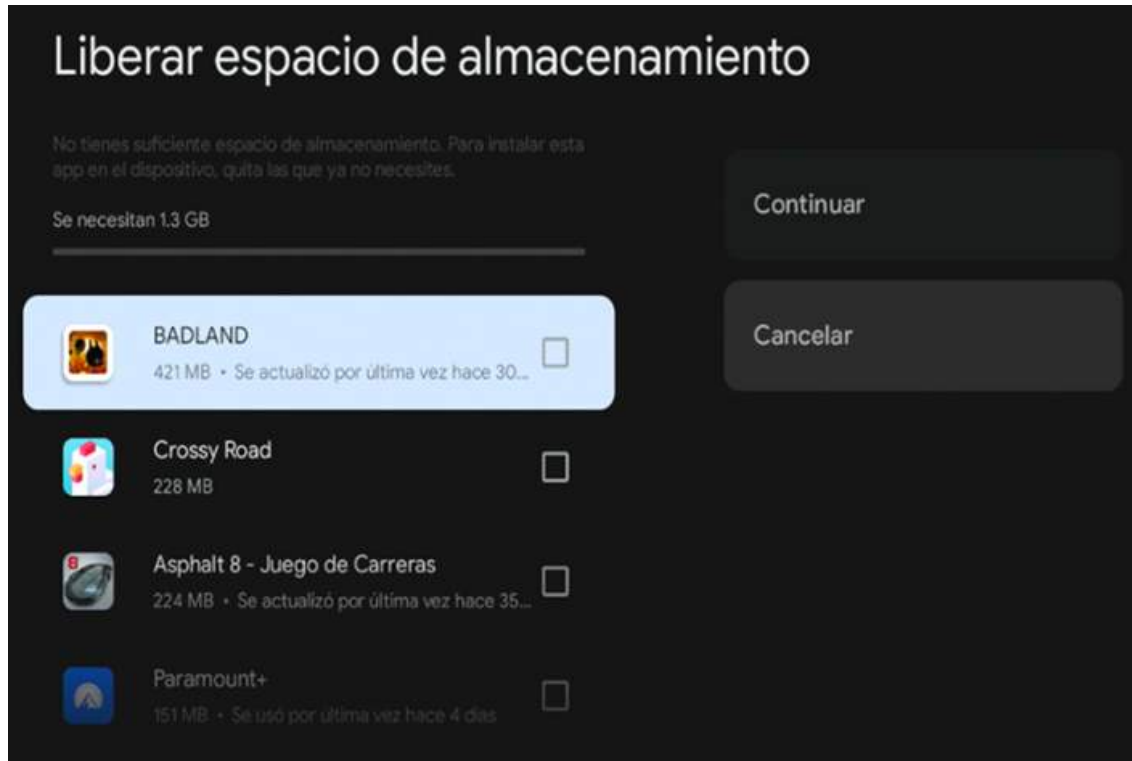
### PASO 5



5. **Acepta todas las cookies**, esto depende de cada proveedor.

## Paso 6

### PASO 6



6. Loguearse según las **instrucciones que aparezcan en la pantalla**.

- La imagen, indica que el almacenamiento no permite seguir descargando aplicaciones. Para ello, debes seleccionar el contenido y luego pincha **“Continuar”**.

## DESINTALAR APP

Para eliminar, guía al cliente según el procedimiento [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES TV SMART \(DBOX SMART\)](#) revisa dentro de la publicación el botón funcionalidades y luego el acordeón de DESINSTALAR APPS DE D-BOX SMART



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# REPARACIONES TÉCNICAS

---



## INFORMAR

## ALCANCE

- 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.
- **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 como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

**DEBES SABER****INDAGA****VERIFICA PRECONDICIONES**

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, **previamente se debe revisar si existe FEN en BEC**, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente:
  - *"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".*
- **Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención.**  
Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES).
- Para casos que **no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana**, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad.
- **Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará**, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio
- Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser **"Reagendada"** a solicitud expresa del cliente.
- Si a causa del inconveniente técnico, el cliente **desea dejar un reclamo**, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo.
- Siempre se debe **respetar el agendamiento que entrega el sistema**, procurando que sea lo antes posible.
- Si **ya existe una SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad
- El servicio **Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales**. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.
- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- En caso que en el domicilio se encuentre una persona con síntomas de Covid, igualmente debes agendar la visita. El equipo de Confirmación de agendamiento validará esta información a través de

un mensaje de whatsapp

- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
  - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
  - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

#### DEBES SABER

#### INDAGA

#### VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

| ID Actividad | Descripción                                          | Tipo               | Estado     | Proveedor   | Fecha Agente |
|--------------|------------------------------------------------------|--------------------|------------|-------------|--------------|
| 1-2M4C3D3    | La actividad ID "1-2M4C3D3" asignada a...            |                    | Finalizada | 00EP13/ET2A | 26/08/2023   |
| 1-2COTRMI    | Integración de 1-2COTRMI, Operación Reson / Refresh  |                    | Finalizada | FF4Z        |              |
| 1-294ZT29Q   | Integración de 1-294ZT29Q, Operación Reson / Refresh |                    | Finalizada | FF4Z        |              |
| 1-2SLA2YCU   | Confirmación Voz                                     | Llamada - Saliente | Finalizada | SMRILLUX    |              |
| 1-2S18FUIJ   | Reagendamiento Voz                                   | Llamada - Saliente | Finalizada | JPALACIOS   |              |
| 1-25524K28   | CHAT                                                 | Llamada - Saliente | Finalizada | MIAMMEZA    |              |
| 1-2R2OMN6    | Reparación 2 Play Sin Servicio                       | Reiterado          | Agendada   | SEYLORES    | 14/07/2023   |
| 1-2R2QTPSH   | Reparación 2 Play Sin Servicio                       | Reiterado          | Derivada   | OGUEMANN    | 14/06/2023   |
| 1-2R1V4BIC2  | Reparación 2 Play Sin Servicio                       | Reiterado          | Derivada   | BURBE       | 13/06/2023   |
| 1-2R0J2PLH   | Reparación 2 Play Sin Servicio                       | Reiterado          | Derivada   | CCORREAY    | 07/06/2023   |
| 1-2R0TDE0H   | #GC #N0 AL FONO 163402901 A LA S. Llamada - Saliente | Finalizada         |            | EBLANDON    |              |
| 1-2R0PWN17   | #GC #N0 #B 020405V02                                 | Llamada - Saliente | Finalizada | EBLANDON    |              |
| 1-2R0NATW    | (N3452901) SMS (YTR Informa Reg dRM) - Saliente      | Finalizada         |            | EAUSER      |              |

INFORMA

## Call Center VOZ

*"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."*

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

## SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR:

### **Sin Asistencia VTR:**

*"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"*

### **Con Asistencia VTR:**

*"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"*

### **CLIENTES NEGOCIOS**

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

*"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible.

---

☐

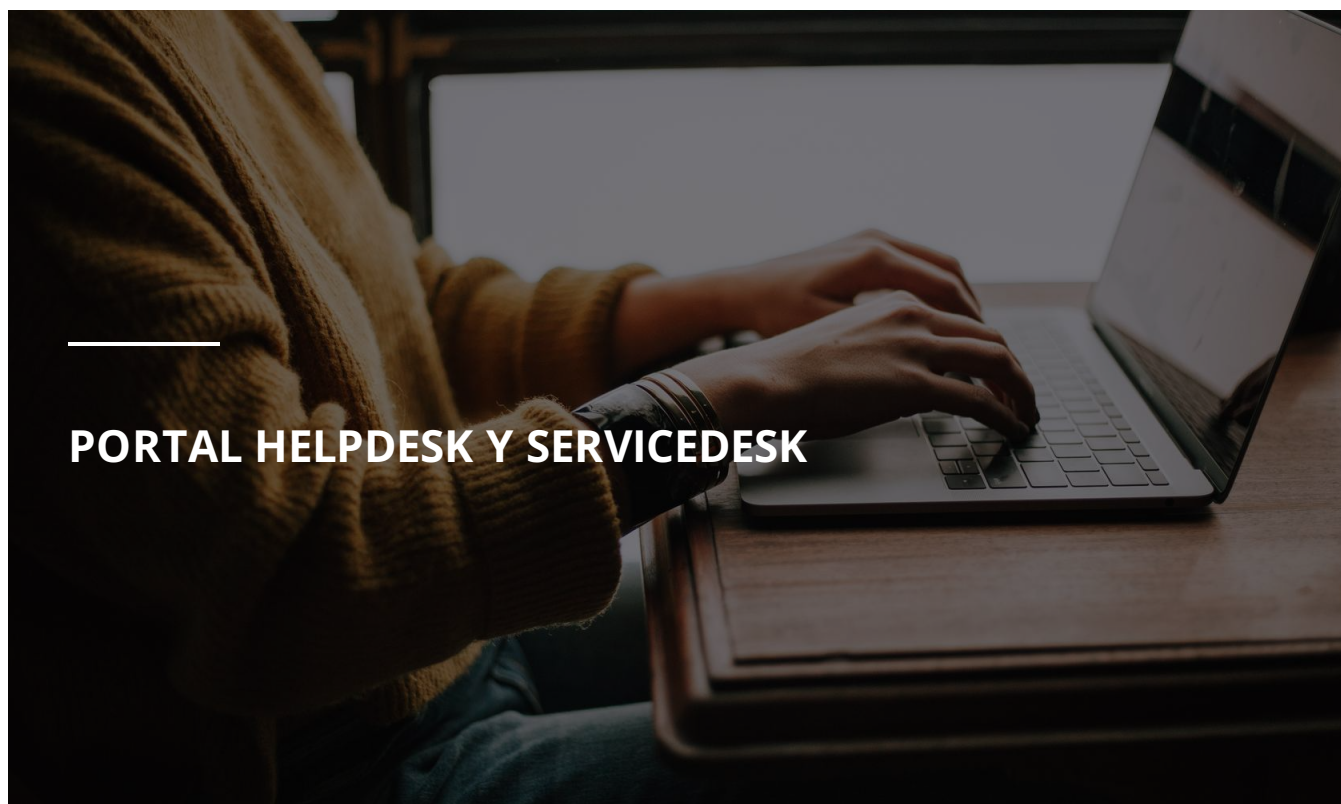
Falso

☐

Verdadero

# INGRESO DE TICKETS

---



## PORTAL HELPDESK

LOGIN

EMAIL

1. Iniciar sesión con credenciales [AQUÍ](#)

**Usuario:** ingresar RUT (sin puntos ni guión)

- Si es **primera vez que ingresas**, debes completar el cuadro **“Usuario”** con tu RUT (sin puntos ni guión) y hacer clic en **“Restablecer contraseña”**.
- Aparecerá un mensaje confirmando que la contraseña fue enviada a tu bandeja de correo.



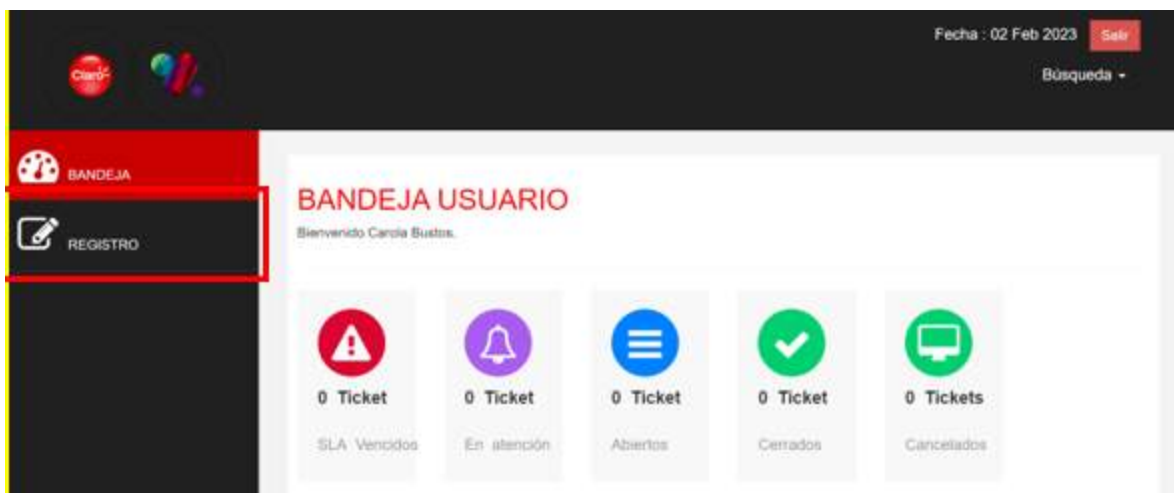
The image shows a login form with a dark grey background. At the top left, the word "LOGIN" is written in white. Below it, there are two input fields. The first is labeled "Usuario:" and has a small orange person icon to its right. The second is labeled "Contraseña:" and has a small orange padlock icon to its right. Below the "Usuario:" field, there is a link that says "Restablecer contraseña" with a small orange icon to its left. On the right side of the form, there is a large blue button with a white right-pointing arrow and the word "Click" written in white below it.

LOGIN

EMAIL

Para mayor información de este correo automatico comunicarse con Mesa de Ayuda ClaroVTR | +56 2 25825052 | [sdesk@clarochile.cl](mailto:sdesk@clarochile.cl).

1. Ir a **"REGISTRO"**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Seleccionar en línea de negocio **“VTR” (1)** y luego **“APLICACIÓN CORPORATIVA” (2)**

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

3. En el costado de derecho de la pantalla aparecerá un listado de opciones para ingresar ticket. Completa los campos y luego haz clic en **“CREAR TICKET”**

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

4. COMPLETAR:

- **1) Selección aplicación:** seleccionar aplicativo en donde se presenta el inconveniente
- **2) Categoría:** seleccionar tema y/o motivo del inconveniente.

- **3) Tipo de solicitud:** contexto del inconveniente (este cuadro puede estar deshabilitado, como muestra la imagen a la derecha)
- **4) Rut cliente**
- **5) Número de pedido:** indicar número de pedido o actividad asociada al inconveniente.
- **6) Número de cuenta:** indicar número de cuenta de cliente, servicio o facturación donde se presenta el inconveniente.
- **7) Detalle Solicitud:** realizar breve resumen del caso levantado.
- **8) Documento adjunto:** adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

| PASO 1                                                                                                                                              | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| <p><i>"Sr (a) XXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles.</i></p> |        |        |        |

## PORTAL SERVICEDESK

El uso de este portal aplica para requerimientos con inconvenientes en las herramientas de trabajo. Ejemplo: superusuario, sucursal virtual, vtr.com, genesys, entre otros.

**DEBES SABER**

- El SLA de respuesta es de **72 horas hábiles**

## INGRESAR TICKETS

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

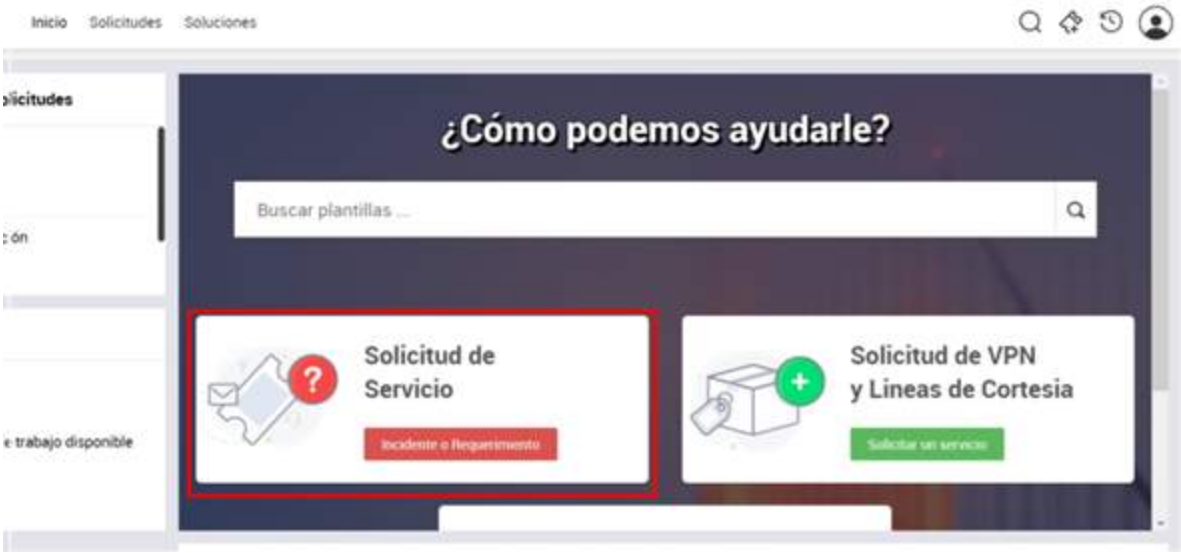
1. Iniciar sesión con credenciales de red en [servicedesk.clarochile.cl](https://servicedesk.clarochile.cl)  
Dominio: VTR.CL



The image shows a login form for Claro Chile. At the top is the Claro logo in red. Below it is a horizontal bar with four colored segments: red, green, blue, and yellow. The login form consists of three input fields: a username field with the text 'cfbustos', a password field with masked characters '\*\*\*\*\*', and a dropdown menu for domain selection with the text '-- Elegir dominio --'. Below these fields is a checkbox labeled 'Recordar sesión'. At the bottom is a blue button labeled 'Iniciar sesión'.

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

2. Seleccionar **“Incidente o requerimiento”**



|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

3. Elegir **“Administración de cuentas”**



| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
|--------|--------|--------|--------|--|

4. En el **detalle de la solicitud** se debe seleccionar:

- **Tipo de solicitud:** incidente / requerimiento
- **Categoría:** Administración de cuentas
- **Subcategoría:** aplicativo en el que presenta inconvenientes
- **Artículo:** gestión a realizar
- **Modo:** Portal Autoservicio (por defecto)
- **Técnico:** sistema lo completa de forma automática
- **Asunto:** motivo del requerimiento
- **Descripción:** detallar el motivo de la solicitud ingresada.

Adjuntar documento si es necesario:

### DATOS PERSONALES (CATEGORIZACIÓN)

|                     |                                                         |  |                |                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------|--|----------------|-----------------------------------------------------|
| Sitio               | EDIFICIO CORPORATIVO "EL SALTO"                         |  | * Telefono     | <input type="text" value="+56"/>                    |
| * Estado            | <input type="text" value="Abierto"/>                    |  | * Categoría    | <input type="text" value="Administración Cuentas"/> |
| * Tipo de solicitud | <input type="text" value="Incidente"/>                  |  | * Subcategoría | <input type="text" value="Genesisys"/>              |
| * Modo              | <input type="text" value="Portal Autoservicio"/>        |  | * Artículo     | <input type="text" value="Alta Usuario"/>           |
| * Técnico           | <input type="text" value="VTR-CL - SOPORTE SEGURIDAD"/> |  |                |                                                     |

### DATOS DE INCIDENCIA / REQUERIMIENTO

\* Asunto

\* Descripción

B I U Roboto 10 A

---

*Asunto no puede estar vacío.*

*Descripción no puede estar vacía.*

### Archivos adjuntos

Examinar archivos o Arrastre los archivos aquí [ Tamaño máx: 20 MB. ]

|               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |
|---------------|---------------|---------------|---------------|

5. Para enviar, hacer clic en **"Agregar solicitud"**.

- Sistema arrojará el número de ticket con el detalle del estado:

Agregar solicitud

Restablecer

Cancelar

#475922 prueba  
por **Carola Fernanda Bustos Quiroga** en Sep 21, 2023 09:07 AM | Vencimiento antes de :  
Sep 25, 2023 09:07 AM

Detalles

Resolución

Historial

Descripción

Ticket de prueba para crear procedimiento, favor no considerar.  
Gracias

Examinar archivos o Arrastre los archivos aquí [ Tamaño máx: 20 MB. ]

Respuesta

Conversaciones

Estado : Abierto

Prioridad : SOPORTE SEGURIDAD

Fecha de vencimiento : Sep 25, 2023 09:07 AM

Más propiedades

Carola Fernanda Bustos Quiroga  
carola.bustos@vtr.cl

Id de empleado

19823385-4

Nombre del departamento

Gerencia Customer Care, Corp Claro El salto 5450

Teléfono

972889232

Puesto

Analista Operación Clientes

Informar a

Marcela Blos Barzosa

20

## REVISAR TICKETS INGRESADOS

### SOLICITUDES

1. Seleccionar **"Solicitudes"** en la esquina superior izquierda de la pantalla.
  - Sistema mostrará el listado de tickets ingresados: puedes ver el n° de ticket y estado.

Inicio

Solicitudes

Soluciones

| Inicio Solicitudes Soluciones |        |                        |                    |                        |         |                       |                    |              |  |
|-------------------------------|--------|------------------------|--------------------|------------------------|---------|-----------------------|--------------------|--------------|--|
| Mis solicitudes pen... Nuevo  |        |                        |                    |                        |         |                       |                    |              |  |
| 25 1 - 1 de 1                 |        |                        |                    |                        |         |                       |                    |              |  |
| ID                            | Asunto | Nombre del solicita... | Asignado a         | Vencimiento antes d... | Estado  | Fecha de creación     | Sitio              | En nombre de |  |
| 475922                        | prueba | Carola Fernanda B...   | VTR-CL - SOPORT... | Sep 25, 2023 09:07...  | Abierto | Sep 21, 2023 09:07... | EDIFICIO CORPOR... |              |  |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

---



---

## DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
  - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
  - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

## INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

### INFORMA

*Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).*

## ENTRE PLATAFORMAS

## TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

**INFORMA:**

*Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.*

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

**INFORMA:**

*"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"*

6.- Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

**INFORMA:**

*"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"*

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

### **! IMPORTANTE**

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.

**A.- Botón de transferencia Asistida:**  
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

**B.- Botón de transferencia directa:**  
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

| Icono | Nombre del Servicio     | Estado                   |
|-------|-------------------------|--------------------------|
| 📞     | Larga Distancia         | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Reclamos Fijo           | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Reclamos Móvil          | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Retención Premium       | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Referencias             | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte BAM             | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Comercial       | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Comercial Móvil | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Internet        | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Técnico Móvil   | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Telefonía       | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Soporte Televisión      | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Ventas Fijas            | 0 interacción(s) waiting |
| 📞     | Ventas Móvil            | 0 interacción(s) waiting |

## RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

*"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."*

## RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP) —

### **DEBES SABER**

- Antes de transferir a Retención:
  - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
  - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
  - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

### **Plataforma fuera de horario**

#### **INFORMA**

*"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."*

- Revisa la publicación HORARIO SUCURSALES

### **Si está disponible**

#### **INFORMA**

*"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cédula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".*

### **GESTIÓN**

Realiza la transferencia de forma asistida

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

**A** **B**

**A.- Botón de transferencia Asistida:**  
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

**B.- Botón de transferencia directa:**  
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

|                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| 0 interaction(s) waiting. |                                  |
| Reclamos Fijo             | 0 interaction(s) waiting.        |
| Reclamos Movil            | 0 interaction(s) waiting.        |
| Retenciones N1 AR         | 0 interaction(s) waiting.        |
| <b>Retenciones SSPP</b>   | <b>0 interaction(s) waiting.</b> |
| Soporte Comercial         | 0 interaction(s) waiting.        |



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 08!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR