

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 15 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 25 DE AGOSTO AL 07 DE SEPTIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

≡ RENOVIACIÓN DE DESCUENTO FIJO

≡ DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

❓ ACTIVIDAD

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS

≡ ESCALAMIENTO HOGAR- RESET RESULTADO FALLIDO O NO INICIA SERVICIO

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA HOGAR

≡ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ PHONE PROTECT

≡ DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE DESCUENTO FIJO

NOTICIAS

CONTEXTO

Siempre que un cliente se comuniqué **indicando que su descuento promocional está por finalizar**, debes verificar si está dentro del grupo considerado para la renovación automática del beneficio, el cual puede corresponder a un monto inferior al descuento original.

Este nuevo **descuento se otorga como parte de nuestra estrategia de fidelización**, con el objetivo de mantener la continuidad del servicio y reconocer la permanencia del cliente, aun cuando ya ha finalizado su beneficio promocional inicial.

Si bien el **nuevo descuento es de menor valor, busca ofrecer una tarifa preferencial adaptada**, manteniendo una propuesta competitiva en el mercado sin necesidad de solicitarlo.

DEBES SABER

- El nuevo **descuento será aplicado automáticamente** al terminar el beneficio inicial.
- El cliente podrá **visualizar el nuevo valor final en su próxima boleta.**
- En **caso de contacto del cliente**, se debe enfatizar el valor del servicio y el esfuerzo por mantener un beneficio adaptado a su perfil actual
- Verifica en la siguiente [Base de Consulta](#) si el cliente cumple con las condiciones para acceder a este beneficio.

INFORMA

Sr(a) XXXX, revisando su cuenta veo que contaba con un descuento promocional inicial que estuvo vigente por [X] meses, y que finalizó [o está por finalizar] según lo estipulado en el contrato. Sin embargo, para seguir reconociendo su preferencia, se le ha aplicado automáticamente un nuevo beneficio por un valor de \$X.XXX, quedando un valor mensual de \$XX.XXX. Debe considerar que este beneficio es por un monto menor que el anterior pero sigue accediendo a una tarifa preferencial por X meses.

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
En la observación registra:

- Nombre del cliente
- Motivo de la atención

- Información entregada

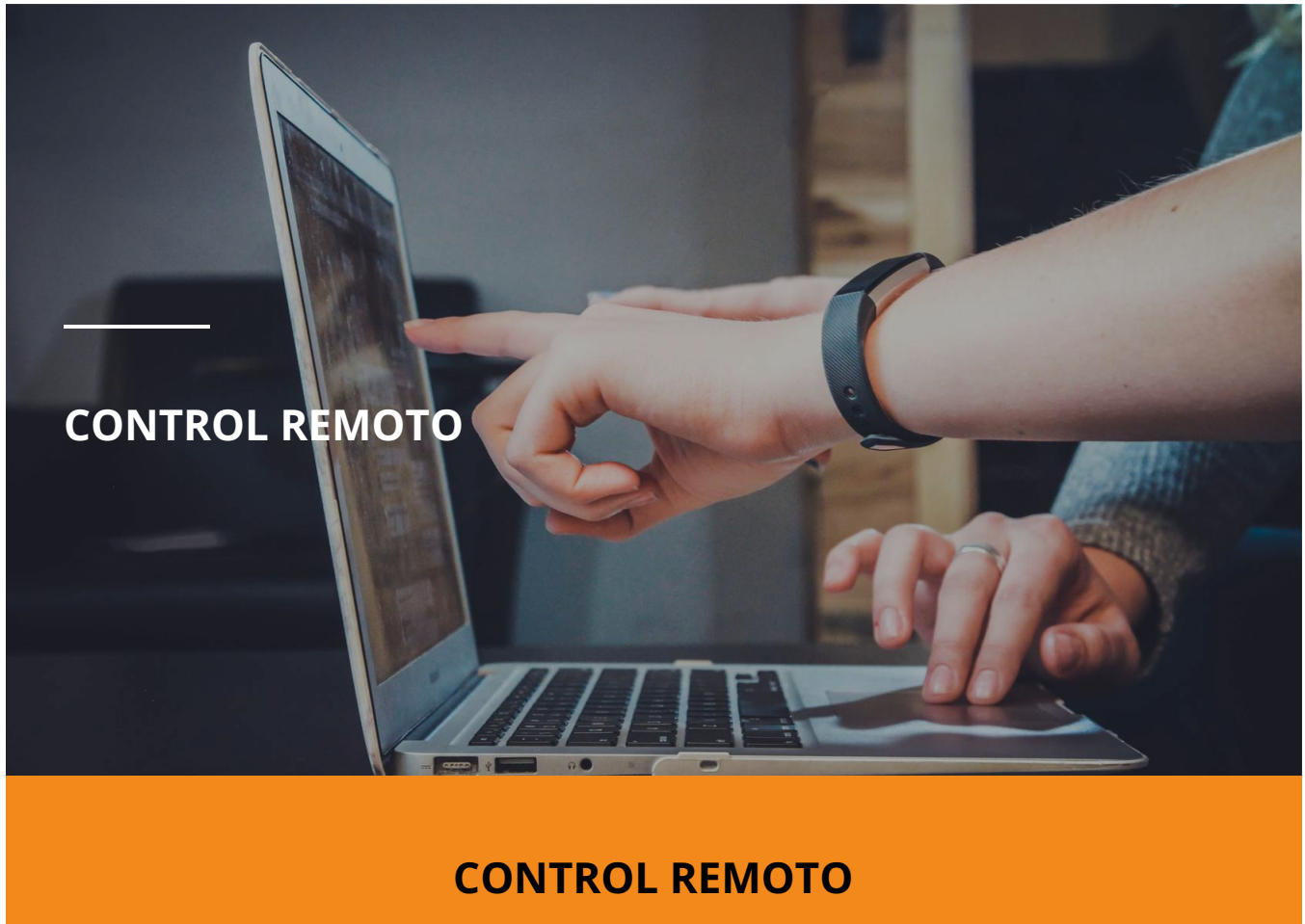


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales

DEBES SABER —

- 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-** a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- **Call center no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto** a una sucursal presencial
- En caso de que el cliente desee contratar la Asistencia VTR, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- Tiempos de Entrega: Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
- **IMPORTANTE:** Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá **realizar un pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el pedido de modificación se desee cancelar, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido

VERIFICA 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**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! 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.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**

2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTE FIJO**

3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart

- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

- **4.** Completa los siguientes campos:

- Modalidad de venta: **FIJO**
- Método de envío: **AUTOINSTALACIÓN**
- Tipo portado: **Mantener el que aparece por defecto.**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

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

- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

Generar el contrato

Selecciona **ENVIAR**

6. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@clarovtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- Los escalamientos son para hacer consultas sobre el estado de un pedido, pero la respuesta no será entregada al cliente. Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:



Para

CC

Asun:

Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

REGISTRA

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

Incluir en la observación

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada/visita
- Información entregada
- N° de Solicitud
- Plazo informado



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Call center puede derivar y ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal presencial. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VISITAS TÉCNICAS



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

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

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

CONSIDERACIONES GENERALES

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica

Sobre el horario de las visitas técnicas	Existen bloques horarios definido: 10 a 13 hrs./ 13 a 16hrs. y 16 a 19 hrs. Es una mala práctica informar al cliente que el técnico irá en un horario definido, siempre tienes que mencionar que la visita se realizará entre las "XX:00 y las YY:00"
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria
	Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
Asistencia	Solo aplica para clientes RESIDENCIALES y clientes que migraron

VTR	sus servicios a NEGOCIOS
¿La visita técnica tiene cobro?	Informa al cliente lo siguiente: <i>“Te 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”</i>
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden. Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente.
Cliente solicita fecha	Informa lo siguiente: <i>“Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es</i>

**de visita más
cercana**

precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".

**Cliente
consulta por
visita
pendiente**

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

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

Informa al cliente con el siguiente script

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

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

INGRESO DE VISITA TÉCNICA

Step 1

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 2

Cuenta: [Página inicial](#) [Clientes](#) [Solicitudes de servicio](#) [Actividades](#) [Validaciones venta](#) [Pedidos](#) [Pedido de ventas](#) [Contactos](#) [Fallas masivas](#)

Lista de clientes Lista de clientes

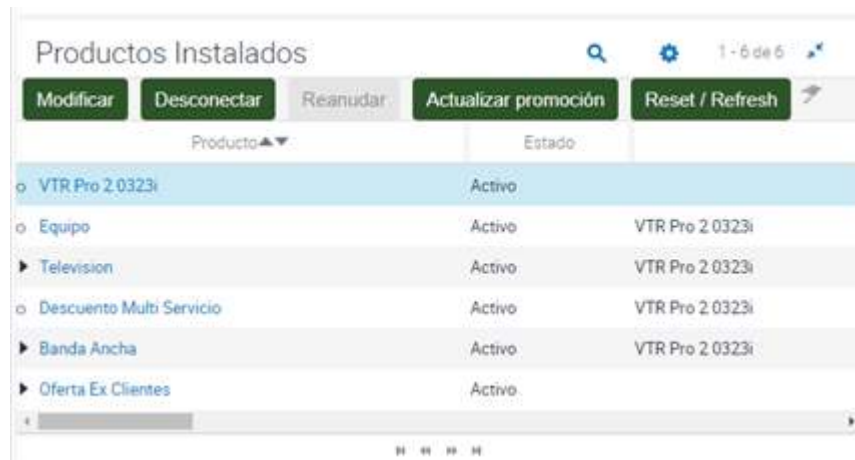
Todos los clientes 1 - 6 de 6

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-S-002	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI		
25774928-2-S-001	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
4738850	Facturación	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-NBB	Cliente	HIBER	CARO	RIQUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.		
25774928-2-S-003	Servicio	HIBER	CARO	RIQUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.		

1 2 3 4 5 6

Seleccionar **cuenta de servicio** donde cliente tiene instalado los productos.

Step 2



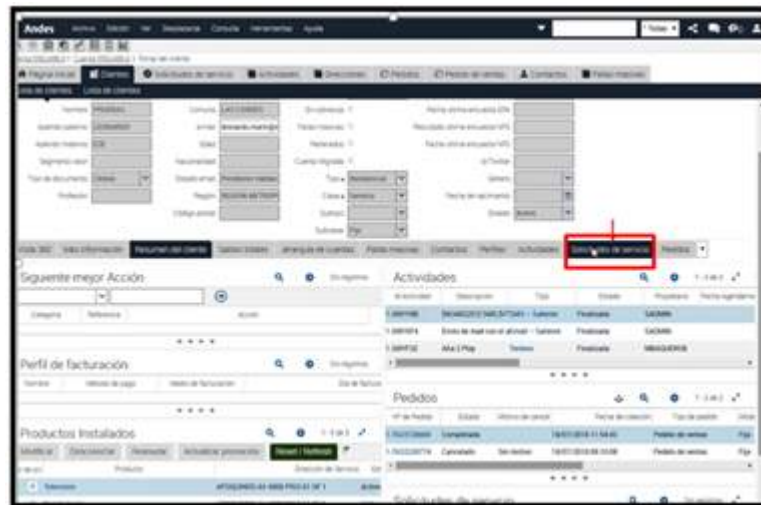
The screenshot shows a web interface titled "Productos Instalados". At the top, there are several buttons: "Modificar", "Desconectar", "Reanudar", "Actualizar promoción", and "Reset / Refresh". Below these buttons is a table with two main columns: "Producto" and "Estado". The table lists several items, all with the status "Activo". The first row is "VTR Pro 2.0323i". The subsequent rows are grouped under expandable headers: "Equipo", "Television", "Descuento Multi Servicio", "Banda Ancha", and "Oferta Ex Clientes". Each of these groups also shows "Activo" status and a reference to "VTR Pro 2.0323i". At the bottom of the table, there is a pagination bar showing "1 - 6 de 6".

Producto	Estado
VTR Pro 2.0323i	Activo
Equipo	Activo
Television	Activo
Descuento Multi Servicio	Activo
Banda Ancha	Activo
Oferta Ex Clientes	Activo

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”**

En vista 360 pinchar pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado

Step 3



Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**

Step 4

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Edición', 'Ver', 'Configuración', 'Consultas', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left has tabs for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area displays the 'Lista de clientes' for customer 24693587-4-S-001. The form includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Retardados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. The 'Solicitudes de servicio' tab is selected, showing a table with columns for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie OI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Número de interacción', and 'Tipo'. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing options: 'Telefonia fija', 'Internet', 'Cuenta', 'Telefonia móvil', 'Subtel', 'Reposición Por Robo', 'Televisión', 'Constancia', and 'Todos'.

Una vez dentro del panel solicitudes se servicio presionar el botón "+"

En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado

Step 5

The screenshot shows the Andes CRM interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a list of service requests for the client '24693587-4-S-001'. The client's details are displayed at the top, including name, address, and contact information. The 'Solicitudes de servicio' table shows a single request with the following details:

Id de Cliente	Id de Solicitud	Nombre solicitante	Apellido paterno solicitante	Apellido materno solicitante	Telefono residencial solicitante	Telefono celular solicitante	Correo solicitante	Numero para ID solicitante	Dirección	Comuna	Región	Activos	Numero de instalación	Tipo	Subtipo	Descripción
24693587-4	24693587-4	NICOLAS	SAN CRISTOBAL	SCHNEIDER		912345678	schneider@igti		APOQUINDO A	SAN CRISTOBAL	REGION METROPOLITANA	1.744054873		Reparación Técnica	Inconveniente en servicio	

En **ÁREA** seleccionar **REPARACIÓN TÉCNICA**.

Step 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a toolbar with various icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The 'Clientes' tab is selected, showing a 'Lista de clientes' screen. The client ID is 24693587-4-S-001. The client details form is visible, with fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a service request. The 'Subarea' dropdown menu is open, showing options: 'Corte Acometida', 'Dbox No enciende', 'Señal deficiente', and 'Sin señal'. The 'Subarea' field is highlighted with a red box.

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación **ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

En campo “DESCRIPCIÓN” completar con los siguientes datos:

- Inconveniente detectado
- Pruebas realizadas
- Información entregada
- Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio

Una vez completados los campos presionar el **botón de GUARDAR**

Step 7

The screenshot displays the 'Andes' software interface, specifically the 'Agendamiento' (Scheduling) step for a service request. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Andes' logo and navigation menu (Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, Ayuda).
- Activity List:** 'Lista de actividades' with a tab for 'Actividades'.
- Form Fields:**
 - Id Actividad:** 1-A40R5C
 - Estado:** Agendada
 - Fecha Inicio:** 26/11/2020 13
 - Descripción:** Reparación 3 Play Servicio Degradado
 - Tipo:** Reiterado
 - Propietario:** AELUXALDE
 - Fecha Cliente:**
 - Nombre Completo Cliente:** ALEJO OROPEZA
 - Rut del Cliente:** 20323503-8
 - Razón:**
 - Canal:** Sucursal
 - Comentarios:**
 - Rut Contacto:** 20323503-8
 - Detalle Razón:**
 - Fecha Comprometida:** 26/11/2020 04:00:00
 - Código Cliente:**
 - Nombre Completo Contacto:** ALEJO OROPEZA
 - Resolución:**
 - Motivo:**
 - Área a Derivar:**
- Navigation Tabs:** Más información, Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, **Agendamiento** (selected), Pasos, Finalización.
- Details Section:**
 - Detalles de programación:**
 - Tiempo de trabajo:** 104
 - Inicio más temprano:** 26/11/2020 00:00:00
 - Inicio más tarde:** 15/01/2021 00:00:00
 - Ubicación del servicio de cuenta:**
 - Dirección de la cuenta:** APOQUINDO AV 4800 PISO 3
 - Fecha Agendamento:** 26/11/2020 (highlighted with a red box)
 - Hora desde:** 08:00:00
 - Hora hasta:** 19:00:00
 - Datos de Trabajo:**
 - Rut Técnico:**
 - Id Técnico:**
 - Nombre Técnico:**
 - Notas:** Solicitud de Servicio a Nivel
 - Budget:** 00025
 - Tipo vivienda:** RESIDENCIA

Automáticamente se desplegará el **agendamiento disponible**, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Step 8

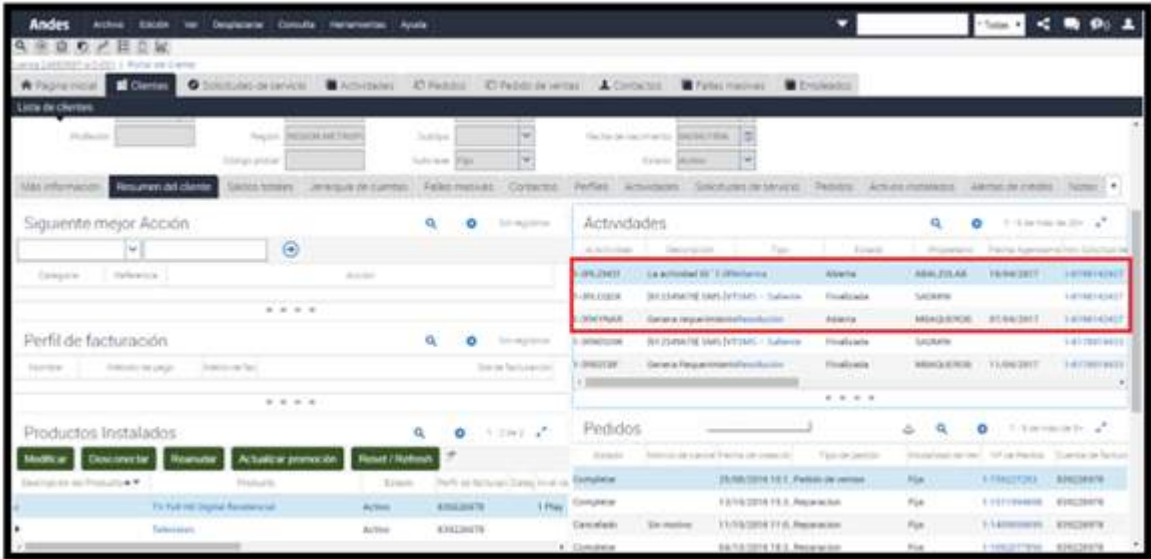
The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area displays a customer profile for 'Cuenta 24693587-4-S-001'. The profile includes fields for RUT, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Dirección, Comuna, Teléfono principal, and Resultado última encuesta EPA. Below the profile, there's a tabbed interface with 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio' (selected), 'Pedidos', 'Activos instalados', and 'Alertas de crédito'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form for a service request. The form includes fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', 'Tipo', 'Área', 'Subárea', and 'Descripción'. The 'VOLVER' button is highlighted with a red box.

Cuenta 24693587-4-S-001	
Rut	24693587-4
Nombre	NICOLAS
Apellido paterno	SAN CRISTOBAL
Apellido materno	ECHVERRIA
Segmento valor	
Dirección	APOQUINDO A
Comuna	LAS CONDES
Teléfono principal	912345678
Resultado última encuesta EPA	
Fecha última encuesta EPA	
En cobranza	☐
Fallas masivas	☐
Reiterados	☐
Resultado última encuesta NPS	
Fecha última encuesta NPS	

Solicitudes de servicio	
Rut del Cliente	24693587-4
RUT Solicitante	24693587-4
Nombre solicitante	NICOLAS
Apellido paterno solicitante	SAN CRISTOBAL
Apellido materno solicitante	ECHVERRIA
Teléfono residencial solicitante	
Teléfono laboral solicitante	
Teléfono celular solicitante	912345678
Email solicitante	usr2prometeo@gm
Número serie CI solicitante	
Dirección	APOQUINDO AV
Comuna	LAS CONDES
Región	REGION METROPOL
Activo	1-744054873
Tipo	Televisión
Área	Reparación Técnica
Subárea	Señal deficiente
Descripción	Problema Detectado,Pruebas Realizadas

Si necesitas cancelar, se debe presionar el **botón VOLVER** para ir a la vista 360.

Step 9



Siempre revisar que **la solicitud quede agendada**. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una **"ALARMA"** dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.

Step 10

The screenshot shows a web application interface with a red box highlighting an error message. The error message reads: "No se ha podido obtener la capacidad de agendamiento, favor de reintentar(38L-EXL-0013)". Below the error message, there is a blue button labeled "Aceptar".

The form below the error message is titled "Lista de actividades" and contains the following fields:

Id Actividad	Estado	Fecha Inicio	Descripción
1-6WVW00E	No agendada	18/12/2018 16:00	Preparación 1 Play Servicio Degradado

The form also includes a section for "Datos de programación" with the following fields:

Detalles de programación	
Tiempo de trabajo	9
Inicio más temprano	18/12/2018 00:00:00
Inicio más tarde	25/12/2018 00:00:00
Ubicación del servicio de cuenta	
Dirección de la cuenta	ANIBAL PRATO 220 OCTIO 33
Ciudad	LOS ANGELES
Región	
Código postal	
Fecha certificada	03/01/1900 00:00:00

The form also includes a section for "Datos de Trabajo" with the following fields:

Datos de Trabajo	
RUT Técnico	
Id Técnico	
Nombre Técnico	
Budget	00018
Territorio	SUR CENTRAL
Zona	ZONA SUR
Región	N
Tipo evento	RESIDENCIAL
Clase evento	

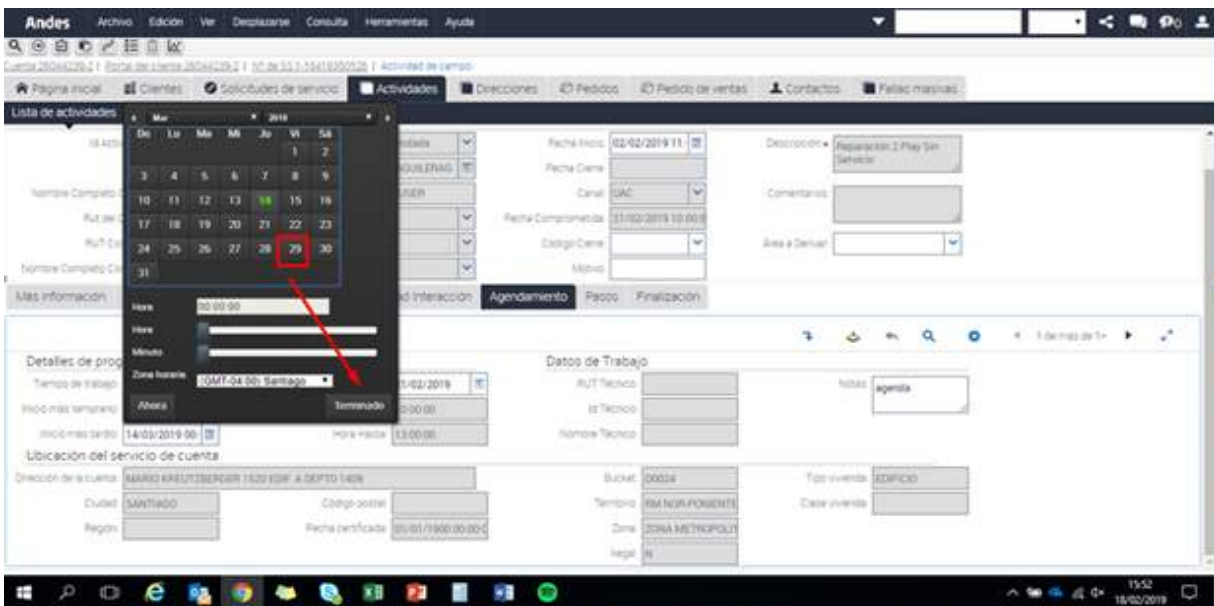
Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje

Step 11

The screenshot shows the 'Andes' software interface with the 'Actividades' tab selected. The 'Lista de actividades' section contains a form for scheduling an activity. The 'Inicio más tardío' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the calendar icon next to it. The form also includes fields for 'Tipo', 'Estado', 'Fecha Inicio', 'Fecha Fin', 'Descripción', 'Nombre Completo Cliente', 'Rut del Cliente', 'Rut Contacto', 'Nombre Completo Contacto', 'Estrato', 'Creador', 'Propietario', 'Razón', 'Código Cliente', 'Área a Derivar', 'Módulo', 'Fecha Agendamiento', 'Hora Desde', 'Hora Hasta', 'Rut Técnico', 'Nombre Técnico', 'Dirección de la cuenta', 'Código postal', 'Fecha certificada', 'Banco', 'Tipo vivienda', 'Calle vivienda', 'Zona', and 'País'.

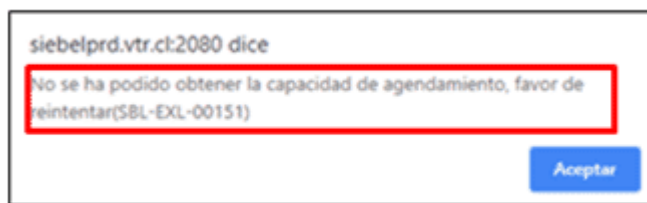
En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario

Step 12



Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**. Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.

Step 13



Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo

CALL CENTER VOZ: Debes transferir de forma asistida a la plataforma de ORDENES PENDIENTES (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita. *“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.”*

WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. *“XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”*

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

INFORMA

! IMPORTANTE: NO DEBES INFORMAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE IRÁ AL DOMICILIO

Sucursal y 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[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]”

“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.

Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo Whatsapp puede confirmar su visita, cancelar o reagendar"

Call Center NO VOZ

"XXX, el técnico llegará a tu domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media[En caso de HFC] , 3 hrs.[En caso de FTTH]"

"Te 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.

Adicionalmente Te informo que antes de tu visita técnica recibirás un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a tu domicilio. A través del mismo Whatsapp puedes confirmar tu visita, cancelar o reagendar"

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA FECHA MÁS CERCANA:

Sucursal y Call Center VOZ

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

Call Center NO VOZ

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

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA HORA ESPECÍFICA:

Sucursal y Call Center VOZ y NO VOZ

"Sr(a). XXX, no podemos especificar una hora específica dado que los requerimientos de nuestros clientes en cada visita pueden variar".

REGISTRA —

Atención técnica	Fono	Sin fono o sin tono
------------------	------	---------------------

Atención técnica	Internet	Sin internet
Atención técnica	TV Dbox	Sin señal TV

En la observación:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS

NOTICIAS

CONTEXTO

Informamos que, a partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.

¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call.	600
Se mantendrá exclusivamente para contactos a no clientes.	809

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información

¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.

¿Tengo que hacer algo distinto como ejecutivo?

El cambio es técnico y ya se está gestionando desde las plataformas.

¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.

¿A quién afecta este cambio?

Solo a las llamadas salientes desde nuestras plataformas.

¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.

Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento "NO MOLESTAR".

[CLARO](#)

[VTR](#)

REGISTRA

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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

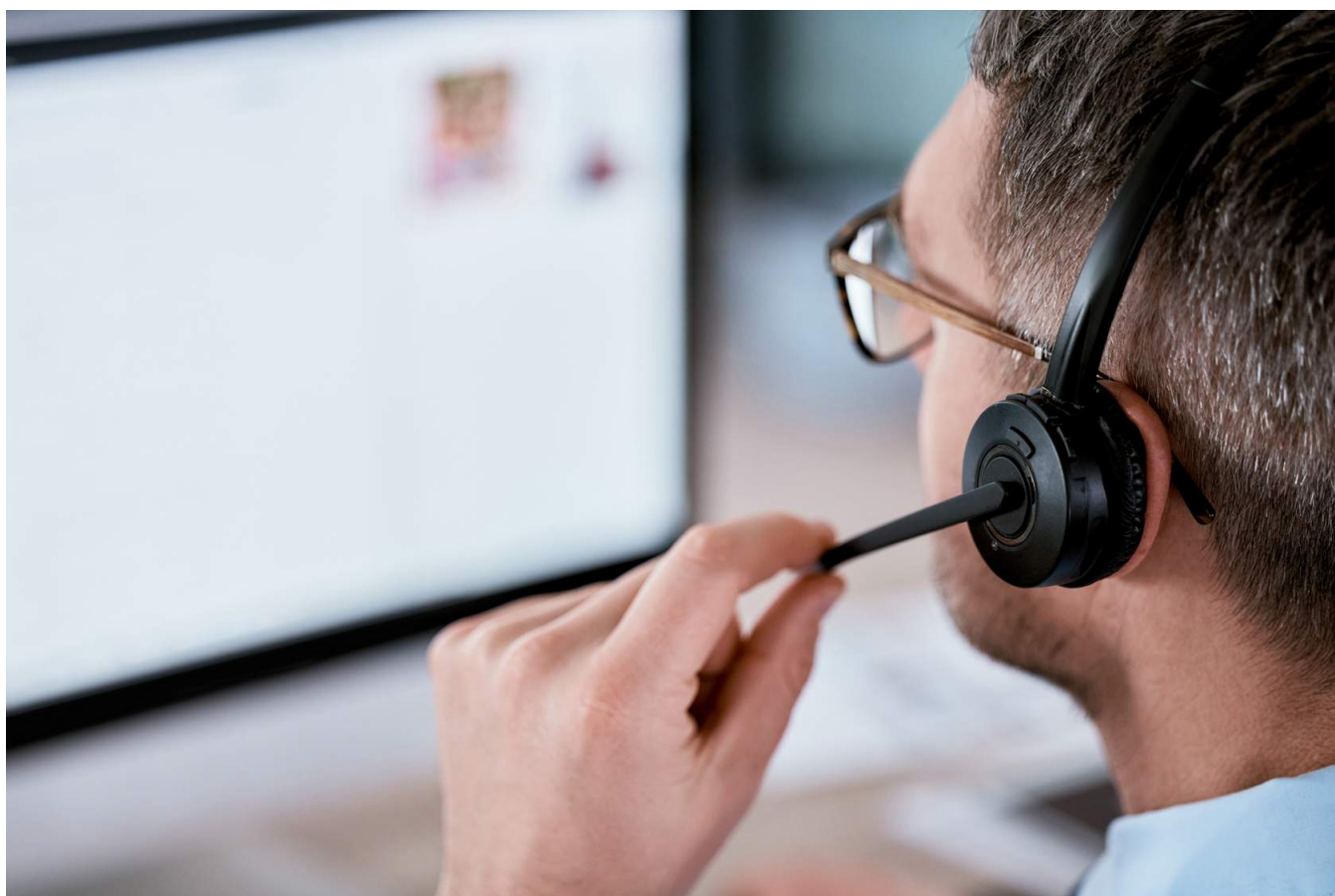


Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

ESCALAMIENTO HOGAR- RESET RESULTADO FALLIDO O NO INICIA SERVICIO



Para atenciones de inconvenientes en servicio de Televisión, Internet o Telefonía, hemos mejorado el proceso en caso de que el servicio **no reinicie**, después de aplicar un reset de BEC, un reset refresh de Andes o en este aparezca el código 5: **Resultado Fallido**.

Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

SERVICIO	SISTEMA	TIPO DE RESET	QUÉ DEBE SUCEDER
Internet	BEC	REAPROVISIONAMIENTO	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT
Internet	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)
Televisión	BEC	REBOOT	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
Televisión	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
Fono	ANDES	RESET REFRESH	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)



ESCALAMIENTO

Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario de **Lunes a sábado entre las 9:00 y las 20:59.**

Entre el sábado desde las 21:01 al lunes a las 08:59, debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE.

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO

REGISTRA

Ingresa con las credenciales
Usuario: callcenter
Clave: Aa123456



 Web consulta resets

Iniciar sesión

INGRESAR

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

**INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO**

REGISTRA

Ingresa el caso a la web de escalamiento http://172.17.102.170/consulta_resets/, informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.

Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

**ACCESO A WEB
ESCALAMIENTO**

INGRESA EL CASO

**INGRESA UNA
SOLICITUD DE
SERVICIO**

REGISTRA

Junto con el caso en la web de escalamiento, debes ingresar una solicitud de servicio.

En la cuenta de Servicio de Andes, ingresa la siguiente solicitud:

- ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda
- ÁREA: Inconveniente en servicio
- SUBÁREA: Problemas de reproducción

- DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló.

ACCESO A WEB ESCALAMIENTO	INGRESA EL CASO	INGRESA UNA SOLICITUD DE SERVICIO	REGISTRA
Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada.			

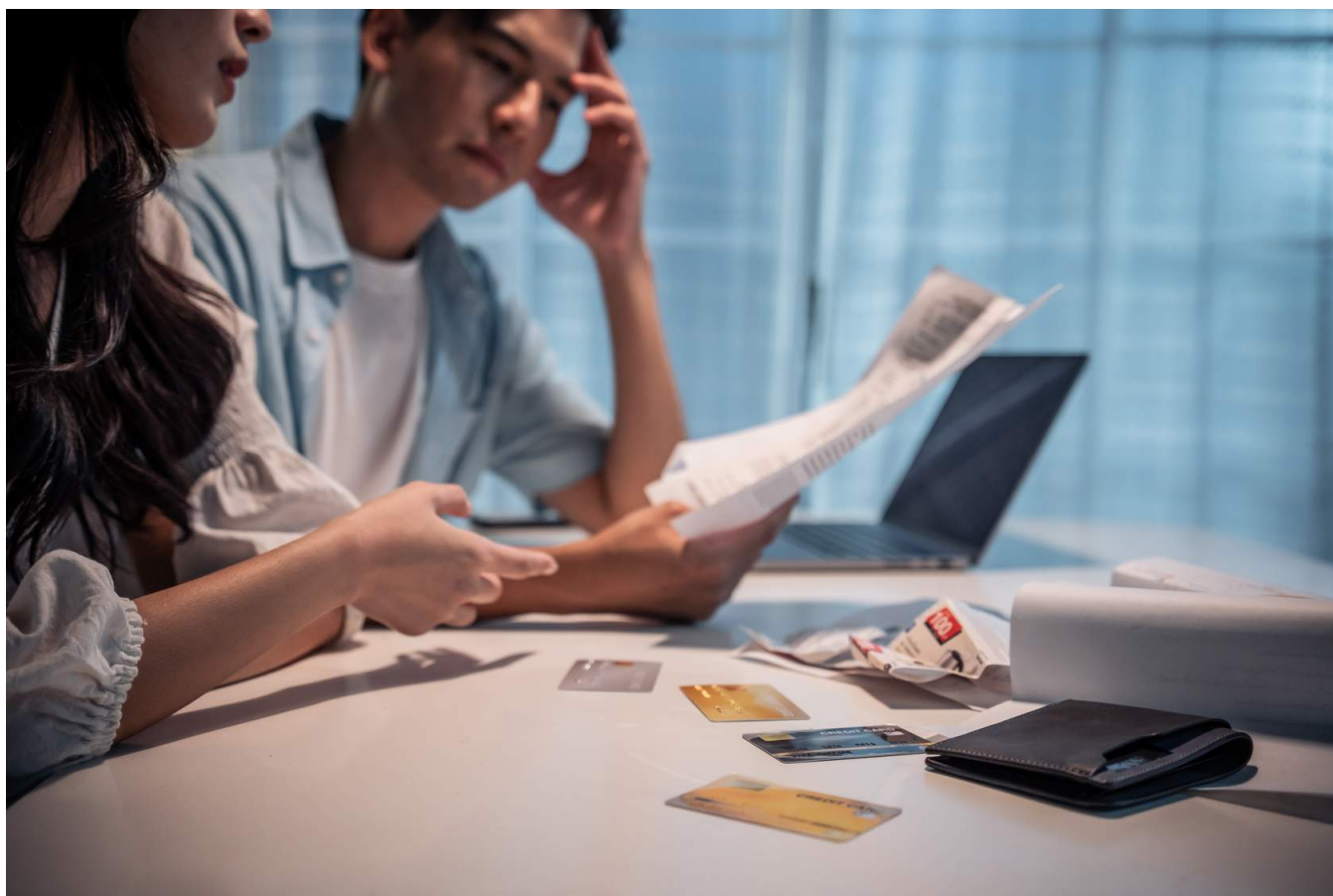
Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene

Verifica si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.

- **SS Ingresada:** Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.
- **SS no ingresada:** Debes realizar el procedimiento descrito.

CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA HOGAR



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.

por un Pago
no Aplicado?

Correcto
ingreso de la
Solicitud

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



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, revisa el en Clave el apartado [SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA](#).

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO
COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3.**

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\).](#)

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

1. ESTADO
COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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

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

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

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO
4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo). 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información en Clave del apartado PAGO NO ASIGNADO. 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO. 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.			

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

RECAUDADOR PRESENCIAL	Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado	SLA: 2 días hábiles
	Unired	SLA: 3 días hábiles
RECAUDADOR ON LINE	Servipag.com, botón de pago en clarochile para servipag, Banco Estado, Khipu, Match y Pago electrónico Banco Estado	SLA: 2 días hábiles
	Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro	SLA: 3 días hábiles

Gestión

1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). **Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.**

2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio:

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente).

- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud y recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

Informa —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

"Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado."

Escalamiento

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante. Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación



El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. **Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.**



Escalamiento 1

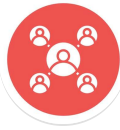
Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.



Escalamiento 2

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.



"My secret power is actually a practice. I tell myself every morning that I'm on a once-in-a-lifetime adventure. So when things go wacky, I actually feel thankful that I'm experiencing something new."

- Avani Sadana

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES:

- **¿Quién lo solicita?** Titular del servicio. Tercero con poder notaria solo aplica para sucursales.
- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

- **Sobre la deuda y los descuentos:** El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut. Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.
- **Sobre el Registro de Atención:** Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar:
 - Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
 - Duración de la promoción prometida en meses.
 - Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma inmediata. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el inicio del ciclo de facturación.
- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el PLAN COMERCIAL.

En caso que el cliente tenga un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la MÁSCARA DE VALIDACIÓN el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:



Mandato Full

Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.



Mandato Light

Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a la Plataforma de Contención Móvil

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento. 1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán. a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2. 1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder. a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2. 1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.				

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3. 2.1 Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán. a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.				

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	--	---	---	--

Considera siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses
MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	
MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	--	---	---	--

Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción
MAX M			Única opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado [PASO A PASO CAMBIO DE PLAN](#) de Somos Clave. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el Protocolo de Cierre de Cambio de Plan.

Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

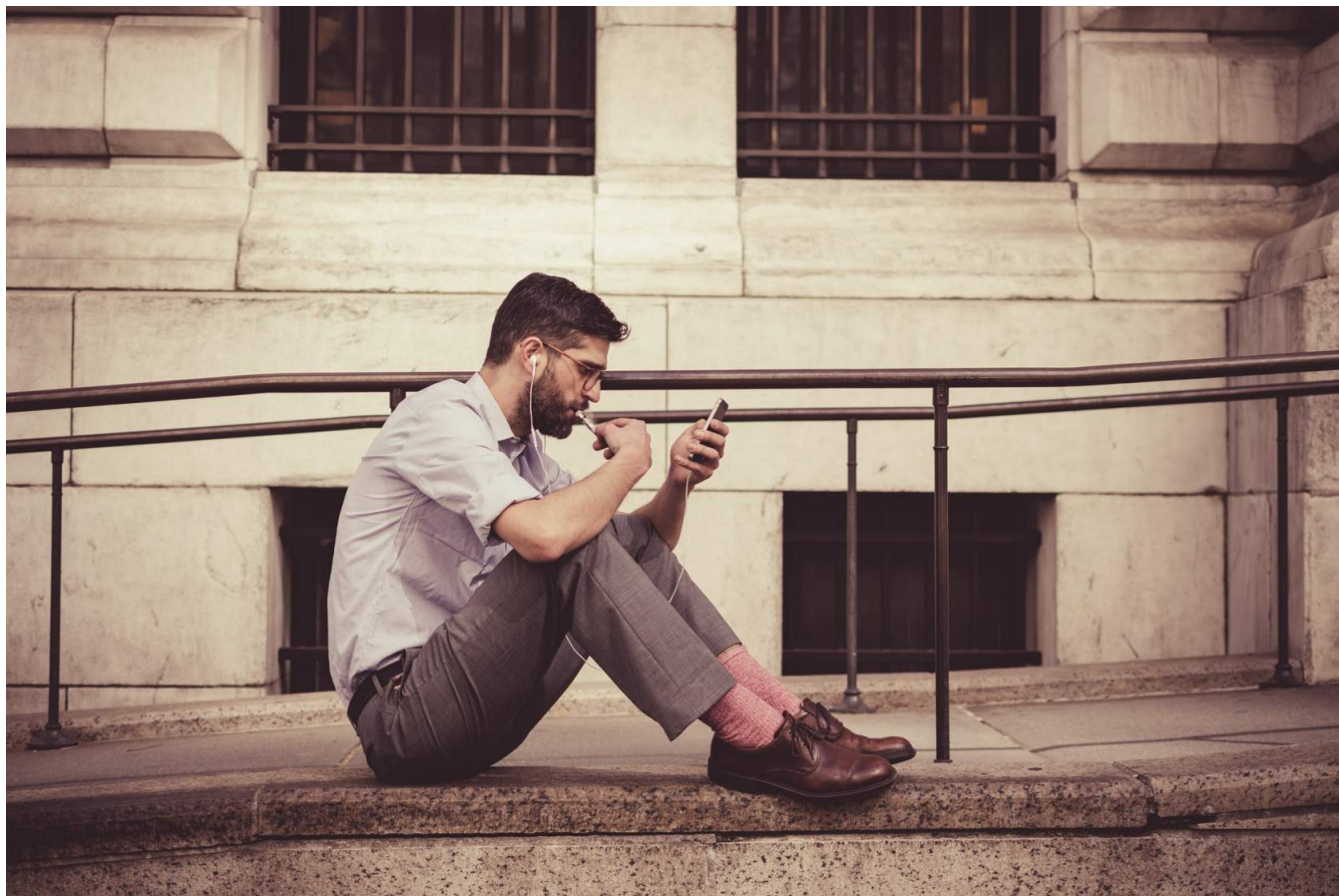
4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención.

CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR
Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan: "Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan."			

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN CRM EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Registro de atención en CRM One: • Motivo 1: Solicitudes Comerciales • Motivo 2: Modificaciones al Contrato • Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial • Resultado: Solicitud Completada. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)				

CONTINUAR

PHONE PROTECT



Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago.

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
DESCRIPCIÓN: Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago. POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN: Esta atención aplica para el titular del servicio. DEBES SABER: Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: Lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.				

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
Verifica si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación. A. Presente el mensaje de bloqueo temporal, el cual significa lo siguiente: "Este equipo móvil será inhabilitado por tener morosidad en el pago de sus cuotas. Paga en www.clarochile.cl. Al terminar el aviso dirigirá de manera automática al sitio de pago. Luego de realizar el pago, la habilitación del equipo demora hasta 48hrs."				

B. Pantalla Bloqueo total: “Su equipo está inhabilitado. Debe Pagar las cuotas morosas del equipo en www.clarochile.cl. La habilitación demora hasta 48hrs. Si ya pago, el cliente debe llamar para generar un PIN de habilitación a través del equipo telefónico, pinchando en Servicio al cliente”.

Si el equipo móvil no presenta estos mensajes, sigue con el punto 2.



TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
Solicita la serie del equipo al cliente, para su obtención digita a través del equipo móvil el *#06# (siempre y cuando no este bloqueado). Si está bloqueado revisa la serie del equipo en ONE				

- 2.1 Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.
- 2.2 Luego pincha en “Ver productos asignados”
- 2.3 En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre equipos y busca el número de IMEI.
- 2.4 Revisa la IMEI en la [plataforma de consulta](#), con el fin de revisar si tiene bloqueo de Phone Protect.



CONSULTA PHONE PROTECT

INGRESE IMEI DEL EQUIPO

CONSULTAR

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
----------------	-------------	--------------------	-------------	----

Si la IMEI del equipo esta informada en la base de consulta, informa al cliente que debe pagar la deuda registrada, para ello, dirígete a el ítem de saldo total de ONE para informar.

“Sr. xxxxx, le informo que la deuda de su equipo asciende a un total de \$xxxxxxx, por concepto de cuotas impagas relacionadas al cargo de activación, para regularizar su situación lo invito a pagar a través de

nuestro portal de pago en www.clarochile.cl, una vez pagado el monto, el equipo será desbloqueado en un plazo no mayor a 24 horas”.

3.1 En caso que la IMEI del equipo no este registrada en la base de consulta y responda a una de las siguientes casuísticas, tales como: IMEI cruzada, Equipo propio, Equipo asignado por claro chile. Debes reportar el caso a los siguientes emails: KParra@clarovtr.cl, Kfuentes@clarovtr.cl Llenando la siguiente tabla:

Cuenta Financiera	RUT Cliente	PCS	IMEI	Motivo de Solicitud	Ejecutivo Solicitante	Sucursal - Área	EMAIL del Solicitante	Analista Responsable	Fecha de Solicitud	Fecha de Retiro

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
El ejecutivo que reporta el caso, tiene 30 días hábiles para regularizar la IMEI del cliente en ONE, considerando que el desbloqueo manual solo aplica por única vez. Para el caso, en donde el cliente solicita tiempo adicional para pagar la deuda informada, se debe derivar hacia la Plataforma Phone Protect, para ello informa. <i>“Sr. xxxx, le informo que para solicitar un PIN su equipo debe estar con inhabilitación total, y además debe autogestionarlo a través del mismo equipo telefónico, pinchando en servicio al cliente”.</i>				

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO TRAINER N° 15 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR