



## 07 PYME FIJO ClaroVTR - Desafío Julio

### 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.

DESDE EL 03 AL 20 DE JULIO

---

#### SERVICIOS FIJOS

---

≡ CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

❓ ACTIVIDAD

≡ VISITAS TÉCNICAS

≡ VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



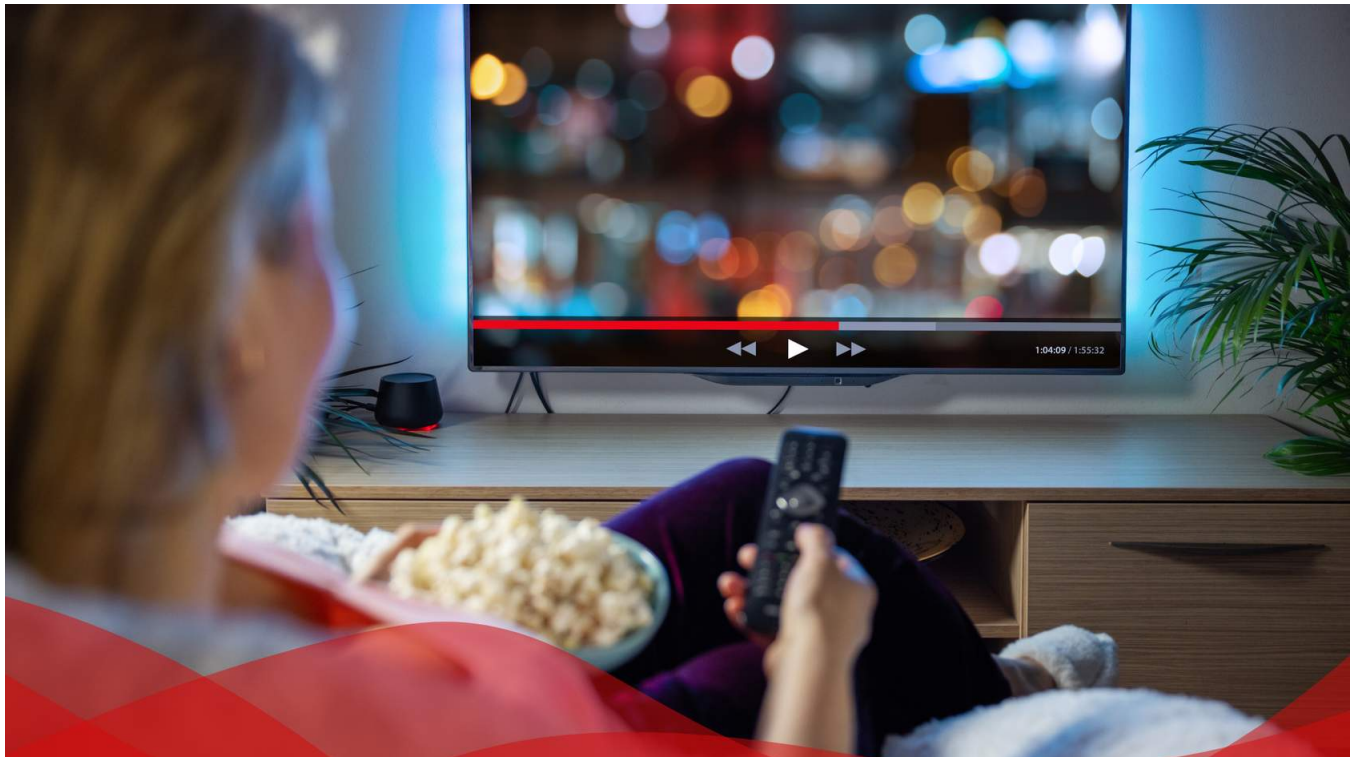
ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

# CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

---



**IMPORTANTE:** Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**

## POLITICAS DE LA ATENCIÓN

## IMPORTANTE

El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) puede realizarse:

**1.** A través de formulario en Sucursal Virtual:

- Solo cuando el cliente lo solicita proactivamente, donde se le debe informar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual y solo en el caso que el cliente no acepte, insista o se encuentre molesto se debe realizar el cambio de tecnología en Andes.

## 2. Ingresando el cambio directo en Andes:

- Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- 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.

### POLITICAS DE LA ATENCIÓN

### IMPORTANTE

- Si el cliente es sólo televisión y el botón de **CAMBIO DE TECNOLOGÍA** aparece en verde, este aplicará **SÓLO SI REALIZAS** un cambio de promoción contratando internet. Clientes sólo TV no pueden ser migrados a fibra óptica. Si lo intentas, aparecerá el siguiente mensaje de alerta:
  - **NO SE PUEDE GENERAR NUEVO PEDIDO DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA YA QUE EN LA PROMOCIÓN NO EXISTE UN SERVICIO DE INTERNET ASOCIADO**
- Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de Cambio de Tecnología en verde para poder ingresar el cambio.
  - Si es por Actualización de Promoción, el botón de "Cambio de Tecnología" debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

## Ejemplos de cómo distinguir:

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

| Productos Instalados |                    |                           |                      |                  |                       |  |
|----------------------|--------------------|---------------------------|----------------------|------------------|-----------------------|--|
| Modificar            | Desconectar        | Reanudar                  | Actualizar promoción | Reset / Refresh  | Cambio de tecnología  |  |
| Estado▲▼             | Cuenta de facturac | Producto                  | Marca                | Rol de promoción | Categoría detallada   |  |
| ▶ Activo             | 213286316634       | Banda Ancha               | VTR                  | ⚙                | Producto Customizable |  |
| ○ Activo             | 213286316634       | Equipo                    | VTR                  | ⚙                | Otros Fijos           |  |
| ○ Activo             | 213286316634       | Mega 500 Residencial 0324 | VTR                  | ⚙                | Promociones Fijo      |  |
| ▶ Activo             | 213286316634       | Anulacion 0724            | VTR                  |                  | Agrupador Catalogo    |  |

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

## Productos Instalados

1 - 5 de 5

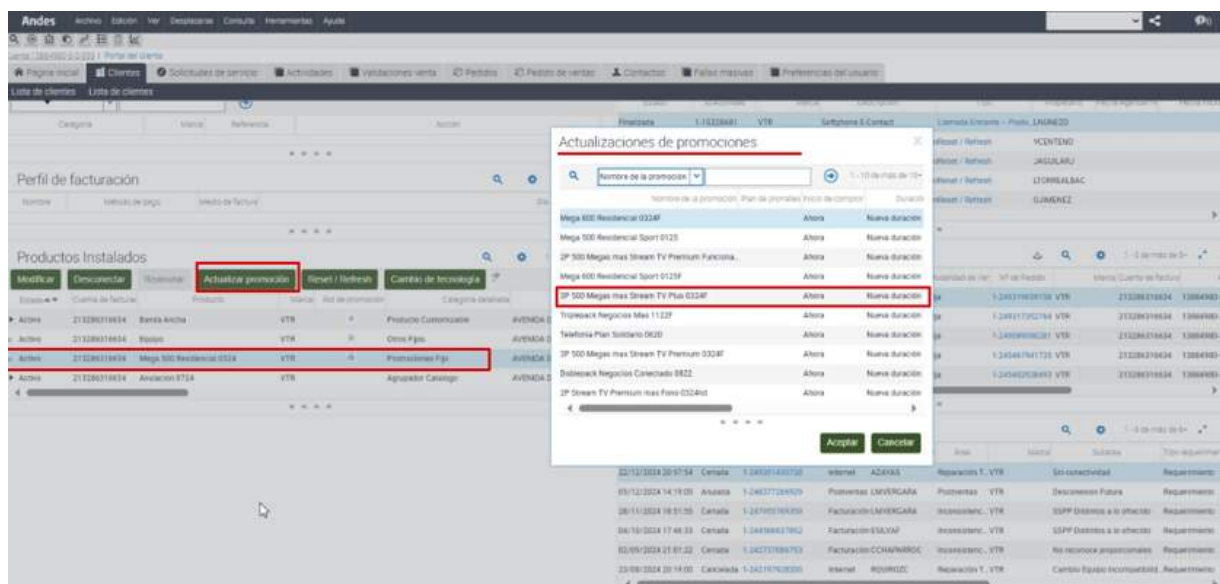
| Modificar | Desconectar           | Reanudar                          | Actualizar promoción | Reset / Refresh  | Cambio de tecnología     |
|-----------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------|--------------------------|
| Estado▲▼  | Cuenta de facturación | Producto                          | Marca                | Rol de promoción | Categoría detallada      |
| ▶ Activo  | 74988541              | Television                        | VTR                  | ⚙                | Producto Customizable    |
| ▶ Activo  | 74988541              | Telefonia Fija                    | VTR                  | ⚙                | Producto Customizable    |
| ▶ Activo  | 74988541              | 2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd | VTR                  | ⚙                | Promociones Fijo         |
| ▶ Activo  | 74988541              | Equipo                            | VTR                  | ⚙                | Otros Fijos              |
| ▶ Activo  | 74988541              | Descuento Multi Servicio          | VTR                  | ⚙                | Descuentos Multiservicio |

CON BOTÓN HABILITADO

SIN BOTÓN HABILITADO

EJECUTAR CAMBIO

Para ejecutar el **Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología** debes pinchar en el Botón de "Actualización de Promoción" y seleccionar siempre un Plan finalizado en "F" (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial)



## BENEFICIOS

**Informa al cliente las ventajas de que la Fibra** ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo. Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio.

### Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

*Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):*

| SERVICIO | VENTAJA             | CARACTERÍSTICAS                                 | SCRIPT                                                                                                                                                                 |
|----------|---------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERNET | Velocidad simétrica | Velocidades desde 500 Mbps (de subida y bajada) | <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,</i> |

|                   |                  |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                  | Consulta otras velocidades en el <a href="#">plan comercial</a>      | <i>disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                   | <b>Wifi Mesh</b> | Acceso a internet con tecnología de última generación.               | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                   |                  | Gestión de bandas y optimización de canales.                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TELEVISIÓN</b> | <b>VTR+</b>      | Más de 13 mil títulos del mejor contenido en series y películas.     | <i>Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión D-box Smart, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceda a aplicaciones como Netflix, YouTube y Disney+ directamente desde su televisor.</li> <li>• Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz.</li> <li>• Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.</li> </ul> |
|                   | <b>Replay TV</b> | Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                   | <b>VTR Play</b>  | APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## DEBES SABER

Si el cliente **solicita explícitamente el cambio de tecnología** le debes indicar que la solicitud la debe ingresar por medio de su Sucursal Virtual, en el apartado “Mis Ofertas” y solo en caso que no acepte, insista o se encuentre molesto se debe ingresar la solicitud como lo detalla este procedimiento. Apóyate del siguiente script:

*"Estimado(a) Sr(a) XXXX, para cambiar su tecnología a Fibra debe ingresar la solicitud en nuestra Sucursal Virtual. Si su dirección tiene factibilidad, verá la opción en la sección 'Mis Ofertas'".*

Te puedes apoyar de la sección **ANEXO N°1: CAMBIO A FIBRA POR SUCURSAL VIRTUAL** para guiar al cliente en el ingreso de la solicitud.

#### **CLIENTES FINIX:**

- No debes ofrecer migración de forma proactiva.
- Si la atención que requiere el cliente Finix termina en una visita a terreno, se puede ofrecer migrarse a fibra sin hacer una actualización de promoción
- Si el cliente pregunta por migración, informa que **puede acceder a fibra mediante una actualización de promoción con el descuento de promo nacional**, por lo que debes transferir a Botón Rojo. Apóyate de la siguiente publicación para transferir [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

| Plan Actual            | Plan Destino                  | \$ promoción X 12 meses | \$ después de los 12 meses |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Finix Internet         | Fibra Avanzado                | \$17.990                | \$23.990                   |
| Finix Cable + Internet | Doble Pack Fibra Avanzado     | \$33.990                | \$42.990                   |
| 3 play                 | Triple Pack Fibra hogar       | \$35.990                | \$46.990                   |
| Finix internet         | Doble pack Fibra hogar + Fono | \$23.990                | \$23.990                   |

|        |  |  |  |
|--------|--|--|--|
| + Fono |  |  |  |
|--------|--|--|--|

Puedes apoyarte del siguiente script:

*Sr(a). XXXX, le informamos que, en caso de que quieras 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 [indicar según los planes mencionados en la tabla]. ¿Le interesa?*

#### **CLIENTES NO FINIX:**

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, **debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente**.
- 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 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 publica, 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.
- Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.
- En el caso de que un cliente tuviese **más de 3 extensores** o **más de 8 d-box** se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la migración. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1).

- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de **Cambio Tecnología para los siguientes casos: REVISAR A CONTINUACIÓN:**

1. **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
2. **Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.**
3. **Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:**
4. **Servicios B2B**
5. **Servicios cornerstone**

## Casos

| CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS                                                                                      | SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET | CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada" |                                                                            |                                                            |               |                       |

| CLIENTE CON DOS O MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS | SOLO CABLE/ CABLE FONOS: RED DE FIBRA ÓPTICA REQUIERE SERVICIO DE INTERNET | CLIENTE CON MÁS DE UNA PROMOCIÓN EN UNA CUENTA DE SERVICIO | SERVICIOS B2B | SERVICIOS CORNERSTONE |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131)

Aceptar

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

SI  
CON

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

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE,  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

77445310-5-9-001

RED

RUT: 77445310-5

Nombre: COMERCIAL LAZO

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO

Apellido materno: LAZO CONCHA

Segmento valor: BAJO

Tipo de documento: CUBAEX

Boleador: VTR

Dirección: EL VALLE 107

Ciudad: PUERTO RICHARD

Código postal: 2447001

Correo electrónico: lazoc@comercial.com

Edad: 30

Recomendado: PENDING

Estado email: PENDING

Región: VTR

Código postal: 2447001

Telefono principal: 226984423

En custodia: ☐

Relacionado: ☐

Cuenta ligada: ☐

Tipo: 

Algunos

Crea: 

Secreto

Subtrase: 

File

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

| Menú | Producto                  | Dirección de Servicio | Cuenta de facturación | Estado |
|------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| VTR  | Triple Pack Negocio Stock | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR  | Descuento Multi Servicio  | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR  | Telefonia Fija            | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR  | Televisión                | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |
| VTR  | Banda Ancha               | EL VALLE 107          | 2447001               | Activo |

CLIENTE CON DOS  
O MÁS LÍNEAS  
TELEFÓNICAS

SOLO CABLE,  
CABLE FONOS: RED  
DE FIBRA ÓPTICA  
REQUIERE  
SERVICIO DE  
INTERNET

CLIENTE CON MÁS  
DE UNA  
PROMOCIÓN EN  
UNA CUENTA DE  
SERVICIO

SERVICIOS B2B

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

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión.

Se debe agregar que **frente a errores al momento de realizar la Migración**, se debe generar ticket MDA en todos los casos excepto Error 14 (TSQ). Adicional, debe ser registrado en la web de errores de Migra [http://172.17.102.170/error\\_migraciones](http://172.17.102.170/error_migraciones).

## Tipos de errores —

- **Error al Pinchar el Botón:** Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).
- **Error TSQ:** Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".
- **Error 14:** Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.
- **Error al momento de enviar:** Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

## Sólo si cliente consulta, informar —

- **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). Este cambio es gratis para el cliente.
- Si el cliente tiene **bocas análogas adicionales**, con el servicio de fibra, estas ya no funcionarán.
- Si el servicio **se encuentra asociado a una falla masiva**, no se debe ingresar un cambio de tecnología.

- 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 de forma automática.
  - 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

### **Puede apoyarte del siguiente script para informar al cliente:**

*Sr(a). XXXX, permítame informarle que la migración a nuestra tecnología de fibra óptica es una excelente oportunidad para mejorar significativamente su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y el cambio no tiene ningún costo adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de [indicar los beneficios de la fibra óptica]. Sin embargo, debido a esta actualización tecnológica a fibra óptica, algunos Servicios de Valor Agregado (SVA) asociados a su línea de telefonía fija se eliminarán de forma automática. Estos servicios son [mencionar según el que tenga contratado el cliente]. Este cambio a fibra óptica le brindará una conexión mucho más robusta y con mayores beneficios para sus servicios.*



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

---



## PROCEDIMIENTO

---

## POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

## DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste.
- En el sub-motivo de ajuste **SIEMPRE** debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

### IMPORTANTE

### VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.
- Si quieres **ver el mail que reciben los ex clientes**, pincha [AQUÍ](#).
  - Puedes revisar los clientes y ex clientes que recibieron el mail con la devolución de su vale vista en las siguientes bases
    - [CLIENTES](#)
    - [EX CLIENTES](#)

## IMPORTANTE

## VERIFICA

- Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
- Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Revisa la publicación DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC)
  - Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

| Actividades         |                    |            |          |                |  |
|---------------------|--------------------|------------|----------|----------------|--|
| Fecha Inicio        | Tipo               | Estado     | Razón    | Detalle Razón  |  |
| 18/03/2021 21:05:40 | Llamada Entrante   | Finalizada | Internet | Capacitación   |  |
| 04/09/2018 00:38:44 | Llamada – Saliente | Finalizada | Internet | Agendamiento   |  |
| 04/09/2018 00:30:42 | Terreno            | Cancelada  |          |                |  |
| 04/09/2018 00:30:15 | SMS – Saliente     | Pendiente  | Outbound | SMS - Saliente |  |
| 04/09/2018 00:30:01 | Resolución         | Finalizada |          |                |  |

## GESTIÓN

## CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

### 1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

#### INFORMA:

| VOZ                                                                                                                                                                                                                | NO VOZ                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"</i> | <i>"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"</i> |

## CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

### PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

|                                                                |             |              |        |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------|
| Servicios Adicionales Televisión                               |             |              |        |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| d-BOX HD                                                       |             | 1-Oct/31-Oct | 2.490  |
| Rentas Mensuales Premium                                       |             |              |        |
| Descuento HBO Pack \$-7.490                                    | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| HBO Pack 7.490                                                 | 21/Abr/2020 | 1-Oct/31-Oct | 0      |
| Star Premium                                                   | 12/Ene/2018 | 1-Oct/31-Oct | 8.278  |
| Otros Servicios y Cargos                                       |             |              |        |
| Descuento Primera Caja                                         |             | 1-Oct/31-Oct | -2.490 |
| Descuento Star Premium Funcionario                             |             | 1-Oct/31-Oct | -4.139 |
| Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión              |             |              | 6.629  |
| <b>Otros Cargos</b>                                            |             |              |        |
| Descuento: Ley de Protec. al Consumidor TV Renta: 8278 Dias: 1 |             |              | -276   |
| Descuento: Ley de Telecom. Internet Renta: 20436 Dias: 1       |             |              | -682   |
| Total Otros Cargos                                             |             |              | 1.239  |

## PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

**!** La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**; en el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Cuenta:

11624927-8

Principal:

☒

Nombre:

PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación:

63887960

Método de pago:

Medio Pago no C

Comentarios:

Tipo de factura:

Detalle

Soporte de factura:

Electrónico

Estado del perfil de facturación:

Activo

Refrescar

Saldo:

\$48.366

Ajustes/pagos no aplicados:

\$0

Disputas no resueltas:

\$0

Movimientos no facturados:

37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

|  | Descripción                    | Cargo    | Descuento | Adeudado   |
|--|--------------------------------|----------|-----------|------------|
|  | Indemnización Subtel Pack Fijo | -\$9.449 | \$0       | -\$9.449 N |
|  | Descuento Subtel Pack Fijo     | -\$4.685 | \$0       | -\$4.685 N |
|  | Descuento Multiservicio        | -\$6.363 | \$0       | -\$6.363 N |

### PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

| VOZ                                                                                                                                 | NO VOZ                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i></p> | <p><i>"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"</i></p> |

**3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.**

## GESTIÓN: Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS SERVICIOS

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

| MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO                           | MENOS O IGUAL A 24 HORAS                               |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$3.000</b> | Debes generar una nota de crédito de<br><b>\$1.000</b> |

**Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.**

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

### VOZ

*"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*

### NO VOZ

*"XXXX, tras los inconvenientes que has tenido con tu servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en tu próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."*



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 7

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

**01/01**

Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el #RECHAZAMIGRA. Esta afirmación es:

---

☐

Falsa

☐

Verdadera

## VISITAS TÉCNICAS

---



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

---

**TOMA EN CUENTA**

**Sobre el horario de las visitas técnicas:** Existen bloques horarios definidos: 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.

**¿La visita técnica tiene cobro?:** Apóyate en la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio.

**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 de visita más cercana:** *"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".*

### **Ciente 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:**

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el ingreso de una visita técnica:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.

| Rut              | Identificador cuenta | Clase       | Nombre | Apellido paterno | Apellido materno | Dirección                       | Comuna        | Establecimiento |
|------------------|----------------------|-------------|--------|------------------|------------------|---------------------------------|---------------|-----------------|
| 25774928-2-9-002 |                      | Servicio    | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | DEHABERRY 1574                  | CONCHALI      |                 |
| 25774928-2-9-003 |                      | Servicio    | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715 | SANTIAGO CEN. |                 |
| 4734056          |                      | Facturación | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | ECHAUAREN 340 DEPTO 201         | SANTIAGO CEN. |                 |
|                  |                      | Cliente     | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715 | SANTIAGO CEN. |                 |
| 25774928-2-9-000 |                      | Servicio    | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | ECHAUAREN 340 DEPTO 201         | SANTIAGO CEN. |                 |
| 25774928-2-9-003 |                      | Servicio    | HIBER  | CARO             | RIGUELME         | ECHAUAREN 340 DEPTO 201         | SANTIAGO CEN. |                 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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.

| Productos Instalados                                                                                                                                                                    |        |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|
| <div> <div> <div>Modificar</div> <div>Desconectar</div> <div>Reanudar</div> <div>Actualizar promoción</div> <div>Reset / Refresh</div> </div> <div> <div>1 - 6 de 6</div> </div> </div> |        |                 |
| Producto▲▼                                                                                                                                                                              | Estado |                 |
| ○ VTR Pro 2.0323i                                                                                                                                                                       | Activo |                 |
| ○ Equipo                                                                                                                                                                                | Activo | VTR Pro 2.0323i |
| ▶ Television                                                                                                                                                                            | Activo | VTR Pro 2.0323i |
| ○ Descuento Multi Servicio                                                                                                                                                              | Activo | VTR Pro 2.0323i |
| ▶ Banda Ancha                                                                                                                                                                           | Activo | VTR Pro 2.0323i |
| ▶ Oferta Ex Clientes                                                                                                                                                                    | Activo |                 |

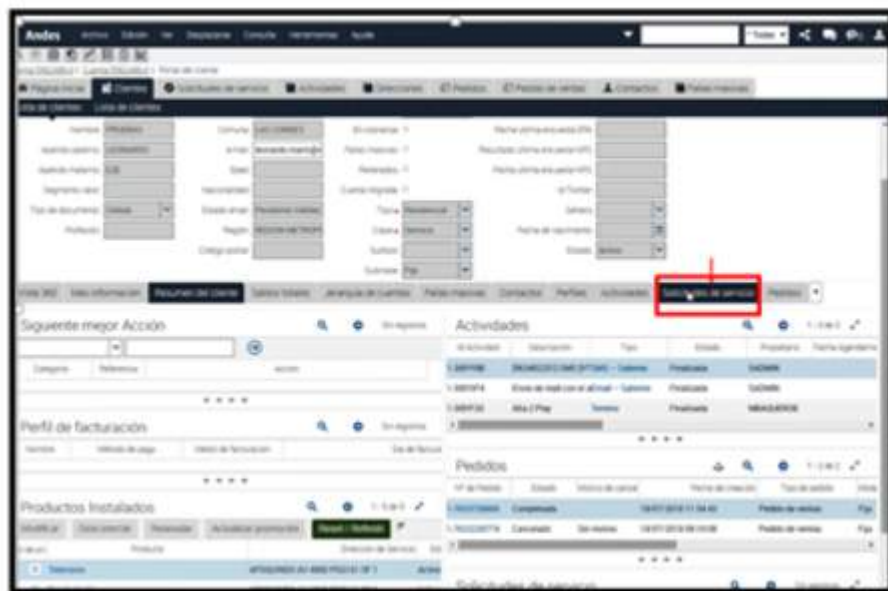
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+" -> En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado.

Andes

Activo Editar Ver Simplicona Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 24693587-4-S-001 Cuenta

Página principal Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut 24693587-4 Dirección APOQUINDO 4, 10 Teléfono principal 912345678 Resultado última encuesta SPA

Nombre NICOLAS Comuna LAS CONDES En cobranza Fecha última encuesta SPA

Apellido paterno SAN CRISTOBAL Email nicolas@andes.cl Fallos masivos Resultado última encuesta NPS

Apellido materno SCHNEIDERMAN Edad 35 Retardado Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente 24693587-4 Teléfono residencial solicitante Dirección APOQUINDO 4, 10 Tipo

RUT Solicitante 24693587-4 Teléfono laboral solicitante Comuna LAS CONDES Área

Nombre solicitante NICOLAS Teléfono celular solicitante 912345678 Región REGION METROPOLITANA Subárea

Apellido paterno solicitante SAN CRISTOBAL Email solicitante nicolas@andes.cl Activo 1744054873 Desglosado

Apellido materno solicitante SCHNEIDERMAN Número serie O solicitante Número de interacción

- Telefonía fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía móvil
- Subtel
- Reposición Por Robo
- Televisión
- Correspondencia
- Todos

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

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**.

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

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

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Solución', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-menu bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas mayores'. The main area is titled 'Lista de actividades' and shows a form for a 'Reiterado' activity. The form is divided into several sections: 'Datos de cliente' (ID, Tipo, Nombre, Rut, RUT Contacto, Nombre Contacto), 'Datos de actividad' (Estado, Descripción, Fecha inicio, Fecha Cierre, Canal, Fecha Compromiso, Código Cierre, Nombre), 'Más información' (Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Peticiones, Finalización), 'Detalles de programación' (Tiempo de proceso, Inicio más temprano, Inicio más tarde, Ubicación del servicio de cuenta, Dirección de la cuenta), and 'Datos de Trabajo' (ID Técnico, Rut Técnico, Fecha Técnica, Tipo de visita). The 'Fecha Agendamiento' field in the 'Detalles de programación' section is highlighted with a red box.

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

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

Andes

Archivos Editar Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO 4 Teléfono principal: 912345679

Nombre: NICOLAS Correo: SAS-CONTOCAL Encuentro: Fecha última encuesta SSA:

Apellido paterno: SAN COSME Email: saccosme@ym Faltas masivas: Resultado última encuesta NPI:

Apellido materno: SANCHEZ Resultado: Fecha última encuesta NPI:

Seguimiento: 0

Más información: Resumen del cliente Datos totales Jerarquía de cuentas Faltas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos notificados Alertas de crédito

Solicitudes de servicio

Rut de Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO 4 Tipo: Televisión

Rut Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Correo: SAS-CONTOCAL Área: Reparación Técnica

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345679 Región: REGION METROPOLITANA Subárea: Señal deficiente

Apellido paterno solicitante: SAN COSME Email solicitante: saccosme@ym activo: 1-744054479 Descripción: Problema Detectado Problema Resuelto

Apellido materno solicitante: SANCHEZ Número de cliente solicitante: Número de interacción:

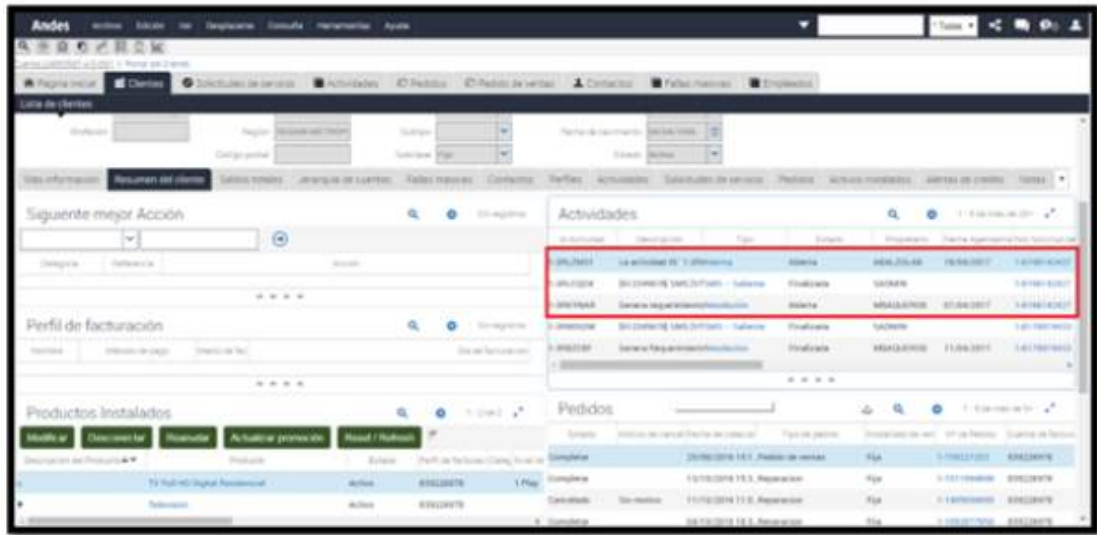
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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"**.



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

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



**Andes** Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

17 de Dic 11:59:02 AM - Portal del cliente 18000055-5-000 - 17 de Dic 11:59:02 AM - Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

**Lista de actividades**

|                          |                 |               |            |                    |                  |                |                                      |
|--------------------------|-----------------|---------------|------------|--------------------|------------------|----------------|--------------------------------------|
| id actividad             | 18000055        | Estado        | Reagendada | Fecha inicio       | 18/12/2018 18:00 | Descripción    | Reparación 1 Play Servicio Degradado |
| Tipo                     | Técnico         | Creador       | SACMEX     | Fecha Cierre       |                  | Canal          | UAC                                  |
| Nombre Completo Cliente  | RODRIGO ROLANDO | Propietario   | SAUSER     | Fecha Comprometido |                  | Código Cierre  |                                      |
| Rut del Cliente          | 18000055-5      | Región        |            | Motivo             |                  | Área a Demorar |                                      |
| Rut Contacto             | 18000055-5      | Origen Pacote |            |                    |                  |                |                                      |
| Nombre Completo Contacto | RODRIGO ROLANDO | Resolución    |            |                    |                  |                |                                      |

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Traslados Interacción **Agendamiento** Peticiones Finalización

**Detalles de programación**

Tiempo de trabajo 00:00 Fecha Agendamiento 18/12/2018 00:00  
 Hora Inicio 18/12/2018 00:00 Hora Desde  
 Hora Fin 18/12/2018 00:00 Hora Hasta

**Detalles de trabajo**

Rut Técnico  
 Al Técnico  
 Nombre Técnico

Local

Dirección de la cuenta ANIBAL PRATO 235 DEPTO 33  
 Ciudad LOS ANDES Código postal  
 Región Fecha certificada 18/12/2018 00:00

Buque 00016 Tipo vivienda RESIDENCIAL  
 Territorio SUR CENTRAL Cose vivienda  
 Zona ZONA SUR  
 Regio R

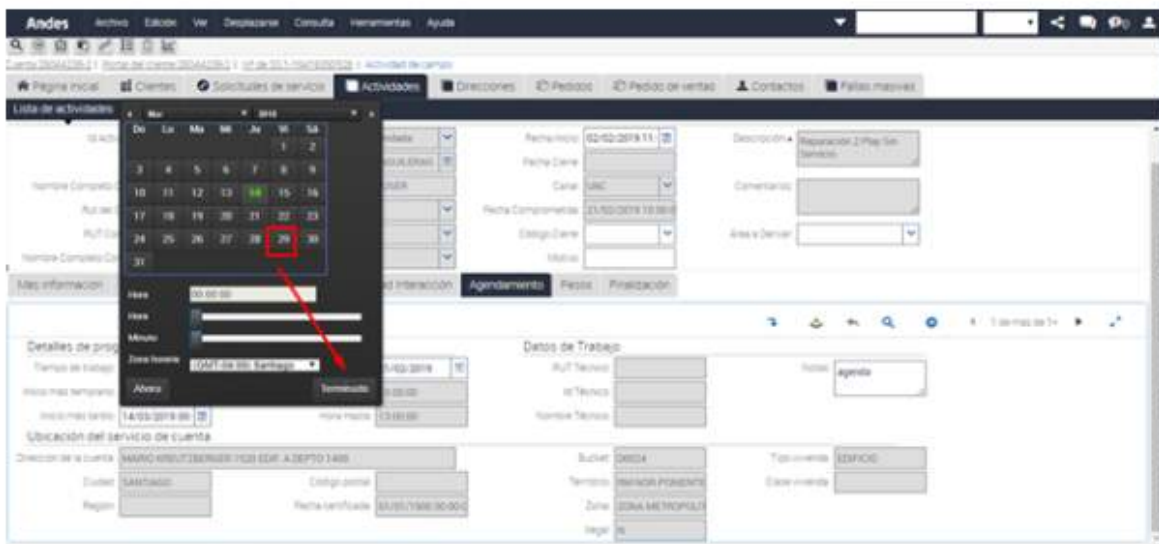
**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

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.



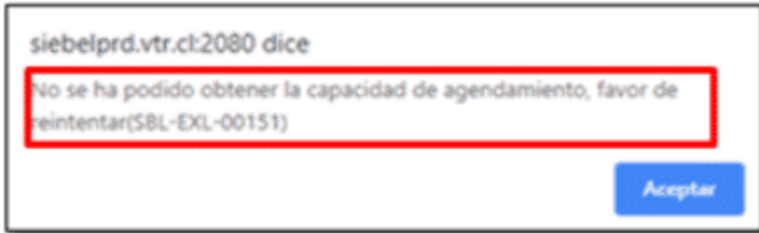
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
|--------|--------|--------|--------|--|

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 **ÓRDENES 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.



# REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

| Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de orden que puedes reagendar                                   | Solicitudes en estadio ABIERTA                                                                                               |
|                                                                      | Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA                      |
|                                                                      | Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.                                                                 |
| No registro de historial de Re agendamientos                         | El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, <b>NO</b> registra historial de las veces en que se ha re agendado |
| Al Reagendar no se puede volver al horario de origen                 | Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen                                                                |
| Agendamiento por Sucursal Virtual                                    | Está opción no está disponible para clientes en Andes                                                                        |



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

---



## ALCANCE

---

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

---

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

## VERIFICA:

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS".
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

## IMPORTANTE:

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

1. Ingresa a Andes, en la pestaña Clientes debes hacer clic en la lupa.
2. Ingresa en el Rut en la columna RUT y aprieta ENTER.
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado CREAR NUEVO CLIENTE y haz clic en el botón CREAR.
4. En la sección Dirección, debes buscar la dirección indicada por el cliente y haz clic en el botón de la lupa.
5. Ingresa la dirección exacta que buscas.
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna TIPO RED VIVIENDA.
  - a. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA no se indica información, es decir, está el campo en blanco, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.
  - b. Si en la columna TIPO RED VIVIENDA si se indica información, significa que el cliente si tiene factibilidad para servicios CLARO, por lo que si se pueden realizar gestiones. Para revisar en que red tiene factibilidad, si HFC o FTTH, debes utilizar la siguiente información:
    - Si el cliente tienen factibilidad solo en una red, pueden aparecer los siguientes resultados:

**Mono Red**

| Red          | Resultado mostrado en Andes |
|--------------|-----------------------------|
| HFC          | HFC                         |
|              | CHFC                        |
| FTTH (Fibra) | FTTH                        |
|              | CFTT                        |
|              | NFTT                        |

**c.** En caso que la dirección tenga factibilidad en más de una red, aparecerán 4 caracteres que pueden tener los siguientes valores:

| Multired    |             |                  |             |
|-------------|-------------|------------------|-------------|
| Otras Redes |             | HFC y FTTH Claro | Otra Red    |
| 1° Carácter | 2° Carácter | 3° Carácter      | 4° Carácter |
| H           | F           | F                | F           |
| 0           | 0           | H                | x0          |
|             |             | 0                |             |

Donde cada letra indica lo siguiente:

**H:** Factibilidad en red HFC

## **F:** Factibilidad en red FTTH (fibra)

**0:** Sin factibilidad Dependiendo de las combinaciones, la dirección puede tener factibilidad en HFC y/o FTTH (fibra), tanto de la red propia de Claro como de otras redes. Ejemplos:

- 1)** Dirección con factibilidad HFC y FTTH en otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 2)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y de Fibra de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 3)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 4)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios HFC de Claro).
- 5)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 6)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad HFC de otra red (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 7)** Dirección con factibilidad HFC de Claro y factibilidad HFC y FTTH de otras redes (es decir, en esta dirección si se pueden vender servicios HFC y FTTH de Claro).
- 8)** Dirección con factibilidad FTTH de Claro y factibilidad FTTH de otra red (es decir, en esta dirección se pueden vender solo servicios FTTH de Claro).

## Direcciones de la cuenta



Dirección (1ª línea)

ANDRES AMENABAR VEI

1 - 1 de 1

Disponible

| Ubicación NAP | Frecuencia | Tipo de Red | Nodo C | Subnodo C |
|---------------|------------|-------------|--------|-----------|
| ALTA          | DUAL       | 029         | 001    |           |

Seleccionado

| Ubicación NAP | Frecuencia | Tipo de Red | Nodo C | Subnodo C |
|---------------|------------|-------------|--------|-----------|
| ALTA          | DUAL       | 029         | 001    |           |

Aceptar

GESTIÓN

INGRESO DE SOLICITUD PARA  
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

REGISTRA

### DEBES SABER:

- ✓ La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- ✓ Tiene 72 horas hábiles de respuesta, dado que se realizan validaciones en terreno.

✓ Esta solicitud se ingresa en los casos de pedido de venta y Traslado de Domicilio.

✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.

✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de CREACIÓN DE CLIENTES.

✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

**1.** Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de CLIENTE dependiendo el caso:

### **1.1 . Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA VENTA**

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- DESCRIPCIÓN Ingresar descripción correspondiente
- GUARDAR

### **1.2. Solicitud de validación: FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

- TIPO DATOS
- ÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- SUBÁREA VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO

- DESCRIPCIÓN      Ingresar descripción correspondiente

- GUARDAR

**2.** Después de GUARDAR, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales\* La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada.

**3.** Dirígete a la pestaña de archivos adjuntos, y sube la copia de la boleta de luz, con el fin de corroborar la dirección del cliente, luego pincha Adjuntar.

**4.** La actividad quedará derivada al área respectiva.

**5.** La actividad quedará derivada al área respectiva.

\* Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)

**6.** En la vista 360°, en el área SOLICITUDES DE SERVICIO" podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle.

**!** Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia a la plataforma de retención. Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.](#)

## **ESACALAMIENTO:**

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo [area.gis@grupos.vtr.cl](mailto:area.gis@grupos.vtr.cl) con copia a [marcos.morales@clarovtr.cl](mailto:marcos.morales@clarovtr.cl),

si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

GESTIÓN

INGRESO DE SOLICITUD PARA  
REVISIÓN DE FACTIBILIDAD

REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos  
Cliente

**Registrar en la atención:**

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



Complete the content above before moving on.

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido



*Pregunta*

**01/01**

No se deben ingresar reparaciones técnicas cuando el cliente tiene servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria.

---

☐

Falsa

☐

Verdadera

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO PYME FIJO - JULIO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME  
FIJO - JULIO!**

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

**FINALIZAR**