



03 PYME MARZO PYME FIJO CLAROVTR – DESAFÍO MARZO

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 04 AL 22 DE MARZO 2026

SERVICIOS FIJOS CLAROVTR

≡ TIPIFICACIONES

≡ ANDES PYME - INGRESO DE SS, INCONVENIENTES EN SERVICIOS O REPARACIONES
≡ TÉCNICAS FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

TIPIFICACIONES



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las tipificaciones servirán para tener un mejor registro, enfocándose en el ¿por qué nos contacta un cliente? Y no necesariamente en la gestión de los ejecutivos.
- Puedes revisar las nuevas tipificaciones en el siguiente [ARCHIVO](#).



IMPORTANTE: Las tipificaciones se deben realizar en la cuenta de CLIENTE.

RAZÓN ▼	SERVICIO ▼	MOTIVO ▼
General	Transferencias	Transferencia a Comercial
General	Transferencias	Transferencia a Técnica
General	Transferencias	Transferencia Retención SSPP
General	Transferencias	Transf. a Retención Premium
General	Transferencias	Transfiere a Botón Rojo
General	Transferencias	Transfiere a B2B
General	Transferencias	Transfiere a otra plataforma
General	Fallas sistémicas	Masiva Técnica (NNOC Ticket)
General	Fallas sistémicas	Falla Masiva Comercial
General	Fallas sistémicas	Falla sist./procesos ISAC-CRM
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Cambio/Config./capacitación
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	SVA funcionamiento acti/desac
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Autoinstalacion Inst/act/conf
Atención técnica	Correo electrónico	Correo Electrónico VTR
Atención técnica	Internet	Sin Internet
Atención técnica	Internet	Intermitencia Internet
Atención técnica	Internet	Velocidad Internet
Atención técnica	Internet	Clave Wifi
Atención técnica	Internet	Problema Extensor

ARCHIVO

TIPIFICACIONES DISPONIBLES EN CLAVE

GESTIÓN

CALL CENTER

1. En Andes se generará de manera automática una actividad de llamada entrante
2. Cuando el ejecutivo da por resuelta la atención, debe finalizar la actividad **LLAMADA ENTRANTE** con la resolución entregada al cliente para esto, deberá:

1. Volver a la vista 360 de la cuenta cliente. Ingresar a la actividad generada al comienzo en la última actividad asignada que se encuentra en estado **PENDIENTE**
2. Se debe hacer clic en la fecha para desplegar el menú de los campos
 - **Razón**
 - **Detalle razón**
 - **Resolución**
 - Completar el campo **COMENTARIOS**, con todos los aspectos relevantes de la atención.
3. Para terminar, cambiar el campo estado a **FINALIZADA**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de actividades

Cerrar Disputa

Id Actividad: 1-K4R5FD Estado: Abierta Fecha Inicio: 08/03/2018 17:34 Descripción: Genera Requerimiento

Tipo: Resolución Creador: MSAQUEROB Fecha Comprometida: 02/04/2018 18:34 Comentarios:

RUT Cliente: 7246458-3 Propietario: MSAQUEROB Fecha Cierre: Canal: Secursal Área a Derivar:

Nombre Completo Cliente: ANGELMO SEGUNDO Razón: Detalle Razón: Resolución:

RUT Contacto: 7246458-3 Nombre Completo Contacto: ANGELMO SEGUNDO Código Cierre: Motivo:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Id Llamada IVR: Estado Encuesta: Nro Solicitud de Servicio: 1-1217280542

Resultado Encuesta NPS: Fecha Encuesta NPS: Nro Orden:

Resultado Encuesta EPA: Fecha Encuesta EPA: Nro Ajuste: Fecha de envío:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Lista de actividades

Cerrar Disputa

Id Actividad: 1-A4CBZW Estado: Abierta Fecha Inicio: 26/12/2017 09:51 Descripción:

Tipo: Llamada Entrante Creador: Anulada Asignada Derivada Cancelada Finalizada Pendiente No agendada

RUT Cliente: 7873453-1 Propietario: Razón: Detalle Razón: Resolución:

Nombre Completo Cliente: MARIA JIMENA VED Fecha Cierre: Canal: Área a Derivar:

RUT Contacto: Nombre Completo Contacto: Código Cierre: Motivo:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Id Llamada IVR: Estado Encuesta: Nro Solicitud de Servicio:

Resultado Encuesta NPS: Fecha Encuesta NPS: Nro Orden:

Resultado Encuesta EPA: Fecha Encuesta EPA: Nro Ajuste: Fecha de envío:

OTROS CANALES

1. Una vez finalizada la atención con el cliente, se debe volver a la **vista 360 de la cuenta cliente**.
2. Pinchar la pestaña **ACTIVIDADES** y hacer clic sobre el botón **AGREGAR**, con el fin de generar un nuevo registro:
3. Posicionarse sobre el tipo de actividad **LLAMADA ENTRANTE** y completar el campo **DESCRIPCIÓN**, con tu canal o plataforma

Ejemplo: OUTBOUND

- . Pinchar el botón **GUARDAR**

4. Una vez la actividad guardada, pinchar **LLAMADA ENTRANTE**, bajo el campo TIPO, y así ingresar al detalle de la Actividad

5. El ejecutivo deberá pinchar la flechapara desplegar el menú de los campos

- Razón
- Detalle razón
- Resolución

Completar el campo **COMENTARIOS**, con los datos de la persona atendida, solución entregada, y otros aspectos relevantes de la atención.

Elegir la opción **FINALIZADA**, en el campo ESTADO, para dar término a la actividad.

The first screenshot shows the 'Actividades' (Activities) list for client 11219679-K. A red box highlights the 'LLAMADA COMENTARIO' (Call Comment) option under the 'TIPO' (Type) column. The second screenshot shows the 'Actividades' list with the 'LLAMADA COMENTARIO' option selected, and a red box highlights the 'COMENTARIO' (Comment) field. The third screenshot shows the 'Detalle de actividad' (Activity Detail) form for the selected activity. Red boxes highlight the 'COMENTARIO' field and the 'ESTADO' (Status) dropdown menu, which is set to 'FINALIZADA' (Finalized).



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ANDES PYME – INGRESO DE SS, INCONVENIENTES EN SERVICIOS O REPARACIONES TÉCNICAS FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE:

El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de **POSTVENTA**, los que pueden ser:

- Para resolver los requerimientos comerciales y o técnicos del cliente
- Para ingresar un Reclamo Formal la solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno
- Derivar a los responsables que forman parte del proceso de resolución de requerimientos
- La Solicitud de Servicio o SS se pueden ingresar en la cuenta de **CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN.**
- Recuerda que toda modificación debes generar la **VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** correspondiente

DEBE SABER:

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular, Administrador de Contrato, por un tercero Usuario del servicio, Representante Legal o Contacto Autorizado
- Las Solicitudes de Servicio tienen tiempos de respuesta diferentes.
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN.
- Cada solicitud de Servicio tiene un tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 horas hábiles.

- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un "RECLAMO". Solo si el cliente lo solicita.
- La solicitud de Servicio por inconveniente no enviará un técnico a terreno, revisa el procedimiento de ingreso de una SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN TÉCNICA.
- Revisar que los "Datos de Contacto" y los "Datos Obligatorios (*)" Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos. Revisa la publicación de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES".
- Ante 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.
- Para verificar la correcta usabilidad de cada SS, puedes revisar el INDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO.

- Algunas Solicitudes de Servicios conlleva a campos adicionales, luego de guardar el proceso automáticamente te deriva para este llenado de campos.

GESTIÓN

Paso 2

Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio. En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS**

Paso 3

Elegir la cuenta donde se deba ingresar la Solicitud.

Apóyate en la publicación **INDICE DE SOLICITUD DE SERVICIO**

Paso 4

Seleccionar la pestaña “**Solicitudes de servicio**”

Paso 5



Seleccionar el botón +

Paso 6

Completa **TIPO, ÁREA** y **SUBÁREA**.

En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar

Paso 7

Más información	Resumen del cliente	Saldo total	Jerarquía de cuentas	Fallas masivas	Contactos	Perfiles	Actividades	Solicitudes de servicio	Pedidos
Rut del Cliente: 7962196-K RUT Solicitante: 7962196-K Nombre solicitante: CLAUDIO LEONARD Apellido paterno solicitante: MALVOA Apellido materno solicitante: CAMPOS Teléfono residencial solicitante: Teléfono laboral solicitante: Teléfono celular solicitante: 987654321 Email solicitante: email.vtr@mailinatc Número serie CI solicitante: Dirección: PATRICIO LYNC Comuna: QUINTA NORMA Región: Activo: Número de interacción: Tipo: Área: Subárea: Descripción:									

Haz clic en **GUARDAR**

Al GUARDAR se da por terminado el ingreso de la Solicitud, la que en forma automática se derivará al área correspondiente.

Al presentar problemas con los servicios instalados en el domicilio del cliente se debe ingresar a la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección de Andes.

Para Crear una solicitud de servicio, al seleccionar el Área encontraremos 2 opciones:

1. INCONVENIENTES EN SERVICIOS

Corresponden a casos que tienen solución remota, por lo cual, son derivados a áreas especialistas en donde un Backoffice Técnico proporcionará una solución.

2. REPARACIÓN TÉCNICA

Corresponden a casos en donde NO existe una solución remota y debe ir un Técnico Domiciliario al hogar del cliente para proporcionar de forma presencial una solución.



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO – MARZO
FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO – MARZO!**

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

FINALIZAR