



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 11 - 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 30 DE JUNIO AL 13 DE JULIO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER Y SUCURSAL)

 SUCURSAL VIRTUAL

 FLUJOS DE COBRANZA

 ACTIVIDAD

 INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER Y SUCURSAL)

 ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

 ANDES - INGRESO DE TICKETS

 INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

 ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR

 DESAFÍO TERMINADO

SUCURSAL VIRTUAL



Detallar cómo resolver consultas relacionadas con la Sucursal Virtual de VTR, incluyendo el acceso a la plataforma, la información disponible, tipos de solicitudes y la solución de inconvenientes

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

¿A quién se brinda esta atención?

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad?

Sí aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

¿Qué es la Sucursal Virtual?

La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **No debes ingresar Solicitudes de Servicios** para resolver inconvenientes de ingreso a la Sucursal Virtual. Para conocer el procedimiento, apóyate del apartado SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES.
- Para acceder a la Sucursal Virtual, el cliente debe ingresar a través del **sitio web COM**. Se recomienda utilizar el RUT como método de acceso principal para mayor facilidad y seguridad.
- Para Call Center Voz, al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación / recuperación de las credenciales de la Sucursal Virtual. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje con el tutorial, debes completar el siguiente FORMULARIO. **IMPORTANTE: Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar.**

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

MATRIZ DE ATENCIÓN SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

VERIFICACIONES PREVIAS	El cliente debe tener los servicios activos hace más de 48 horas para que este creado en Sucursal Virtual.
GESTIÓN	Ingresar el siguiente ticket en Portal Helpdesk: Tipo de registro: Aplicación Corporativa Aplicación: Sucursal Virtual Categoría: Incident Tipo de solicitud: PROBLEMAS EN SUCURSAL VIRTUAL Detalle Solicitud: Indicar Rut, Servicio, teléfono, Email y detallar el inconveniente que presenta el cliente.
INFORMA	Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente es de 4 horas, por lo que tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script: VOZ Y SUCURSALES Sr(a). XXXX, le informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Le recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando su contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido dicho plazo. Agradecemos su paciencia y quedamos a su disposición para cualquier otra consulta. NO VOZ XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.
REGISTRA	Atención Comercial -> Info cuenta servic oferta plat -> Sucursal Virtual / APP Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FLUJOS DE COBRANZA



PROCEDIMIENTO

- **TODA VENTA NUEVA DEBE SER INGRESADA CON FLUJO DE COBRANZA DURO.**
- Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios.
- Según el flujo asignado será las fechas de suspensión por mora.
- **No está permitido realizar modificaciones de flujos de cobranzas.**

- La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.

GESTIÓN

SERVICIO FIJO

1.- Existen 3 flujos de cobranza en servicio fijo:

- Flujo Duro Hogar
- Flujo Mediano Hogar
- Flujo Suave Hogar

1.1.- Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

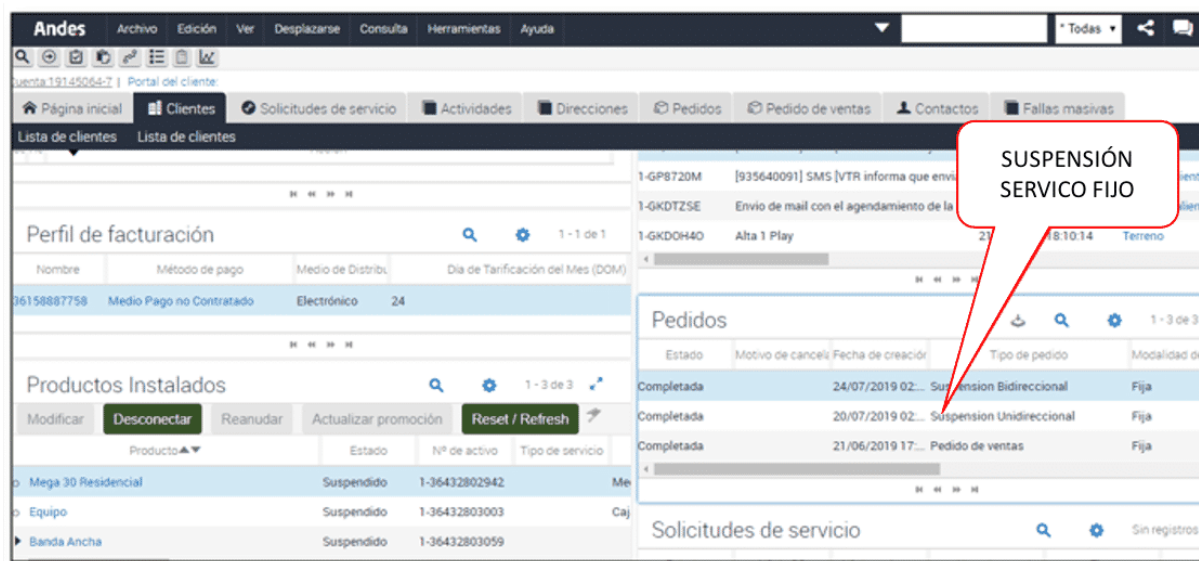
(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

Nombre Flujo	Definición	RGU	Corte Unidireccional	Día que se realiza DX
DURO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	Cable	7	35
		Fono	7	35
		Internet	7	35
		Premium	7	35

MEDIANO HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boleto impaga	Cable	36	65
		Fono	36	65
		Intern et	36	65
		Premi um	36	65
SUAVE HOGAR	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boleto impaga. Solo aplica para cliente con PAC o PAT y Convenio	Cable	66	95
		Fono	66	95
		Intern et	66	95
		Premi um	66	95

El corte UNI afecta a cada servicio de la siguiente manera:

- Fono: Corte del servicio para realizar llamadas, pero puede seguir recibiendo.
- Internet y Premium: Corte total del servicio



SERVICIO MÓVIL

2. Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo Duro Móvil
- Flujo Mediano Móvil
- Flujo Suave Móvil

2.1. Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

Nombre Flujo	Definición	Corte UNI móvil	Día Bloqueo IMEI (Equipo)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 2 boletas impagas	7	50

SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70
----------------	---	----	----

En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

Verificación Flujos de Cobranza (Aplica para servicio Fijo y Móvil)

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

PASO A

PASO B

REGISTRA

A.- Desde la vista principal **"Cliente"**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Inicio 11/03/2023 1 Cuentas

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

Lista de clientes Lista de clientes

Put 11781835-7 Dirección JORGE ROSS Teléfono principal 982961418 Resultado última encuesta EPA
 Nombre JINETTE PATRICIA Consulta PUENTE ALTO En cobranza 0 Fecha última encuesta EPA
 Apellido paterno VERA Email jrosset@gmail.com Fallos masivos Resultado última encuesta NPS
 Apellido materno AMARCA Edad 48 Referidos Fecha última encuesta NPS
 Segmento valor Cuenta migrada

Cambio de Titularidad

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquia de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

1 1 de 1 Enviar

Dirección	Código de Emisión de Boleta	Dirección	Código de Tarificación	Tipo de Documento	Fecha Vencimiento	Inscripción	Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago
JORGE ROSS 055A AV 1553 CASA 57	2	Boleta						DURO-MOGAR	30

PASO A

PASO B

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Está permitido realizar modificaciones de flujos de cobranzas. Esta afirmación es:

☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO

- Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- 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](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que presenta intermitencias debes informar que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS"** y **"NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

- 1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
- 2. Consumo y contratación de Bolsas
- 3. Boleta y Servicios Contratados
- 4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

NAVEGACIÓN

IMPORTANTE:

- Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para simcard, debes indicar que la SIM de VTR debe ocupar el SLOT 1.
- No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (VTR), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

NO NAVEGA

1. Verificar que los datos móviles estén activos en el equipo
2. Ir a **"Ajustes"**.
3. Ir a **"Conexiones", "Redes" o "Internet"** (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y el fabricante)
 - a) Ir a **"Uso de datos móviles"**
 - b) Pulsar el botón de datos móviles para activarlo.

Si el inconveniente continúa, consulta si ha realizado pruebas con otro equipo.

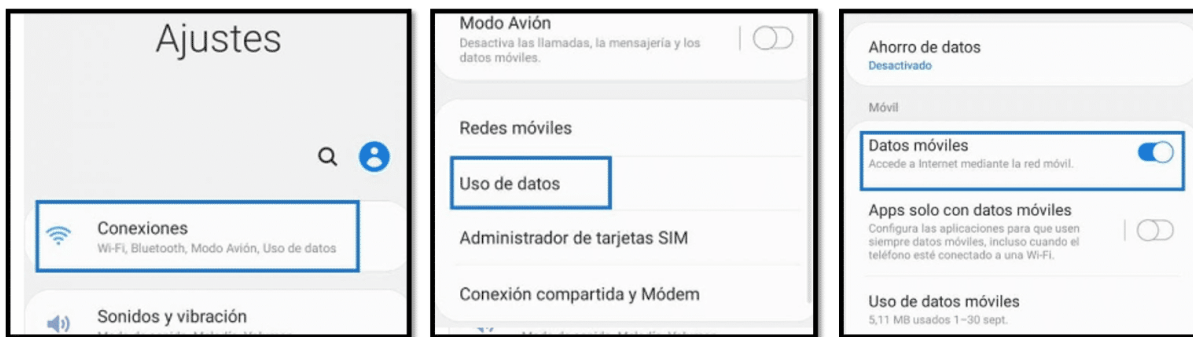
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y funciona correctamente** → informa que es problema de su equipo.
- **Si ha realizado pruebas con otro equipo y no funciona correctamente** → informa que puede ser fallo en su Simcard.
- **Si eres de Call Center** invita a cliente a dirigirse a su Sucursal más cercana para cambiar su simcard.

Si NO HA realizado pruebas en otro equipo → Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** NO NAVEGA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

4. **Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas** con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

"Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles."



LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN

INDAGA

¿En qué lugares presenta el inconveniente? ¿un lugar en particular o siempre tiene problemas de navegación?

¿Tiene lentitud para navegar en alguna aplicación o página en particular?

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio:

- **TIPO:** TELEFONÍA MÓVIL
- **ÁREA:** INCONVENIENTE EN SERVICIO
- **SUB ÁREA:** PROBLEMAS DE COBERTURA
- **COMENTARIOS:**
 - Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
 - PCS afectado
 - Descripción del inconveniente o reclamo
 - Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
 - Dirección exacta donde ocurre el inconveniente
 - Bloqueo de equipo: SI/NO
 - Fecha y hora del problema:
 - Realiza prueba cruzada: SI/NO
 - Modelo de equipo que utiliza el cliente
 - Número adicional de contacto

Informa al cliente que se ha escalado su caso y sugiere que realice pruebas con su simcard en otro equipo para entregar mayor información al especialista que se contactará. Apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX le recomendamos probar su simcard en otro equipo para descartar que el inconveniente corresponda a un fallo de ésta o del dispositivo móvil. De todos modos, ingresaremos una solicitud de servicio para que un área especialista revise su caso y se contacte con usted en las próximas 72 horas hábiles.



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo

que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

**1. SECCIONES DE
VALIDACIONES
VENTA**

**2. COMO BUSCAR
UNA DIRECCIÓN**

**3.
DISPONIBILIDAD
DE SERVICIO**

**4. CONSULTAR RUT
A VENDER**

**5. VA
CO**

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes links like 'Inicio', 'Clientes', 'Servicios de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedidos de ventas', 'Ofertas multimedios', 'Ofertas económicas', and 'Directorio de clientes'. The main content area is titled 'Validaciones previas a la venta' and contains several sections:

- 1. Header and navigation bar:** Includes the 'Andes' logo and various navigation links.
- 2. Búsqueda Dirección:** A search form with fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A section showing the availability of VTR service at home, with a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form to consult the RUT (Rol Único Tributario) by address, with a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A table listing various commercial validations and their requirements.
- 6. Vender:** A button to proceed with the sale.

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

4. CONSULTAR RUT A VENDER

5. VALIDACIONES COMERCIALES

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

Nota: el campo **“Comuna”** ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón **BUSCAR**.

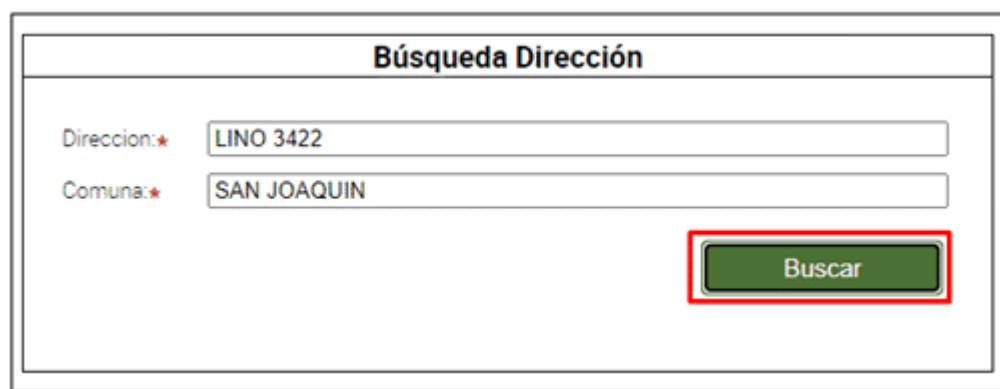
Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.

2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”



Búsqueda Dirección

Dirección:★ LINO 3422

Comuna:★ SAN JOAQUIN

Buscar

1. SECCIONES DE
VALIDACIONES
VENTA

2. COMO BUSCAR
UNA DIRECCIÓN

3.
DISPONIBILIDAD
DE SERVICIO

4. CONSULTAR RUT
A VENDER

5. VA
COI

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VALOR COMERCIAL
------------------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica “RUT consultado sin deuda”.
- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica “RUT consultado con deuda por pagar” y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

The image shows a web form titled "Consultar RUT a vender". It contains a text input field labeled "RUT:" with a red asterisk. Below the input field is a button labeled "Deuda RUT". To the right of this button is the text "Se requiere consultar con RUT". At the bottom right of the form is a green button labeled "Consultar".

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VALOR COMISIONES
Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección. • Estado RUT en Domicilio: indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. • Servicios Activos: tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección. • Estado Dx Voluntaria: indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección. • Deuda Domicilio: indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección. • Pago Adelantado: indica si la venta está condicionada al "Pago anticipado del costo de instalación". Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.				

- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.
- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando “Domicilio sin servicios activos”.
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se

debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica “Sin desconexión menor a 10 días”.
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica “Domicilio sin deuda”.
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica “Domicilio con deuda”, monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA	2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN	3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	4. CONSULTAR RUT A VENDER	5. VA CO
------------------------------------	------------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón “Vender”. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista

Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender



Complete the content above before moving on.

ANDES - INGRESO DE TICKETS



- El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles en los tickets Portal Service Desk.
 - El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles en los tickets Portal Helpdesk.
-

INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

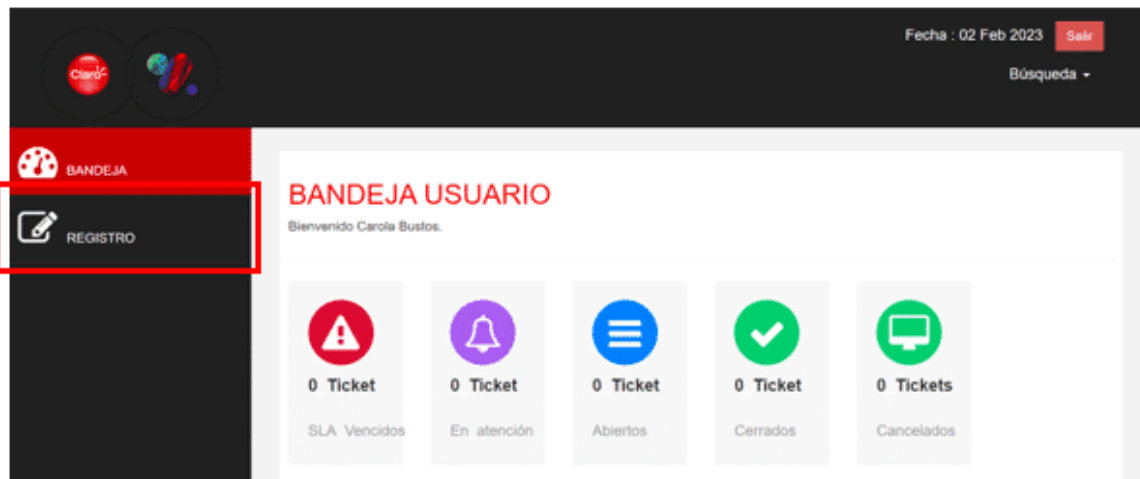
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ir a **"Registro"**.



Fecha : 02 Feb 2023 [Salir](#)

Búsqueda +

BANDEJA

REGISTRO

BANDEJA USUARIO

Bienvenido Carolina Bustos.

SLA Vencidos	En atención	Abiertos	Cerrados	Cancelados
0 Ticket	0 Ticket	0 Ticket	0 Ticket	0 Tickets

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar en línea de negocio **“CLARO”** (1) y luego **“Seleccione tipo de registro”** ANDES (2).

The screenshot shows the 'REGISTRO DE TICKET' interface. On the left is a dark sidebar with the Claro logo and a 'REGISTRO' button. The main form area is titled 'REGISTRO DE TICKET' and contains several sections. The 'FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS' section includes dropdown menus for 'Seleccione aplicación', 'Categoria', and 'Tipo de solicitud', followed by a 'Detalle Solicitud' text area. Below this is a 'Documento Adjunto' section with a file selection button. The 'REGISTRO DE TICKET' section on the left includes fields for 'Rut' (15110989-6) and 'Correo' (olga.gonzalez@clarochile.cl). Below these are two red-bordered boxes: the first contains 'Seleccione línea de negocio' with 'CLARO' selected, and the second contains 'Seleccione tipo de registro' with 'ANDES' selected. A 'Crear Ticket' button is at the bottom right.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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



 BANDERAS

 REGISTRO

Fecha : 13 Sep

Bienvenido:

OLGA PATRICIA

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110909-6

Correo

olga.gonzalez@clerochile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto

Eligir archivo

No se eligió ningún archivo

Crear Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccione aplicación: seleccionar aplicativo en donde se presenta el inconveniente.




Bienvenido:
OLGA PATRICIA



BANDEJA



REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110969-6

Correo

olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO
 ☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

ANDES

Categoría

Tipo de solicitud

Rut Cliente

Ingrese rut del cliente

Número de Pedido

Ingrese número de pedido

Número de cuenta (opcional)

Ingrese número de cuenta

Seleccione tipo de tecnología

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Categoría: seleccionar tema y/o motivo del inconveniente.

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

Tipo de solicitud: contexto del inconveniente (este cuadro puede estar deshabilitado, como muestra la imagen a la derecha).

- **Rut cliente**
- **Número de pedido:** indicar número de pedido o actividad asociada al inconveniente.
- **Número de cuenta:** indicar número de cuenta de cliente, servicio o facturación donde se presenta el inconveniente (campo obligatorio).
- **Tipo de tecnología:** seleccionar tipo de red que tiene factible el cliente en su dirección. Apóyate con el procedimiento **VER TIPO DE RED FTTH O HFC**

- **Detalle Solicitud:** realizar breve resumen del caso levantado.
- **Documento adjunto:** adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

INFORMA: *"Sr (a) XXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles."*

REVISAR ESTADO DE TICKET:

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

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

En la página de inicio, hacer clic en **"Búsqueda"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.

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

Tipos de Estados:

Estados primarios	Descripción
ABIERTO	Estado inicial del ticket
EN_ATENCION	Ticket en atención por área resolutora.
CERRADO	Ticket cerrado por área resolutora.
CANCELADO	Ticket cancelado por área resolutora.
SUSPENDIDO	Ticket suspendido por área resolutora hasta encontrar solución al inconveniente.
SLA Vencidos	Ticket con estado abierto o en atención, con acuerdo de servicio no cumplido.

Estados intermedios	Descripción
RE APERTURA	Ticket re-abierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / INC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket
Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**.
Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

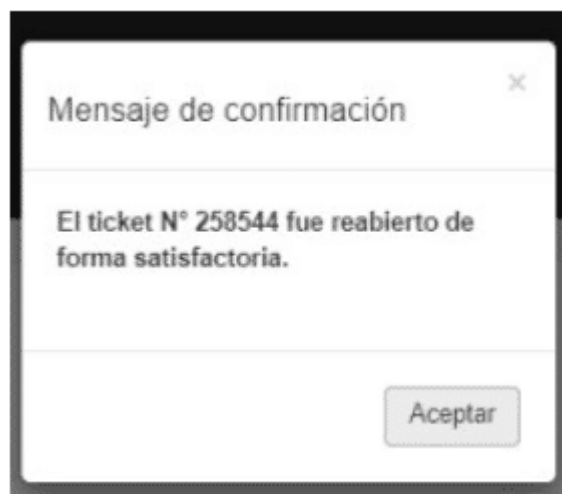
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

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

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



En la página de inicio encontrarás 5 íconos que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal.





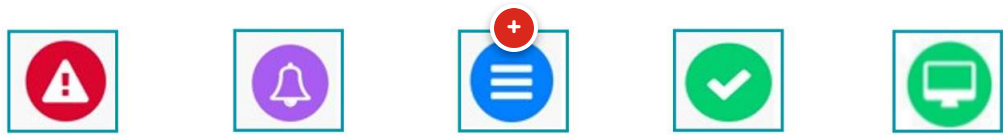
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



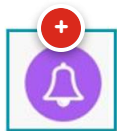
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.

APLICA INGRESO DE TICKET:

Para todos los casos a continuación, debes ingresar un ticket:

MENSAJE	ACCIÓN
RN Error XX: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket	Ingresar ticket indicando el código de error e informar al cliente que la dirección no es factible.
RN Error 13: Infactible cancelar pedido e ingresar SS: Datos > Validar dirección venta	Ingresar Solicitud de Servicio e informar al cliente que la dirección no es factible.
MENSAJE	

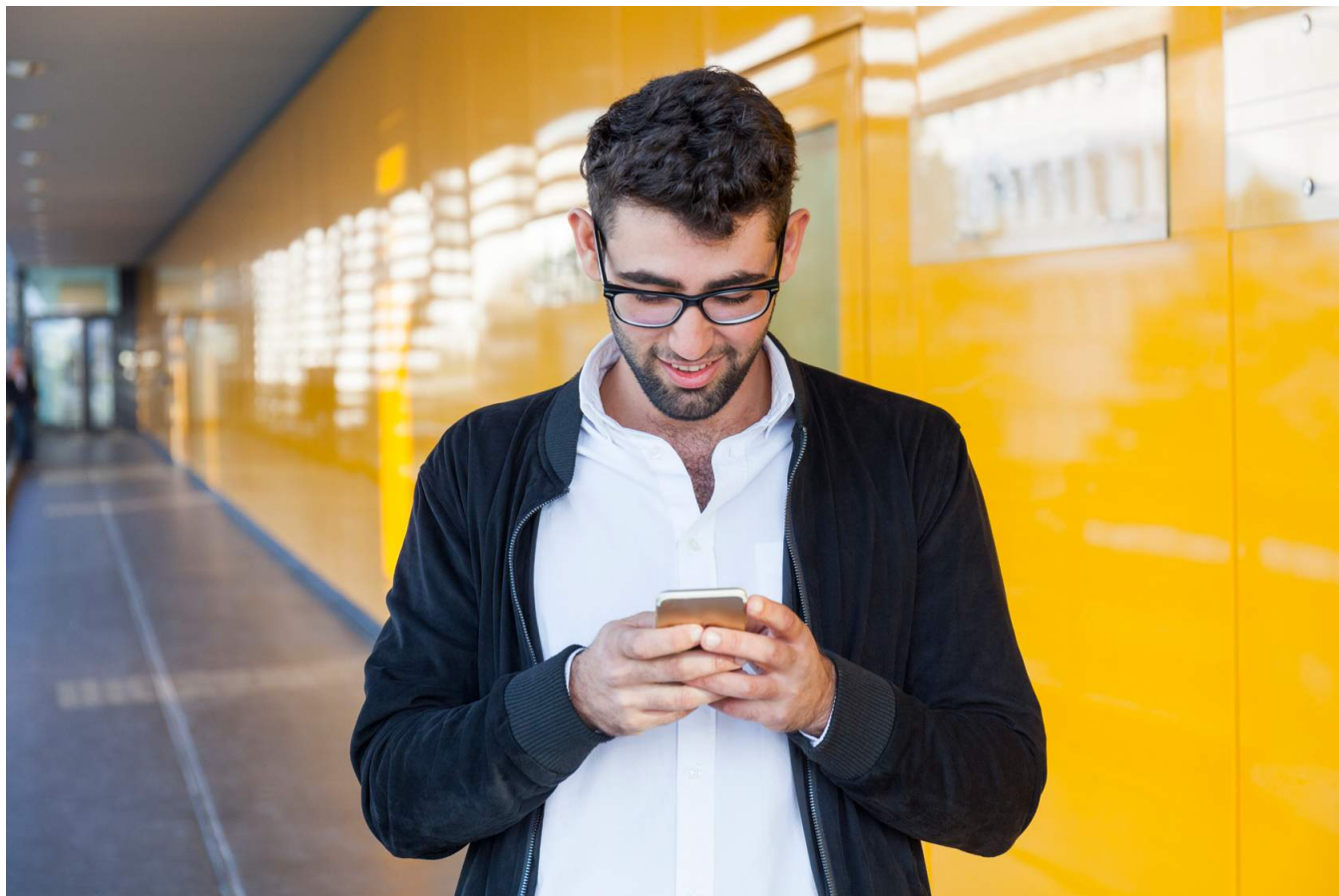
La ciudad del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	No se pudo generar correctamente el perfil de facturación en los ítems del pedido
La moneda del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	El perfil de facturación de la cuenta asociada al pedido es NULA
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El perfil de facturación no tiene definido Ciclo de Cobranza	La orden ya se encuentra ejecutada en terreno. A la espera de regularización.
El perfil de facturación no tiene definido Tipo de Documento Tributario	No se ha podido solicitar la hora, favor intente nuevamente. No se puede crear actividad en TOA
El perfil de facturación no tiene asociado un número de cuenta	El tipo de red es Vacío

de facturación



Complete the content above before moving on.

INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

IMPORTANTE:

Claro no asegura la utilización del servicio de datos a través de disposición tales como: módems, punto hotspot o cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir el uso de internet. Apoyate del siguiente script en caso de consultas:

Sr(a) XXXX, entiendo lo importante que es para usted mantenerse conectado y lamento las molestias. Sin embargo, debo informarle que, según las condiciones del servicio, no podemos asegurar el funcionamiento de los datos móviles a través de módems, hotspot u otros medios para compartir internet. El servicio está diseñado para el uso directo en su equipo móvil.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.

- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta.](#)

CALL CENTER: Clientes que no puede realizar revisiones en su celular. Si el cliente no puede realizar las verificaciones generales en su celular por que lo está utilizando durante el llamado se le debe solicitar un número de contacto distinto para devolver el llamado por si se corta la llamada (si no, devolver el llamado al mismo número). Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto, uno inmediatamente luego del corte y los otros cada 1 minuto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO.](#)

Registro de Atención: Siempre debes dejar el registro de atención en CRM One del inconveniente del cliente según los tópicos detallados en este procedimiento. Además siempre debes considerar dejar el siguiente **template** en las notas: **Detalle de la Falla, Nombre y Rut del cliente, PCS y Comuna en donde presenta el inconveniente.**



INCONVENIENTES EN LA NAVEGACIÓN

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

- **ANDROID:** Ir a "Ajuste" o "Configuración". -->> Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante). -->> Selecciona "Uso de Datos". -->> Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.
- **IOS:** Pulsa en "Ajustes". -->> Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles". -->> En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.
- Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si no se soluciona, continua con el paso a paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

ANDROID: Ir a “Ajuste” o “Configuración” del equipo y luego selecciona “Redes móviles”. -->> Selecciona “Tipo de Red Preferida”. -->> En “Tipo de Red Preferida” elegir “LTE/3G/2G (conexión automática)”. -->>

En “Redes Móviles” la opción de “Automática” debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona “Red celular”. -->> Elegir “Opciones”. -->> Seleccionar “Voz y datos”. -->> Elegir opción que indique “4G/3G automática”.

En sección “Selección de Red” la opción “Automática” debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, continua con el siguiente paso.

**REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS**

**SELECCIÓN DE RED
AUTOMATICA ACTIVADA**

**EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS**

Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

Android: Ingresa a “Ajustes” o “Configuración”. -->> Selecciona “Redes Móviles” o “Conexiones”, según figure en el equipo. -->> Selecciona “Ajuste Avanzados”. -->> Selecciona “Roaming de Datos” o “Itinerancia de Datos”, según corresponda. -->> Activa el botón de Roaming Internacional.

IOS: Accede al menú “Ajustes” y luego selecciona “Datos Móviles”. -->> Ingresa al apartado “Opciones”. -->> Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de

datos.

ANDROID: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G) -->>

IOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.

INCONVENIENTES CON LLAMADOS

NO REALIZA LLAMADOS —

REVISAR SI EL CLIENTE ES PORTADO O NO PORTADO:

Esto es importante ya que se debe informar en el caso de escalar la solicitud al área Backoffice. Si la línea proviene de una portabilidad, en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

Dentro de los Productos Asignados, verifica si la línea proviene de una portabilidad o es nativa de Claro.

Si la línea es portada y no realiza llamadas a números de otras compañías (uno o varios), ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. -->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede realizar llamadas -->> si el inconveniente continua, debes continuar con el paso a paso.

Registra la atención con el siguiente template.

Motivo 1: consultas técnicas

Motivo 2: uso y configuración de equipos y servicios

Motivo 3: uso y configuración de equipos y servicios

Resultado: solicitud completada

REVISAR SI EL SERVICIO VOLTE ESTÁ CORRECTAMENTE ACTIVADO EN CRM Y EN EL EQUIPO DEL CLIENTE:

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña "Suscripciones", selecciona el PCS del cliente y luego presiona "Ver los Productos Asignados".

Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado "Características Básicas de Voz" y revisa si la línea tiene el ítem VoLTE activo. Puedes apoyarte de la publicación VoLTE – VoWiFi.

Si el ítem VoLTE se encuentra activo en CRM One, valida que este bien provisionado en Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> ingresando con el PCS del cliente sin +56.

Si la línea no tiene correctamente provisionado el servicio VoLTE, como, por ejemplo, es una línea postpago y en MTAS tiene un Profile CEVoLTE que no corresponde a este tipo de líneas, ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. --->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede efectuar llamadas.

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.



CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS —

Realiza el mismo paso a paso que en la sección “No realiza llamados”. Si el cliente sigue sin recibir llamados continua con el procedimiento:

VERIFICA QUE NO TENGA ACTIVO EL DESVÍO DE LLAMADAS EN EL TELÉFONO:

Informa al cliente que revise que no tenga activo en su teléfono el desvío de llamadas y que debido a ello no esté recibiendo llamadas.

ANDROID: Desde el marcador de llamadas del teléfono selecciona “Opciones” (en algunos celulares aparecen tres puntos o una tuerca). --> Luego selecciona “Ajustes” o “Configuración de Llamadas”. --> Presiona la opción “Servicios adicionales/complementarios”. --> Presiona “Desvío de Llamadas”.

Verifica que la opción “Desviar siempre” este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar).

IOS: Ingresa a “Configuración” y selecciona “Teléfono”. --> Luego selecciona “Desvío de Llamadas”. --> Verifica que la opción esta “Desactivada” (de estar activada, desactivar).

Indica al cliente que marque el ##002# para eliminar el desvío de llamadas y a continuación realice una llamada de prueba para ver si recibe. Si el inconveniente continua, genera un caso en ONE.

CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS DE UN NUMERO EN PARTICULAR:

Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número de teléfono que lo intenta llamar.

ANDROID: En la aplicación de llamadas del teléfono, presiona los tres puntos o la "tuerca". -->> En Configuración de Llamadas selecciona "Lista de Bloqueados". -->> Selecciona "Números Bloqueados".-->> Si el número se encuentra en esta lista, presiona encima de él y selecciona "Desbloquear".

IOS: En "Configuración" selecciona Teléfono y elije "Bloqueo de llamadas e identificación". --> Toca el botón "Editar" en el extremo superior derecho. -->> Toca el botón rojo con el signo menos (-) junto al número que se desea desbloquear. -->> Confirma tocando "Desbloquear" y a continuación, toca Hecho cuando hayas terminado de desbloquear los números.

MALA CALIDAD EN LLAMADA:

ANDROID: Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". -->> Selecciona "Tipo de Red Preferida". -->> En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". -->>

En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Motivo 1: consultas técnicas

Motivo 2: uso y configuración de equipos y servicios

Motivo 3: uso y configuración de equipos y servicios

Resultado: solicitud completada

Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE



Para revisar los Inconvenientes con SMS revisa [aquí](#)



Debes ver todo el contenido para continuar

ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- La suspensión transitoria es por un máximo de 60 días, pudiendo suspenderse por 2 veces en el año, con una duración de 30 días cada suspensión, o bien, 1 vez al año por 60 días consecutivos.
- No debes ofrecer la suspensión como herramienta de retención.
- La suspensión del servicio, será a partir del primer día del ciclo (emisión de la boleta), de facturación del cliente.

DEBES SABER:

✓ La suspensión **aplica para 2 casos:**

- **No uso del servicio** (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.)
- **Traslado** (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio).

✓ Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el período. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por

retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.

✓ Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan automáticamente los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.

✓ El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.

✓ Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.

✓ La reactivación del servicio se hará efectiva, a partir de 2 días antes de su fecha de emisión de boleta.

✓ Si el cliente solicita de la reactivación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio.

✓ En el registro de Tipifica, debes dejar claramente la información para generar la solicitud de suspensión.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA:



FRONT	INFORMA	REGISTRA
Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes transferir de manera asistida a Botón Rojo. INFORMA: <i>"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para que pueda atender su solicitud"</i> REGISTRA: Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de atención/llamada • Información entregada		

FRONT	INFORMA	REGISTRA
Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente: Suspensión inmediata en DOM o Ciclo de Facturación de clienteSUCURSAL Y BOTÓN ROJO: <i>Sr(a) XXX de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.</i>		

CANALES DIGITALES /BOTÓN ROJO:

XXX de acuerdo a lo indicado, tus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión inmediata distinta al DOM o Ciclo de Facturación SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

CANALES DIGITALES /BOTÓN ROJO:

XXX, de acuerdo a lo indicado, tus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a tu ciclo de facturación, en tu próxima boleta verás reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

FRONT

INFORMA

REGISTRA

Atención comercial→Cambio de serv contrat/Suspen→Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

- Información entregada
- Gestión Realizada.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA:

FRONT

BOTÓN ROJO Y SUCURSALES

Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes transferir de manera asistida a Botón Rojo.

INFORMA:

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para que pueda atender su solicitud"

REGISTRA: Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

10. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), hacer clic sobre el botón engranaje (2) y seleccionar la opción **SUSPENDER** (3).

11. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

11.1. Seleccionar fecha indicada por el cliente (1) y luego "Terminado" (2)

12. En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo : **Suspensión transitoria**

Código de Cierre : **Solicitud Ingresada**

Estado : **Finalizada**

13. Luego pinchar botón para guardar. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado **ABIERTA**, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada.

14. **Botón Rojo:** debe realizar un ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

14.1. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña USO SIN FACTURAR e identifica el cobro de la suspensión de \$2500

- Genera un ajuste sobre el ítem NO FACTURADO.

INFORMA:

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente: **Suspensión en DOM**

SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX de acuerdo a lo indicado, sus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

CANALES DIGITALES / BOTÓN ROJO:

XXX de acuerdo a lo indicado, tus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión distinta al DOM

SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejado cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

CANALES DIGITALES / BOTÓN ROJO:

XXX, de acuerdo a lo indicado, tus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a tu ciclo de facturación, en tu próxima boleta verás reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

REGISTRA:

Atención comercial→Cambio de serv contrat/Suspen→Susp de Serv (transi/otra)

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.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº11!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR