



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 14 - 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 11 AL 24 DE AGOSTO DEL 2025

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL

 ACCELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL

 ACTIVIDAD

 ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

 PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

 CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS

 ACTIVIDAD

 POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

 INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

 DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE SVA A UN SERVICIO MÓVIL



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

- El cliente debe tener la **cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA**, para poder identificar puedes verificar el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#).
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).

- Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

Para **activar o desactivar servicios Roaming**, apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#).

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar **vigencia de datos**, puedes revisar la publicación [VALIDAR VIGENCIA DE DATOS](#)
2. Verifica que el cliente **no tenga deuda**, puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verifica el **estado de los servicios**, puedes revisar la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

GESTIONA

Step 1



1. Seleccionar **cuenta de servicio** asociada al plan móvil del cliente.

Step 2



2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360, seleccionar el plan del cliente y presionar **MODIFICAR**.

Step 3

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles', 'Enviar a', 'Pagos', and 'Env'. Below this is a sub-navigation bar with 'Detalles de la línea', 'Atributos', and 'Totales'. The main content area is titled 'Detalles' and includes buttons for 'Personalizar', 'Editar promoción', 'Verificar Cuotas', and 'Cambiar'. A table lists items with columns for 'Nº de reseña', 'Producto', 'Acción', 'Lista de evaluación e', 'Cant.', and 'Precio'. Item 2, 'Servicio Movil', is highlighted with a red box and a blue arrow pointing to its expanded view on the right. The expanded view shows a list of services: 'Numero Movil', 'Servicio SMS', 'Descuento Simcard', 'Descuento Multiservicio Movil', 'Simcard', 'Servicio Voz Movil', 'Descuento Sim Only 10% para Siempre', and 'Servicio Datos Movil'.

Nº de reseña	Producto	Acción	Lista de evaluación e	Cant.	Precio
1	Plan MMCC1001	-		1	
2	Servicio Movil	-		1	
2.1	Numero Movil	-		1	
2.2	Servicio SMS	-		1	
2.3	Descuento Simcard	-		1	
2.4	Descuento Multiservicio Movil	-		1	
2.5	Simcard	-		1	
2.6	Servicio Voz Movil	-		1	
2.7	Descuento Sim Only 10% para Siempre	-		1	
2.8	Servicio Datos Movil	-		1	

3. Luego, **hacer clic en el icono >** para aperturar los servicios contratados.

HABILITAR BUZÓN DE VOZ

PASO 1

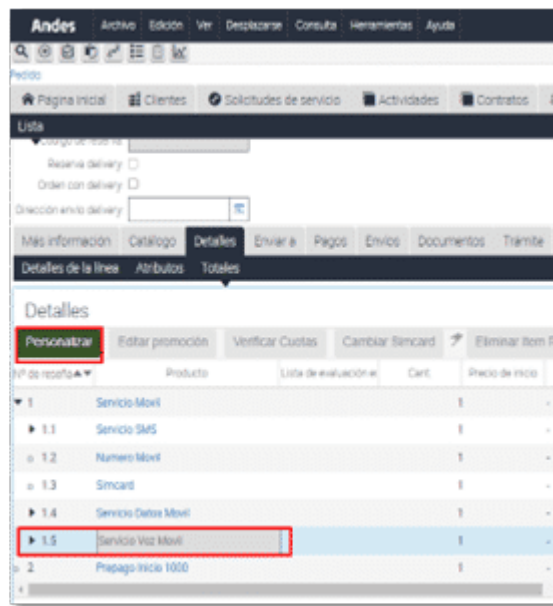
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**.



PASO 1

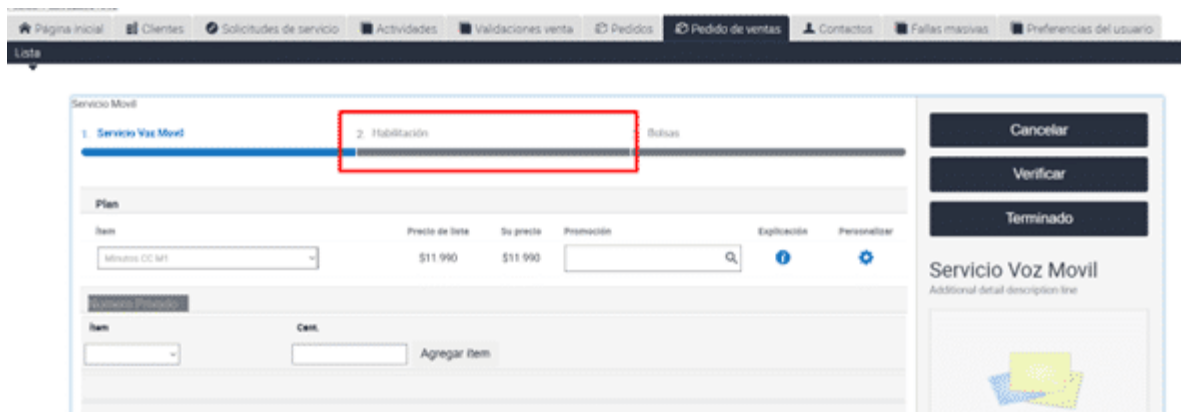
PASO 2

PASO 3

PASO 4, 5 Y 6

IM

2. Seleccionar “Habilitación”.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

3. Seleccionar el **SVA solicitado**, agregar en cantidad **"1"** y luego **"Agregar ítem"**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

- Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
- Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación **GENERAR CONTRATO**
- Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4, 5 Y 6	IM
--------	--------	--------	---------------	----

- Una vez habilitado el **Buzón de Voz**, el cliente puede acceder a sus mensajes llamando al #111.

- **No tiene cargo de habilitación.**
- **Este servicio descuenta minutos del plan o del saldo disponible, según plan contratado.**
- **Una vez recibido un mensaje de voz,** el cliente será **notificado por medio de un SMS** de nombre VTR con el siguiente mensaje: *"Tienes un nuevo mensaje de voz. Para escucharlo llama al #111."*
- Al momento del llamar al Buzón de Voz, las opciones que se brindan son las siguientes:

#111	Si se recibe un nuevo mensaje las opciones son:		Opción 1		Guardar este mensaje			
			Opción 2		Eliminar este mensaje			
			Opción 3		Escuchar de nuevo			
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje			
			Opción 5		Para ir al mesaje anterior			
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje			
			Opción *		Volver al menú principal			
	Menú Principal							
	Opción 2	Escuchar mensajes guardados	Opción 2		Eliminar este mensaje			
			Opción 3		Escuchar de nuevo			
			Opción 4		Escuchar el número de quien dejo el mensaje			
			Opción 5		Para ir al mesaje anterior			
			Opción 6		Para ir al siguiente mensaje			
			Opción *		Volver al menú principal			
	Opción 3	Cambiar Opciones Personales	Menú de Personalización					
			Opción 1	Configurar tu saludo personal	Opción 1	Grabar tu saludo personal	Opción 1	Para volver a grabar
							Opción 2	Para escuchar el saludo personal
							Opción #	Para aprobar este mensaje de bienvenida
					Opción *	Para cancelar y volver al menú anterior		
Opción 2					Borrar tu saludo personal	Opción 1	Para confirmar y borrar tu saludo	
			Opción *	Para cancelar y volver al menú anterior				
Opción *		Volver al menú principal						

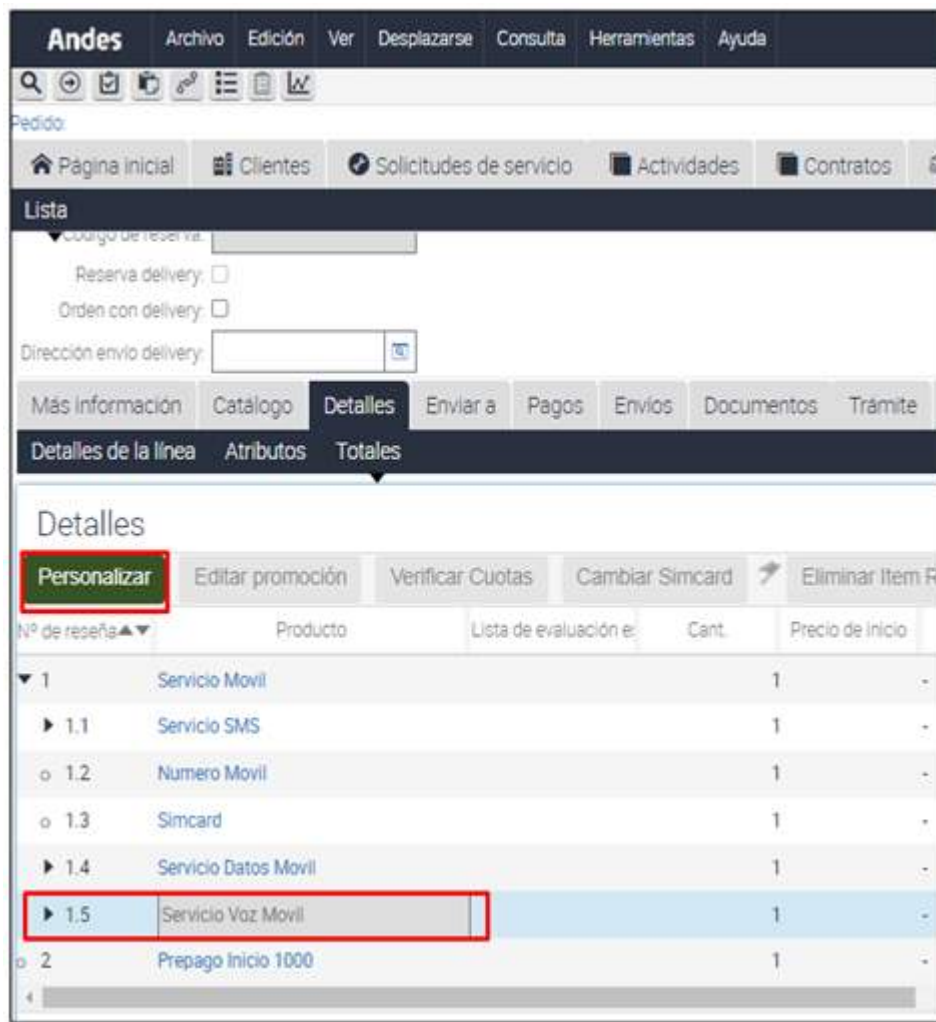
INGRESAR NÚMERO PRIVADO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Seleccionar **SERVICIO VOZ MÓVIL** y luego hacer clic en **PERSONALIZAR**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

2. Seleccionar "Número Privado" [1], agregar en cantidad 1 [2] y luego "Agregar ítem" [3]

Lista

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Servicio Movil

1. Servicio Voz Movil 2. Habitación 3. Bolsas

Plan

Item	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
Minutos CC ME	\$11.990	\$11.990			

Numero Privado

Item	Cant.	
Numero Privado	1	Agregar item

Cancelar

Verificar

Terminado

Servicio Voz Movil

Additional detail description line

PASO 1

PASO 2

PASO 3

3. Finalmente presionar el botón **TERMINADO**.
4. Luego debes generar documento, puedes revisar la publicación [GENERAR CONTRATO](#)
5. Luego de generar contrato, presionar el botón **ENVIAR**, para enviar el pedido.

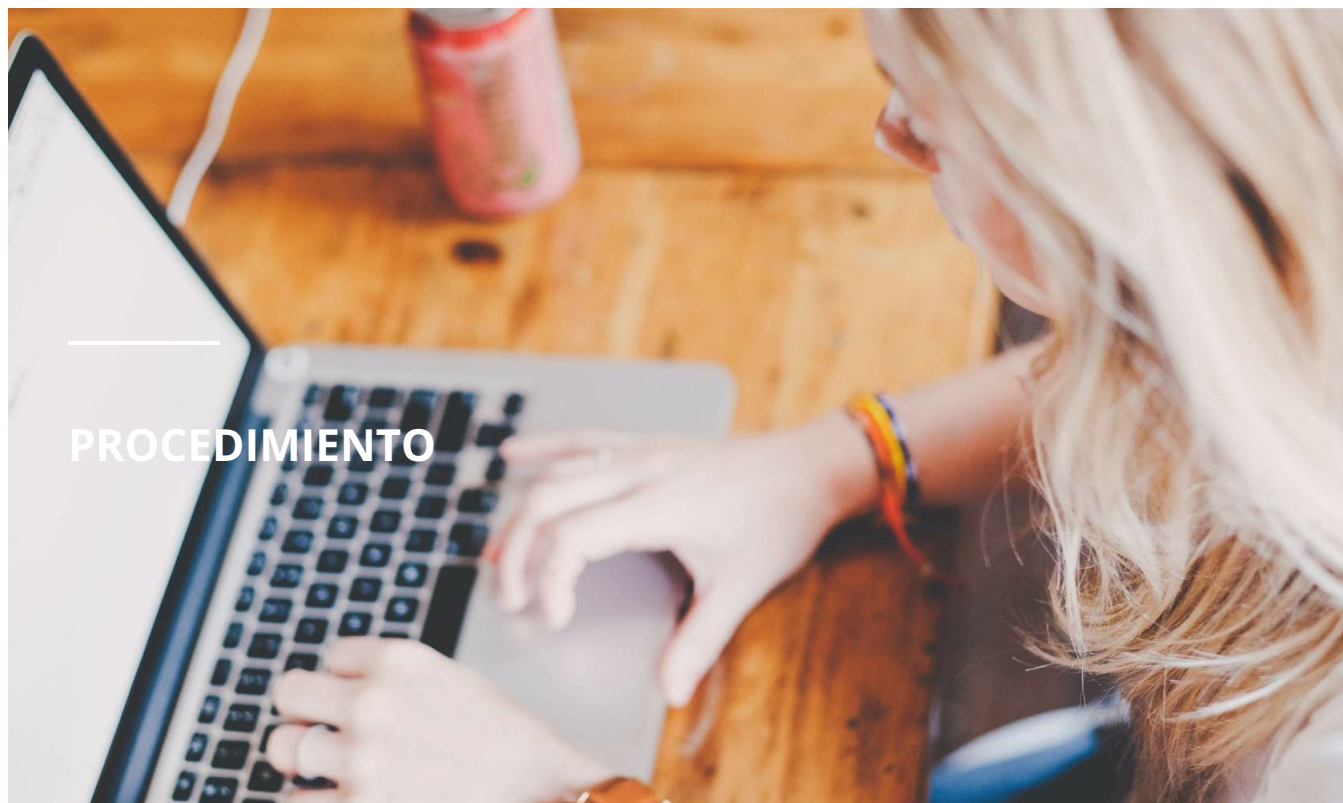


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACELERACIÓN CUOTAS EQUIPO MÓVIL



DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

La aceleración de cuotas corresponde al pago total de las mensualidades restantes de arriendo de un equipo móvil para:

- Término anticipado del contrato de arriendo de 18 meses.
- Renovación de Equipo.

- Poner término al contrato del plan móvil.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

- Verifica el Rut del Cliente para saber a quién atendemos
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial
- Revisa procedimiento para Cambio de Equipo [AQUÍ](#).
- El cliente debe tener su cuenta al día y en estado ACTIVO para realizar la aceleración de cuotas.
- El pago de las Cuotas de arriendo es UP FRONT, es decir, el cliente debe pagar en el momento de la atención
- El pago del Aceleramiento de cuotas puede ser por cualquiera de los medios facilitados por VTR.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

DEBES SABER

POLÍTICA DE ATENCIÓN

INDAGA

Realizar las siguientes preguntas:

- ¿Por qué motivo necesita acelerar las cuotas de su equipo?
- ¿Se recuerda cuántas cuotas le quedan pendientes?

- ¿Desea renovar su equipo Móvil?

VERIFICAR PRECONDICIONES

1 Y 2

3

4

1. Validar en la **VISTA 360** que los datos del cliente, como DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO PRINCIPAL estén actualizados.
2. Corroborar que el estado del servicio esté **ACTIVO o DE BAJA** del servicio en la sección PRODUCTOS INSTALADOS

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Nº de activo▲▼	Producto	Identificador del servicio	Estado	Descripción de
▶ 1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	
○ 1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
▶ 1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	

1 Y 2

3

4

3. En la misma sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, confirmar el número celular asociado al equipo móvil. Este se encuentra bajo la columna **IDENTIFICADOR DEL SERVICIO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distribución de F Dia de Tarificación del Mes (DOM)

455350141 Medio Pago no Con...Electrónico 9

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción **Reset / Refresh**

Nº de activo▼ Producto Identificador del servicio Estado Descripción de

1-355451276	Equipo Movil	963861042	Activo	Multimedia 12 GE
1-355451354	Multimedia 20 GB		Activo	Multimedia 12 GE
1-355451426	Movil Postpago	15676049	Activo	Multimedia 12 GE

Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Estado	Fecha de creación	Factura de creación
1-467617845	Suspension Bidireccional	Pendiente	04/10/2017 12:53:00	Orden
1-450219070	Modificación	Cancelado	20/09/2017 17:47:22	Orden
1-445378711	Suspension Robo	Cancelado	13/09/2017 14:35:49	Orden
1-394214312	Modificación	Cancelado	21/08/2017 10:57:19	Orden
1-372903511	Modificación	Cancelado	14/08/2017 15:10:34	Orden

1 Y 2

3

4

Confirmar si el cliente tiene alertas de cobranza. Para esto el ejecutivo/asesor deberá pinchar en la pestaña **ALERTAS DE CRÉDITO** desde la Vista 360 del cliente, y verificar si el flag del campo **"EN COBRANZA"** está marcado con un ticket

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 6188044-5 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Seguimiento valor Nacionalidad: CHILENO Tipo: Residencial Id Twitter: Estado email: Pendiente Validac Clase: Cliente Género: Masculino Fecha de nacimiento: 08/04/1954 Estado: Activo

Profesión: qa Región: REGION METROP Subtipo: Subclase: Mixto

Código postal:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Siguiente mejor Acción

Categoría Referencia Acción

Actividades

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Resolución	1-6XDRU9	Paso 1: Ingresar información para devolución	Abierta
Resolución	1-6K4N60	Paso 1 Genera Requerimiento	Abierta
Resolución	1-6JYKMI	Paso 2.4 Se escala caso para Analisis	Derivada

Alertas de crédito
Notas
Asignaciones de contactos
Historial cliente
Archivos adjuntos
Facturar/Enviar

GESTIONA: CLIENTE CON SERVICIOS ACTIVOS

1

2

3

4

1. Seleccionar promoción móvil y hacer clic en el botón **MODIFICAR**

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto	Descripción del Producto	Fecha de instalac	Categoría detallar	E
Plan MMCC1001	Multimedia 250 GB	04/05/2020	Promociones M...	Activo
▶ Equipo Movil		16/03/2022	Equipos	Activo
▶ Servicio Movil		04/05/2020	Producto Custo...	Activo

1

2

3

4

2. Seleccionar el equipo móvil y presionar botón **VERIFICAR CUOTAS**. Aparecerá un cuadro con la información del monto total adeudado en cuotas (cuotas pendientes).

Andes

Inicio

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

Lista

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Bate Root

Nº de resalta	Acción	Producto	Lista de evaluaci	Cant	Preco de inico	Cantidad original	Preco refe	ID de servicio	Punto de servicio	Cuota de servicio	Preco refe exten	Sub Total Cu
1	-	Equipo Movil		1	1					9252583 K/S-001		
1.1	-	Samsung Galaxy A03 Core		1	1		35,31663496648			9252583 K/S-001		
1.1.1	-	Desuente Cuota Mens		1	1					9252583 K/S-001		
1.1.2	-	Cuota Mensual Amendo		1	1					9252583 K/S-001		
2	-	Plan MMCC1001		1	1					9252583 K/S-001		
3	-	Servicio Movil		1	1		\$0	931272259		9252583 K/S-001		\$0
3.1	-	Bloqueo Camera Movil		1	1			931272259		9252583 K/S-001		
3.1.1	-	Movil Carrier 111 VTR		1	1		\$0	931272259		9252583 K/S-001		\$0
3.1.2	-	Movil Carrier 188 Telefo		1	1		\$0	931272259		9252583 K/S-001		\$0
3.1.3	-	Movil Carrier 123 Extel		1	1		\$0	931272259		9252583 K/S-001		\$0

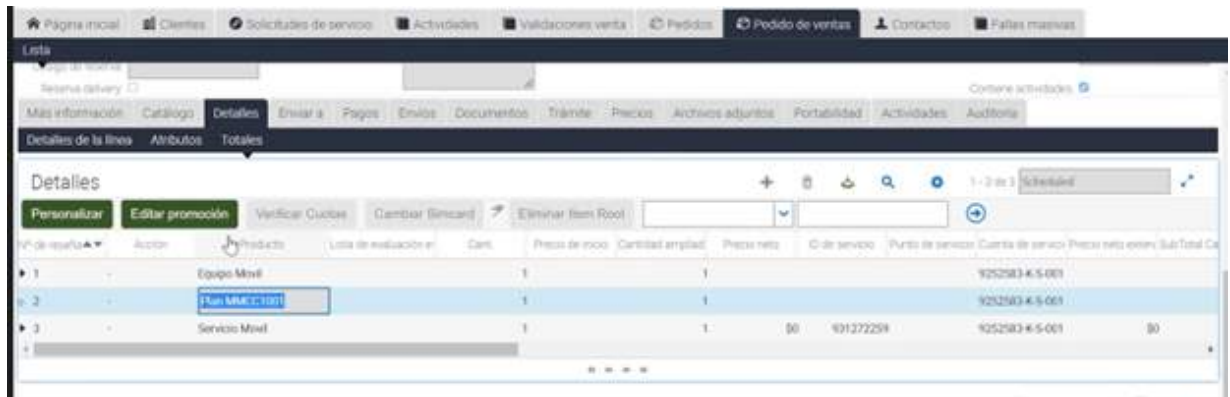
1

2

3

4

3. En la misma pestaña **"DETALLES"**, selecciona la promoción y hacer clic en **" EDITAR PROMOCIÓN "**.



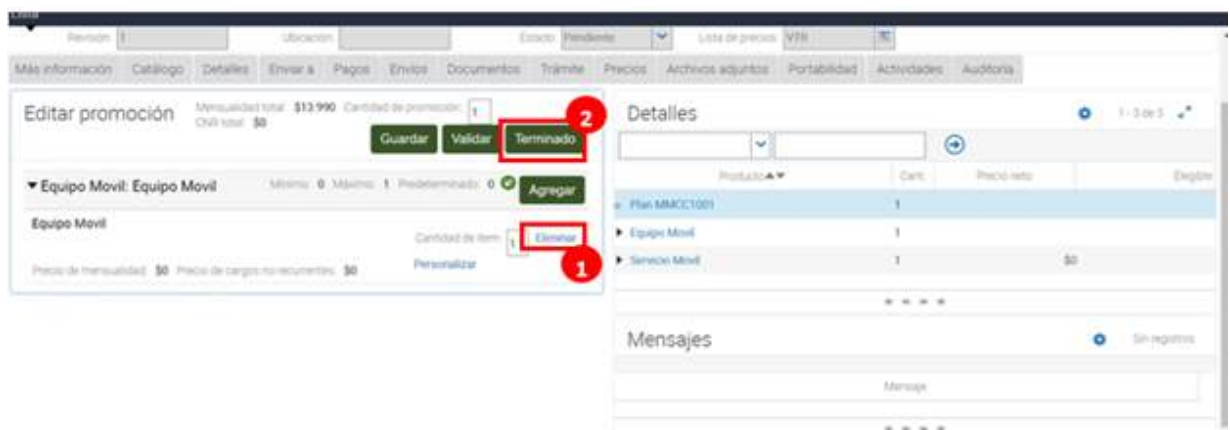
1

2

3

4

4. Pinchar eliminar equipo móvil y luego **" TERMINADO "**.



1

2

3

4

5. Verificar en la **casilla cargo única vez** el monto informado con anterioridad.

The screenshot shows a software interface for managing sales orders. The interface is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with navigation links. The main area contains a form for creating or editing a sales order. The form includes fields for customer information (Nombre del Cliente, Cuenta del Cliente, N° de Serie O), order details (Tipo de Pedido, Estado, Fecha de creación, Fecha de Modificación, Desde cuándo, Vigencia de Cobertura, Estado del Trámite, Comentario de Estado), and payment information (Pago Up Front, Pago Up Front recibido, Venta Mensual, Cargo Única Vez). The 'Cargo Única Vez' field is highlighted with a red box, indicating the amount to be paid once. The value '136,500' is entered in this field.

1

2

3

4

6.1. Ir a **"Generar documento"** (1)

6.2. Pinchar la casilla **"Acelerar cuotas"** (2)

6.3 Hacer clic en **"Enviar"** (3). El pedido quedará en estado **"Pendiente de pago"** (4).

• Si no se selecciona la casilla de "Acelerar cuotas", aparecerá un error ([ver aquí](#))

1-209987966121

Editar Verificar **Enviar** TSG Cancelar pedido **Generar documento** Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-209987966121 Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORALE

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 9252583-K

Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie CI:

Tipo Portado: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie CI:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuotas:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 9252583-K-5-001

Ingresador: JESSAREGO Dirección de Servicio: VECNAL 4378 CASA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 96215467

Vendedor: JESSAREGO e-mail: PATRICIOJESUS413@GMAIL

Accelerar cuotas: ☒ Deuda no Vinculante: ☐ Motivo Desconexión:

Comentarios:

Convenio Aprobado: ☐

Estado: **Pendiente de pago**

Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:41 Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47

Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00 Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Pago Upfront Primera Boleta: ☐

Clasificación Fija:

Pedido de ventas Applet de formulario: 1.899

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.811

Deuda Rut:

Deuda Domestica:

Pago Up Front: \$36.000

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$12.990

Cargo Único Voz: \$36.000

Rut Deuda Domestica:

Cuenta Facturación Deuda Domestica:

1

2

3

4

7. Una vez realizado el pago, se marcará de manera automática la casilla **"Pago Up Front recibido"** (☒). Además, el estado pasa de **"Pendiente de pago"** a **"Completado"**.

8. Ya completada la aceleración de cuotas, se puede **proceder a realizar cambio de promoción** (si cliente no tiene plan vigente) para poder hacer cambio de equipo.

1-209987966121

Editar Verificar Enviar TSG Cancelar pedido **Generar documento** Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-209987966121 Nombre del Cliente: PATRICIO JESUS MORALE

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 9252583-K

Método de Envío: Venta Presencial Nº de Serie CI:

Tipo Portado: No Portado - Venta M Estado Nº de Serie CI:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuotas:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 9252583-K-5-001

Ingresador: JESSAREGO Dirección de Servicio: VECNAL 4378 CASA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 96215467

Vendedor: JESSAREGO e-mail: PATRICIOJESUS413@GMAIL

Accelerar cuotas: ☒ Deuda no Vinculante: ☐ Motivo Desconexión:

Comentarios:

Convenio Aprobado: ☐

Estado: **Completado**

Fecha de creación: 16/12/2022 10:58:41 Fecha de Modificación: 16/12/2022 11:02:47

Desde cuando: 16/12/2022 00:00:00 Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Pago Upfront Primera Boleta: ☐

Clasificación Fija:

Pedido de ventas Applet de formulario: 1.899

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$116.811

Deuda Rut:

Deuda Domestica:

Pago Up Front: \$36.000

Pago Up Front recibido ☒

Renta Mensual: \$12.990

Cargo Único Voz: \$36.000

Rut Deuda Domestica:

Cuenta Facturación Deuda Domestica:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El cliente puede tener la cuenta al día o vencida para solicitar la contratación de un SVA

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

ESCALAMIENTO SERVICIO HOGAR



CONTEXTO

Para atenciones de INCONVENIENTES EN SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET O TELEFONÍA , hemos mejorado el proceso en caso de que **EL SERVICIO NO REINICIE, DESPUÉS DE APLICAR UN RESET DE BEC, UN RESET REFRESH DE ANDES o EN ESTE APAREZCA EL CÓDIGO 5: RESULTADO FALLIDO.** Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

TIPO DE RESET	SISTEMA	SER VICI	QUÉ DEBE SUCEDER
---------------	---------	----------	------------------

		O		
REBOOT	BEC	TELE VISI ÓN	APAGAR Y ENCENDER DECODIFICADOR	
REAPROVISIONA MIENTO	BEC	INTE RNE T	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT	
RESET REFRESH	ANDES	TELE VISI ÓN	APAGAR Y ENCENDER DECODIFICADOR	
RESET REFRESH	ANDES	INTE RNE T	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)	
RESET REFRESH	ANDES	FON O	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)	

IMPORTANTE: Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario Lunes 9:00 a sábado a las 20:59. En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

PASO 1 —

Debes ingresar el caso en la **web de escalamiento** e ingresar una solicitud de servicio:

a) Ingresar con las credenciales usuario = callcenter y clave: Aa123456

PASO 2 —

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

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

PASO 3 —

c) En la cuenta de Servicio de Andes, ingresar la siguiente solicitud de servicio:

ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Problemas de reproducción

DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló

POSIBLES CASOS

CLIENTES CON ESCALAMIENTO

REGISTRA

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

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

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

CLIENTES CON ESCALAMIENTO

REGISTRA

Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA



El Protocolo de Transferencia tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

DEBES SABER:



IMPORTANTE

► Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente **no puede ser gestionada por el ejecutivo front**, ejemplo:

- Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.
- Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

► Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

► Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia*

y debe esperar ser atendido”

▶ La transferencia asistida **se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

▶ Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.

▶ Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID **Horarios de Canales de Atención**

▶ Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:

CONSIDERA QUE

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:



Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.

- ✓ Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- ✓ No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- ✓ Saluda formalmente al cliente.
- ✓ Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.
- ✓ Puedes apoyarte en el siguiente script:

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

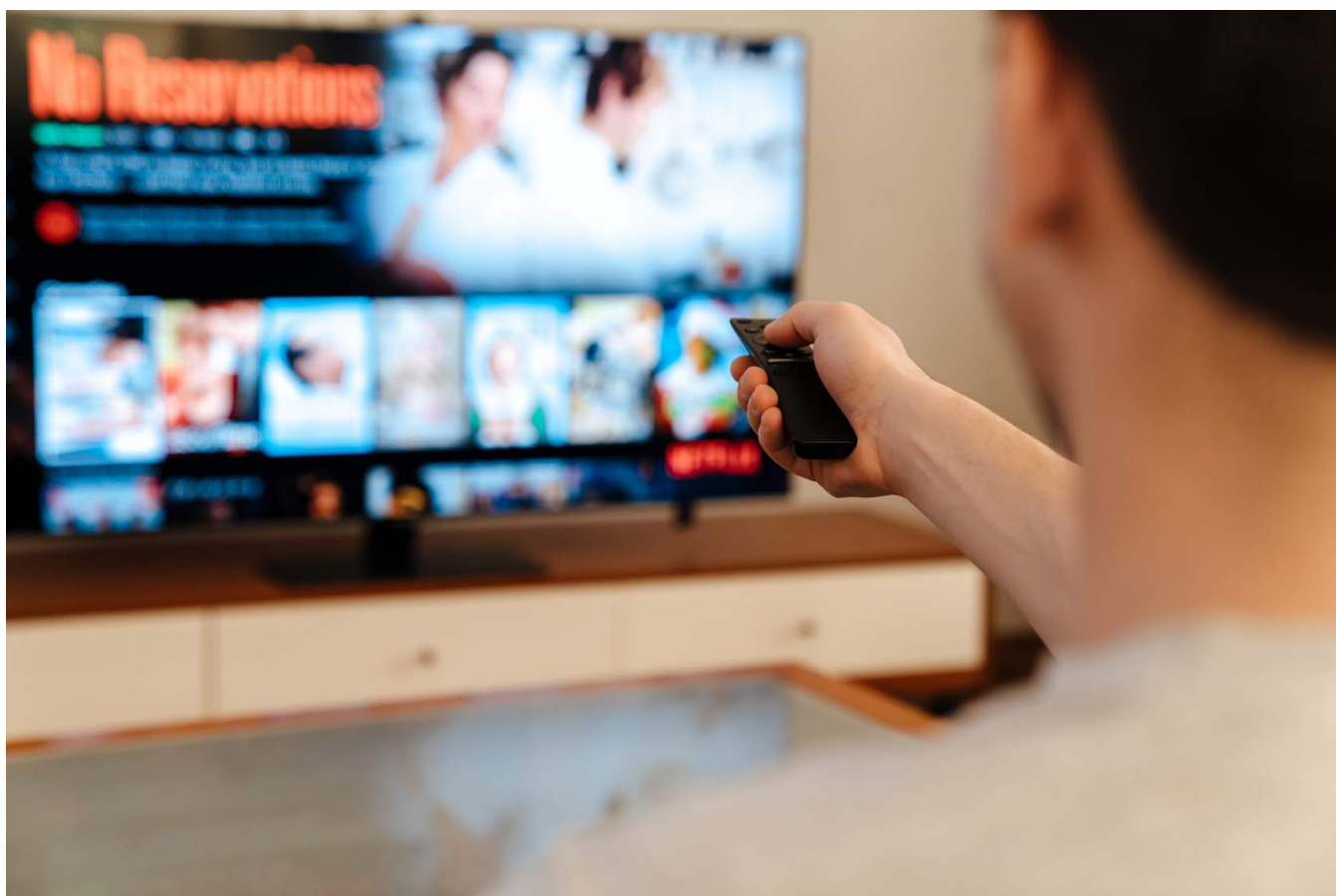
Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

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



CONTINUE

CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:

✓ En Andes, el ciclo de facturación se llama DOM.

✓ **La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación**, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).

✓ De acuerdo a la **normativa Subtel**, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

✓ Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como **No Facturar** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

✓ Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

✓ Recuerda que, para **clientes nuevos**, al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

✓ Los **clientes que se migran a Andes** tendrán asignado un nuevo ciclo de facturación, el que estará de acuerdo a la fecha del período de cobro que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará, en algunos casos, una nueva fecha de emisión de boleta, pero sin afectar la renta mensual del cliente.



CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

No debes entregar detalles de la boleta a un tercero.

Indica al cliente que no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento para pagar.

Invita al cliente a suscribirse al **Pago Automático de Cuentas**.

No debes ingresar una Solicitud para cambio de ciclo.

Si el cliente tuvo un cambio de ciclo por atraso en el pago de sus servicios (ciclo de repaso), se debe informar que ya no se realizan cambios de fecha y se deben indicar las fechas de emisión, vencimiento y corte.

Es **IMPORTANTE** considerar que si bien el período cobrado podría parecer que es de 31 de días (por ejemplo, de 15 a 15), en ningún caso es así, independiente del período, siempre cobramos 30 días

En el caso de los **clientes migrados de Sur a Andes**, mantienen su fecha de pago y período cobrado, pero con un nuevo Ciclo de Facturación.

La tasación de la boleta se realiza el mismo día al inicio del Ciclo de Facturación en horario nocturno para que la boleta este emitida al comienzo del ciclo.

Solo en el caso de desconexión total de los servicios, se debe ajustar manualmente el período sobrante cobrado, de no ser así, el ajuste se realiza de forma automática.

MATRIZ DE ATENCIÓN CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN FIJO

1. Verificar que los datos como Rut, dirección, teléfono y email estén correctos.

2. Desde la Vista 360 de la cuenta cliente verifica el **ciclo de facturación del cliente** en la sección **perfil de facturación**. Apóyate del apartado **CÓMO VER EL CICLO DE FACTURACIÓN EN ANDES**

Informa al cliente que el cambio de ciclo no es posible de realizar y entrega algunas recomendaciones sobre el pago de los servicios. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, no es posible cambiar su fecha de pago, de todas maneras, puede pagar su cuenta desde que se emite, el día XX de cada mes, no es necesario esperar hasta la fecha de vencimiento XX. La boleta la puede revisar siempre desde su sucursal virtual en clarochile.cl. Para su comodidad también puede registrar su cuenta con pago automático directamente en su banco.



CONTINUE

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El Protocolo de Transferencia tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención. Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: **ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS**

VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL:

TOMA EN CUENTA

- Si eres de la plataforma de Contención móvil o retención hogar, puedes ocupar este procedimiento en caso que el link de validación falle, no esté disponible o el cliente se niegue expresamente a realizar la validación de identidad.
- Ingresa al link **<https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>**
- Solicita al cliente su n° de rut y cédula para completar los datos requeridos.
- Si el resultado es “No vigente”, “Bloqueado” o el cliente este en el proceso de entrega de nueva cédula, no se puede cursar la atención.

● Si la página no se encuentra disponible o cliente se niega a entregarlo por seguridad. Debes realizar las siguientes preguntas de validación, las que el cliente deberá responder (al menos 4 de 5) y así acreditar su identidad:

-Cuál es su rut /número de cédula de identidad.

-¿Cuál es su nombre completo?

-¿Cuál(es) son los servicio(s) que tiene contratado(s)?

-SOLO SERVICIOS HOGAR ¿Cuál es la dirección en donde desea dar la baja de los servicios? (calle, número, comuna).

-¿Cuál es el correo electrónico registrado con nosotros?

● En el caso que cliente entrega información “incompleta” guíalo mencionando que es lo que falta.

The image shows a screenshot of a web form titled "Vigencia documento de identidad" (Identity document validity) on the Chilean government website. The form is highlighted with a red border. It contains the following fields:

- RUT***: A text input field containing "12.345.678-9".
- Tipo de documento: ***: A dropdown menu with "Cédula" selected.
- N° Documento/N° Pasaporte: ***: A text input field containing "543456233".
- Captcha**: A visual verification code showing the letters "p g a t 2 i" in various colors and orientations.

The background of the page shows the Chilean government website header with the logo, contact information (800 370 2000 - 2 2433 9800), and navigation links like "Inicio", "Trámites", "Servicios en línea", "Nuestras Oficinas", "Preguntas frecuentes", "Clave Única", and "Búlganos".

VALIDACIÓN POR APLICATIVOS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre recuerda al cliente tener su cédula identidad a mano.
- La validación debe hacerse a través de un dispositivo móvil, para poder tener acceso a la cámara.
- La validación siempre tiene que ser a quien contrata el servicio. En caso de portabilidad, quien debe realizar el proceso de validación es el titular de la cuenta y no un tercero usuario del servicio.
- El cliente tiene 3 intentos para realizar la validación por cada link enviado, si los intentos fallan, no se puede realizar la transacción.
- Cada sistema indicará que, si el link de validación no se logra enviar o se envía con error, debes realizar preguntas de seguridad.
- En las preguntas de seguridad debes sólo hacer la pregunta y esperar que el cliente indique la respuesta. NO debes leer las alternativas.
- La validación será correcta si el cliente responde 3 de 4 preguntas de manera correcta.

Para conocer los distintos aplicativos revisar [aquí](#)



VALIDACIÓN POR FRONT DE VENTAS (FDV):

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

1. Luego de completar el detalle de la venta en FVC haz clic en INICIAR VALIDACIÓN FIF.
2. El sistema desplegará la pantalla del validador de identidad. Consulta al cliente cuál es la opción de mensaje que desea recibir para la validación y luego haz clic en ENVIAR LINK.
3. El cliente por su parte recibirá un mensaje, dependiendo del tipo de venta y el medio elegido para la notificación.
4. El sistema mostrará que el cliente ya recibió el link de validación y está en el proceso. 1° deberá sacar foto del frente y reverso de su cédula de identidad y luego una foto Selfie.
5. Una vez completado el proceso, el sistema de validación quedará en la etapa de finalización y mostrará un mensaje indicando: **¡completado! el cliente pasó la validación facial con éxito.**
6. El cliente por su parte, recibirá este mensaje: **Proceso finalizado. Continúa tu proceso con el ejecutivo de Claro.**

Si la validación no es exitosa, informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.

7. Puedes cerrar la pestaña del sistema de validación (FIF) y así volver a FVC y terminar el proceso.
8. Sólo en caso, de que el sistema muestra que el link de validación no se pudo enviar, hubo un error sistémico o el link, se desplegarán las PREGUNTAS DE SEGURIDAD.

9. Debes hacer las preguntas que aparecen en pantalla, esperando que el cliente responda. **No leas las alternativas.** Si el cliente responde al menos 3 de 4 preguntas correctamente, aparecerá el mensaje de validación exitosa y podrás continuar con el proceso en Front de ventas.

10. Si las respuestas fallan, el sistema de validación mostrará que la validación fue rechazada. Informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.

 FIRMA DE CONTRATO

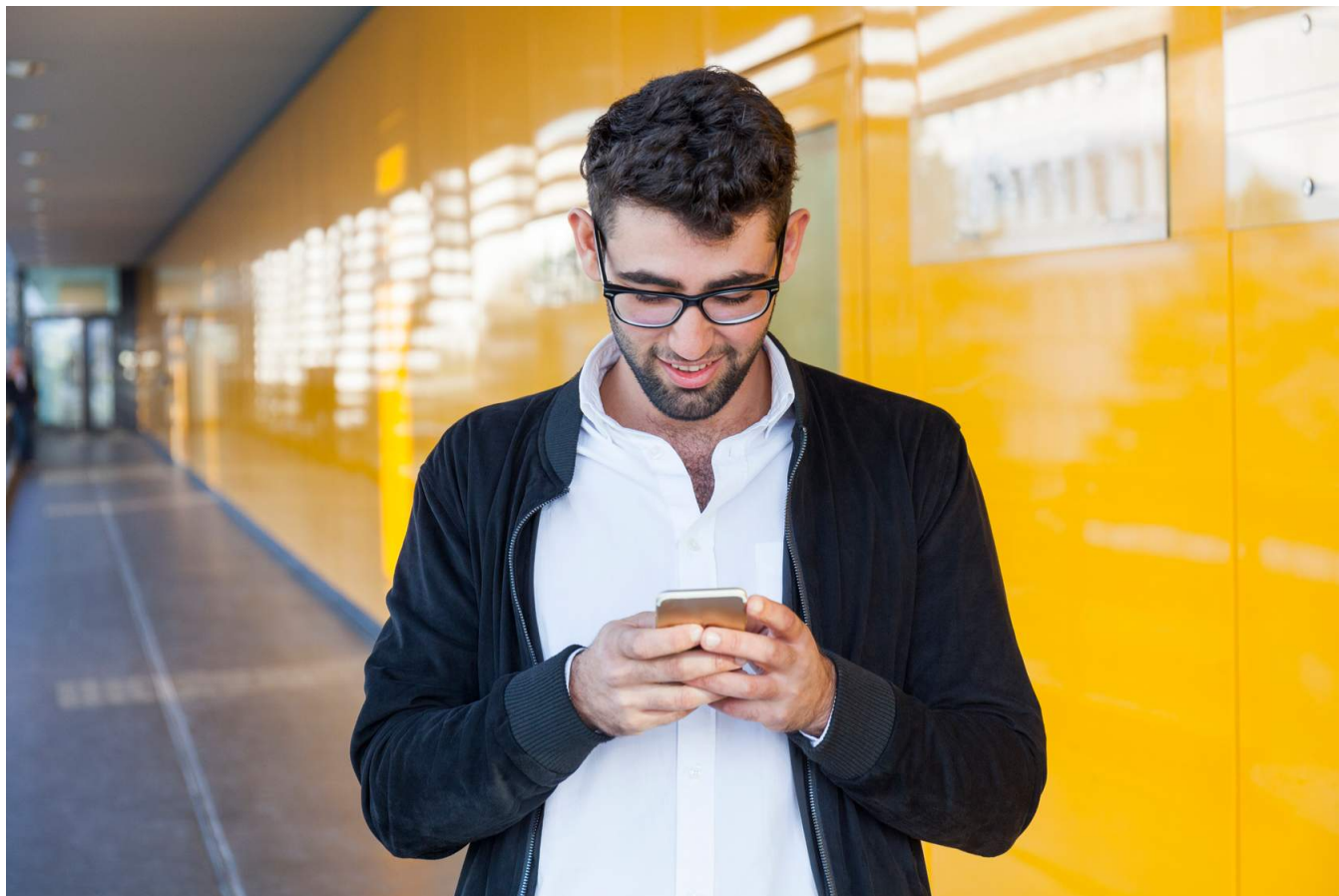
Para continuar con la validación FIF, por favor ingrese el número de serie de identidad y el número de teléfono al que le enviaremos un link para que se pueda completar el proceso.

Email	IGNACIO.FOELDES@CLAROVTR.CL
ID de Venta	926
Tipo de transacción	Venta Tra/2das líneas
Monto de la venta	\$ 12.990
ID de agente	16.748.961-3
Número de serie	Ingrese el número de serie * 525768796
Número de teléfono	Número de teléfono: 966461578 Envíalemos un link a este número: 966461578

Iniciar validación FIF

CONTINUE

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.

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

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.**

GESTIÓN:



REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente

CLIENTE SIN SERVICIOS MÓVILES:

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O FURTO	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO NO TENGA EL MÓVIL
--	--------------------------------------	--	--	---

1. 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".
2. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de SIM (ICCID) y el número de IMSI. --> Solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y que mencione los números registrados

en la tarjeta. Si la simcard registrada en CRM One no es la misma que el cliente tiene en su poder, debes informar que debe realizar un cambio de simcard. Apóyate del procedimiento Cambio de SIM Card Servicio Móvil según tu canal de atención.

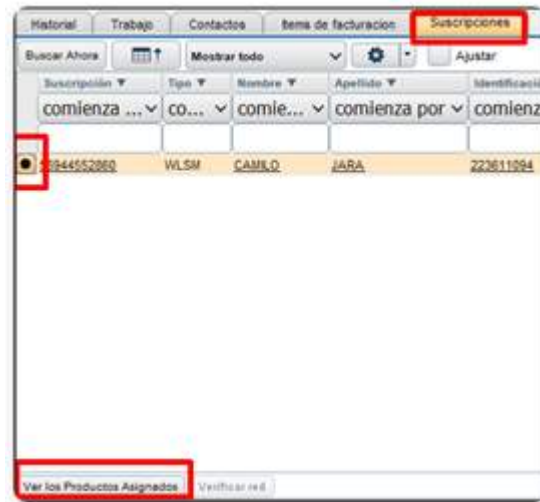
3. Si la simcard registrada en CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos).
4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del procedimiento Portal Help Desk – Support@l.
5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”, si es así, ingresa el siguiente ticket. --> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo.
6. Registra la atención:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de servicios

Motivo 3: Falla de servicio

Resultado: Solicitud Completada



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
FURTO

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
CLASIFICADO
TENGA
EL MÓDULO

1.Ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2.Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN. -->> Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l.

3.Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Cambio de perfil en HLR
- HLR: Sí

4.Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket.

-Seleccione tipo de registro: One

-Categoría: HLR

-Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación

-HLR: Sí

5.Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el siguiente paso.

6.Si ingresaste un Ticket en Supportal, debes generar un Caso en ONE, recuerda completar los datos del cliente, puedes apoyarte con la publicación **INGRESO DE DATOS DEL CONTACTO** para que el cliente sea contactado en un plazo de 72 hrs hábiles . Si no ingresaste ticket continua con el paso a paso.



REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O SEUSA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR EQUIPO CLIENTE TENG EL M
---	--	---	--	--

a) Revisa la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**

b) Si la IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
a) Con el número de IMEI del equipo del cliente ingresa a la Plataforma de Consulta Phone Protect para revisar si presenta un bloqueo por deuda. El link es el siguiente: https://somosclave.cl/consultas/imei/consulta_imei.php b) Si el equipo está registrado dentro de la plataforma, informa al cliente que el equipo está bloqueado por deuda. Apóyate del procedimiento Phone Protect - Campaña Recuperación de Equipos. c) Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con el siguiente paso.				

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENGA EL M
Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar: A través de la barra de notificaciones -->> Despliega la barra de notificaciones deslizando un dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. -->> Desplaza hacia la derecha para ver más opciones moviendo un dedo hacia la izquierda sobre los iconos de función rápida. -->> Pulsa sobre “Modo Avión”.				

A través de "Ajustes" -->> Pulsa sobre el "Menú" en la pantalla de inicio o revisa todas las aplicaciones del teléfono. -->> Entra en "Ajustes". -->> Accede a "Modo Avión".

Mueve el interruptor hacia la derecha para activar o izquierda para desactivar la función (cambiará a color azul indicando que está habilitada y gris cuando está deshabilitada).

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar:

Abre el Centro de Control y toca el Avión para habilitar o deshabilitar.

También se puede activar o desactivar desde el botón Configuración, seleccionando el Modo de Vuelo.

a. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>
ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA CRM	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DENEGADA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CUMPLA TENER EL MÓVIL
---	--	--	--	---

a. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.

b. Si el inconveniente se soluciona, deja registro de la gestión realizada con el cliente:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>

CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>

ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELTO EN LÍNEA

c. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo. Invítalo a que una vez realizada la prueba y descartado que el equipo no presente problemas, nos vuelva a contactar por cualquier medio de atención.

d. Si tras probar la simcard en otro equipo el servicio funciona correctamente, informa al cliente que el problema es el equipo. Entrega las siguientes alternativas según sea la situación del cliente (revisar cuadro adjunto).

e. Si el inconveniente persiste, debes ingresar el siguiente caso en ONE

Situación detectada	Acción para informar al cliente	Procedimiento de apoyo
El equipo Claro está dentro de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico para revisión sin costo.	Servicio Técnico Móvil
El equipo Claro está fuera de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico; el cliente será contactado con un presupuesto de reparación .	Servicio Técnico Móvil
El equipo no es Claro o el cliente no quiere el servicio técnico	Informar la opción de Renovación de equipo de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.	Renovación de Equipo Móvil
Después de probar la SIM en otro equipo el problema sigue	Realizar un cambio de SIM card para la línea afectada.	Cambio de SIM Card – Servicio Móvil

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
AUTOMÁTICA 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 ESIM:

IMPORTANTE —

Estas son las revisiones básicas que debes revisar antes de atender según el inconveniente por el cual el cliente nos llama. Una vez descartados estos puntos, revisa según el inconveniente que presente el cliente.

✓ 1. Verifica que el servicio esté activo:

ACTIVO: Continúa revisando en el paso N°2.

SUSPENDIDO: Explica al cliente que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

✓ **2. Verifica si el equipo del cliente es compatible con ESIM. Solicita al cliente digitar el código*#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM**

EQUIPO COMPATIBLE: Continúa revisando en el paso N°3

EQUIPO NO COMPATIBLE: Indica al cliente que, dado que no hay compatibilidad, se debe modificar a una simcard física. Apóyate en la publicación **Cambio de SIM Card Servicio Móvil**

✓ **3. Verifica con el cliente si tiene el modo avión activado**

MODO AVIÓN ACTIVADO: Continúa revisando en el paso N°4

MODO AVIÓN DESACTIVADO: Desactivar y continuar en el paso N°4.

✓ **4. Consultar al cliente si reinició equipo posterior a la activación de la ESIM**

REINICIÓ EQUIPO: Continúa revisando en el paso N°5.

NO REINICIÓ EQUIPO: Indica al cliente reiniciar y confirmar si solucionó inconveniente.

✓ **5. Confirma con el cliente si tiene la sim física anterior aún en el equipo**

NO MANTIENE LA SIM FÍSICA: Indica al cliente que para que funcione correctamente, debe sacar la sim física y además configurar la ESIM como principal, tal como se explica en el procedimiento de venta

MANTIENE LA SIM FÍSICA: Continúa revisando en el paso N°6

✓ **6. Verifica con el cliente si tiene el equipo actualizado en su última versión. "Ajustes" > "Sistema" > "Actualización de software" y verifica el estado de la actualización.**

EQUIPO ACTUALIZADO: Continúa revisando en este procedimiento según el inconveniente puntual que presenta el cliente

EQUIPO NO ACTUALIZADO: Si hay una actualización disponible, indica al cliente seguir las instrucciones para descargarla e instalarla.

✓ **REGISTRA:**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER Nº 14 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº14!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR