



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - HFC

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO

≡ UNIDAD 4: CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

Lenguaje:

Utilizar un vocabulario: **RESPECTUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

 Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina.

 Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.

 Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.

 Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

 Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.

 Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.

 Usar muletillas.

 Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.



Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. **Además, para lograr un correcto entendimiento debes:**



Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes



Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente.



Preguntar dos veces la misma información.



Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.



Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.



Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

ELEMENTOS TRANVERSALES	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto relacionamiento debes: - Personalizar al cliente a lo menos un a vez, a lo largo de toda la atención. - Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario. - Ej: "Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..." - Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle". - Contener al cliente siendo empático, amable y cordial. - Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. - Aprovechar los momentos de pausa para intervenir. - Si cliente dice impropiedades (malas palabras) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible,		

el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los improperios (malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.

 Controlar los tiempos de espera.

 Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación **CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER**

Para lograr un correcto Relacionamiento NO debes:

 Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.

 Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.

 Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.

 No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN:



BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

Si tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"

Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"

ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

- **Ejemplo de informar acción al cliente:**

- Carga de descuento en planes: ***“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.***

OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#)
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil, siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación [RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL](#) en la sección Call Center.
- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

REGISTRO EN SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo del contacto.
- Indicar acuerdos tomados.
- Los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido: Nombre de la persona que atendemos, Motivo de la atención, Información Entregada, Gestión realizada, Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental:

Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

Ejemplo:

"Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación [ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE](#). El mensaje de referencia es el siguiente: "Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención".
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento [CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN](#). Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento [PROTOCOLO](#)

[TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL](#) un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

"Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros"

Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. Ejemplos de despedida:

¿Lo puedo ayudar en algo más Dn./Sra. xxxx?. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: "Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)".

"Dn./Sra.xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)".

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Objetivo: Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado:
	Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.
	Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
	SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
	SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA



1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación ANDES - CÓMO REVISLA DEUDA.

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

- a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
- b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.

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



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

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

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

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



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

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

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



4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente, pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.



SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Este procedimiento aplica **SOLO** para **clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.

- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR.](#)

- Si ingresas un ticket a mesa de ayuda, debes incluir **el número de cuenta de facturación** del cliente en el recuadro **Número de Cuenta. MATRIZ DE ATENCIÓN CALL CENTER.**

MATRIZ DE ATENCIÓN SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:

CANAL DE ATENCIÓN: CALL CENTER



GESTIÓN ¿QUÉ REVISAR?



Validar Pago:

Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2).

Si el pago no está registrado aplica procedimiento descrito en el apartado **PAGO NO APLICADO**



Pedido de Reanudación en Andes:

a) Si existe un pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el Formulario

b) Si no existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el Formulario

Datos a ingresar: Rut – N° de contacto – N° de cuenta de servicio afectada.

Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC o ANDES - INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH.



INFORMA:

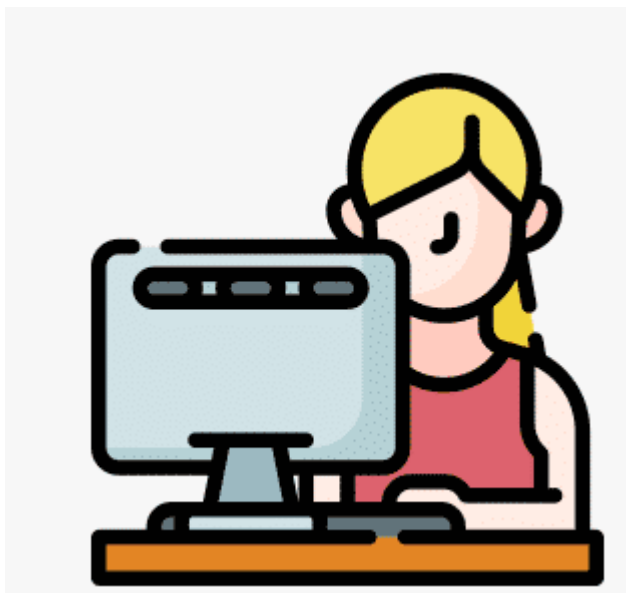
Sr(a). XXXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan.



Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registra en la atención:

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



CONTINUAR

UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Toda persona natural o jurídica titular de un servicio, usuario del servicio o incluso alguien que no sea cliente puede generar un reclamo.

✓ El ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe intentar dar una solución en el momento.

IMPORTANTE:



DEBES SABER:

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DEL RECLAMO

✓ Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente **EXPRESAMENTE** indica que quiere ingresar un reclamo formal.

✓ Todo reclamo se genera a partir de una Solicitud de Servicio.

✓ Para convertir una Solicitud de Servicio en reclamo, no es excluyente que el cliente esté en cobranza o con alertas de créditos.

✓ Una Solicitud de servicio convertida a reclamo no puede ser cancelada, si se intenta arrojará un mensaje de error.

✓ La Solicitud de Servicio para ser convertida a Reclamo, debe estar en estado **ABIERTA**.

✓ La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

✓ Sólo el cliente **RECLAMANTE** puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales.

✓ Los **ESTADOS DE CIERRES** para los reclamos a aplicar son: **A LUGAR, NO A LUGAR, A LUGAR PARCIAL.**

✗ Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.

✗ El Ejecutivo/Asesor nunca debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

DEBES SABER:

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DEL RECLAMO

1. Si el cliente no está creado se deberá crear CREACIÓN DE CLIENTES.
2. Revisar el estado del servicio, en caso que la boleta esta vencida puedes ingresar una inhibición del flujo de cobranza del cliente, en espera de la respuesta del reclamo.
3. Verifica si hay reclamos anteriores por la misma problemática.

DEBES SABER:

VERIFICAR PRECONDICIONES

INGRESO DEL RECLAMO

1. Desde la Vista 360 de la cuenta **CLIENTE**, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de **CUENTA - SERVICIO o FACTURACIÓN** e ingresar la solicitud de servicio según el inconveniente.

- Si no se logra resolver atención en línea y cliente insiste en ingresar reclamo se debe ingresar la Solicitud de Servicio según el tipo de inconveniente que indique el cliente y convertirla en reclamo.

- Si fue solucionado en línea y cliente insiste en ingresar reclamo, ingresa Solicitud de Servicio apoyándote con las siguientes tablas:

	Incoveniente comercial	Incoveniente técnico
Cuenta	Cliente	Cliente
Tipo	Reclamos	Reclamos
Área	105/sucursales	105/Sucursales
Subárea	Comercial Fijo	Comercial Fijo

CONVERTIR SOLICITUD DE SERVICIO EN RECLAMO:

1. Una vez ingresada la solicitud de servicio, hacer clic en el botón CONVERTIR EN N° RECLAMO.

2. Completar los datos solicitados: número de reclamo, tipo de servicio reclamado, empresa reclamada, motivo del reclamo, fecha de ingreso del

reclamo, tipo de cliente, medio de notificación, etc.

3. Pinchar el botón **ASIGNAR N° RECLAMO**, lo que generará un SMS al cliente.

4. Aceptar el mensaje desplegado.

5. Luego, el sistema genera un envío automático de **SMS al reclamante**, donde se informa el número correlativo del reclamo.

INFORMA:

Utilizar el siguiente script para informar el número de reclamo de la solicitud de servicio:

"Sr(a) XXX, hemos ingresado el reclamo planteando la situación que nos indica. El número de reclamo es XXX y tendrá una respuesta nuestra dentro de los próximos 5 días hábiles como máximo. Le reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas".

OFRECE:

Indicar al reclamante que puede hacer seguimiento de su reclamo discando el número 105 (solo para teléfono fijo o móvil) o en cualquier sucursal presencial.

REGISTRA:

General → Fallas sistémicas → Falla sist./procesos ISAC-CRM

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 4: CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Cuando el cliente lo solicita proactivamente.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio. Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

IMPORTANTE:

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de **Cambio de Tecnología** en **verde** para poder ingresar el cambio.

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Ejemplos de cómo distinguir:

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

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

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

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto	Marca	Catego
o Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones f
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
o Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Re

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

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

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

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

Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio. Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo

adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTER ÍTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 600 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
TELEVISIÓN	Replay TV	Se puede "reiniciar" la programación para volver a ver el contenido.	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión Box TV, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada. o Acceda a aplicaciones como Max, Riivi y Mega GO directamente desde su televisor.
	Claro TV+	APP para disfrutar contenido desde tus dispositivos favoritos	o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO tiene costo para el cliente**
- Los cambios de tecnología **NO se pueden revertir**.
- En caso que el cliente presente una **falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología**.
- Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

GESTIÓN:

SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCOVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN

DEBES SABER

1. Ingresa a la cuenta de **Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio Tecnología** (siempre y cuando este activo) y continúa con el paso 5.
3. Si el botón Cambio Tecnología **no está activo**, ir a la sección de productos instalados.
4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.
5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.
6. Presionar sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente). - **Solo si, el botón "VERIFICAR" se encuentre habilitado, NO** debes presionarlo.

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

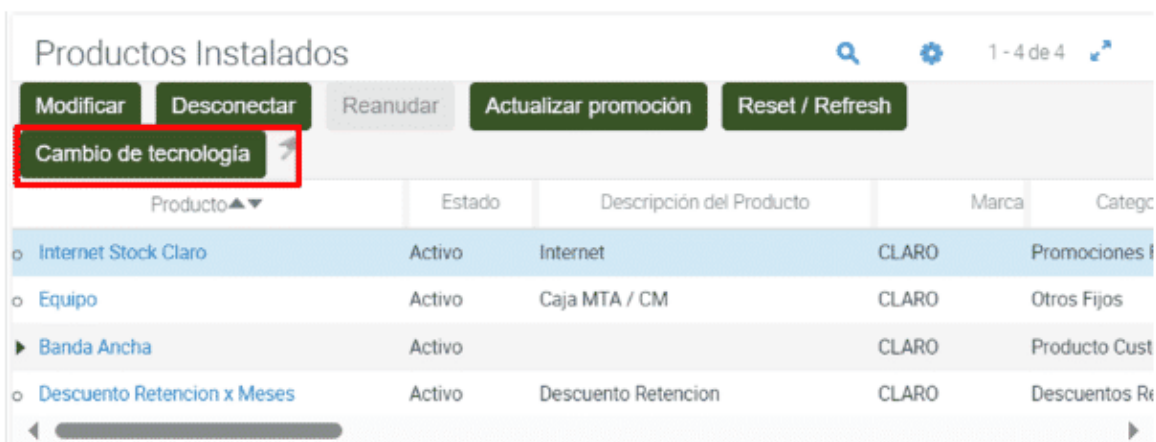
7. Una vez aprobado el TSQ, debes **GENERAR DOCUMENTO**.
8. Presionar el botón "ENVIAR"- **IMPORTANTE: NO** se debe presionar botón "Verificar"
9. Una vez enviado el pedido, este agendará la fecha más próxima. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar" y "guardar"**.

10. En sección **"ACTIVIDADES"**, en pestaña de **"Agendamiento"** agregar las Notas, ES IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.

INFORMA:

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.

Apóyate del siguiente script: *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestra visita técnica, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*



Productos Instalados				
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh				
Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto	Marca	Categoría
Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones
Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Ri

SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCOVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN

DEBES SABER

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponibles productos de fibra, para ello sigue los

siguientes pasos:

1. En el Perfil del cliente en Andes, en la pestaña de Productos Instalados, selecciona el **producto** y revisa si se encuentra en verde el botón **Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.
2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.
3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación [Andes - Actualización de Promoción Fijo.](#)
4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación [Andes - Actualización de Promoción Fijo.](#)
5. En caso que el cliente desee eliminar un servicio principal, transfiere a retención según la publicación [Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil.](#)

En caso que sea posible realizar la actualización de promoción a fibra informa lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

***Sólo si el cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.**

Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	Inicio de compra	Número
2P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora	Nu
2P 800 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora	Nu
2P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora	Nu
3P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0		Ahora	Nu
2P 600 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora	Nu
2P 600 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0		Ahora	Nu
2P 940 Megas mas Telefonía 0324F	\$0		Ahora	Nu
Mega 600 Sport Claro 0125F	\$0		Ahora	Nu
3P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	\$0		Ahora	Nu
3P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0		Ahora	Nu

SI ES POR SOLICITUD DEL
CLIENTE, INCONVENIENTE
TÉCNICO O CAMPAÑA SMA

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE
PROMOCIÓN

DEBES SABER

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de SERVICIO.

Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.

El cambio de tecnología NO tiene costo para el cliente.

Los cambios de tecnología NO se pueden revertir.

En caso que el cliente presente una falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología.

Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

!!Cliente con dos o más líneas telefónicas

“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada”

!!Solo Televisión/ Televisión y Telefonía

Red de fibra óptica requiere servicio de internet.

!!Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio

“No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción asociada a la cuenta”

!!Servicios B2B (Empresarial)

- Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes Internet o Televisión.

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

Tipos de Errores:

!!Error al Pinchar el Botón: Es cuando el cliente tiene el botón de Cambio de Tecnología habilitado, pero al pincharlo inmediatamente aparece un

mensaje de error en Andes, por lo que no se alcanza a crear la Modificación (Pedido de Migra).

!! Error TSQ: Son aquellos que aparecen con Error al momento de pinchar para validar TSQ. Estos pueden tener diferentes "Contextos".

!! Error 14: Es un error TSQ, pero es el único que NO requiere Ticket MDA, este sólo debe ser ingresado en la Web de Migraciones.

!! Error al momento de enviar: Este error se arroja cuando ya está creado el pedido de modificación (Pedido Migra), ya validamos TSQ está aprobado, pero cuando pinchamos en enviar sale algún error.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
HFC**

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

FINALIZAR