



DESAFÍO DE LA SEMANA N° 20 - 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 03 AL 10 DE NOVIEMBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

 ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

 DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA

 ACTIVIDAD

 INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO

 APLICACIONES DE STREAMING

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

 ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

≡ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

≡ INGRESO DE RECLAMO - FRONT

≡ DESAFÍO TERMINADO

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para clientes con servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

ALCANCE

PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN

- Para realizar una actualización de plan los servicios deben encontrarse **activos y con cuenta al día (sin boleta vencida)** En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que nos contacte cuando su boleta esté regularizada.
- Se permite realizar actualización de promoción **sólo una vez por cada DOM** (Ciclo de Facturación).
- Informa **según el PLAN COMERCIAL los cargos con respecto a la contratación**. Si el cliente solicita la misma oferta (descuentos) que para clientes nuevos, explica que dicha oferta ha sido entregada en la contratación de los servicios y ofrece la mejor oferta según tu canal de atención.
- Recordar al cliente que **pierde promociones de venta y/o descuentos iniciales** si es que modifica la promoción contratada.
- Al realizar un **Upgrade de plan** considerar que, si tiene el PAC/PAT con límite, éste puede quedar rechazado en caso que el valor a pagar supere dicho límite.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	FIJO	MÓVIL
¿A quién entregar atención?	Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)	
¿En qué canal de atención?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto	
Validación Identidad	Valida la identidad del titular según la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD	
Verifica	• Verifica que los servicios estén activos. Apóyate de la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Revisa si existe deuda apoyándote de la publicación CÓMO REVISAR LA DEUDA. • Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse • Valida vigencia de datos y en caso de no coincidir	

deben ser actualizados apoyándote en la publicación [MODIFICACIÓN DE DATOS](#)

FIJO

- Los clientes de la comuna de PUNTA ARENAS solo tienen disponible el producto fijo de internet, si el cliente desea actualizar su plan a uno dúo o triple pack, debes informar que no se encuentran disponibles los servicios de TV y Telefonía.
- Si el cliente indica que quiere realizar cambio de plan y tiene casilla de correo [VTR.net](#), debes informar que ésta se pierde.
- Si la actualización de promoción incluye un alta de servicio, revisa las validaciones de venta en [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#).

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN

SITUACIÓN	CALL CENTER	NO VOZ
Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)	1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente. 2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la	

	actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil	
Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales	Transfiere a retención, según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	Derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual
Cliente busca un plan más económico que el actual	1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium. 2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos. 3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR	
	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Transfiere a NIVEL 2 según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR	4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a Soporte Diferido según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR
Cambio a Plan Sport	. Cliente sólo internet y desea cambiarse a uno de los planes SPORT, realiza una actualización de promoción. Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo y Móvil . Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT, realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación Venta de Canales Premium. . Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT, transfiere a Retención	
Cambio por Sucursal Virtual	1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, transfiere de forma asistida a la plataforma de	Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a soporte diferido.

	NIVEL 2 COMERCIAL. 2. Si NIVEL 2 COMERCIAL no pudo contactarse con el cliente después de 30 segundos, debes asesorar al cliente nuevamente en cómo realizar el cambio de plan en su Sucursal Virtual.	
INFORMA	Si realizaste la actualización de Promoción, entrégale el detalle de lo que realizaste en la cuenta del cliente, apóyate con la publicación PROTOCOLO DE CIERRE CAMBIO DE PLAN	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DEVOLUCIÓN EQUIPO MÓVIL EN GARANTÍA



GARANTÍA LEGAL Y SS DEVOLUCIÓN EQUIPO EN GARANTÍA

Este procedimiento servirá para atender casos en que un cliente, dentro del período de Garantía Legal de 180 días corridos desde la venta, desee realizar la devolución de su Equipo Móvil porque tiene algún desperfecto técnico o cosmético (no atribuible al cliente) o en caso de retracto por Canal Remoto.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención aplica para las **primeras líneas presenciales**.

- Esta atención la puede solicitar el **Titular o Tercero con Poder Notarial**.
- El ejecutivo de atención presencial, deberá enseñar al cliente, el equipo móvil en el showroom de la Sucursal o en el material que proporciona VTR.COM para que el cliente tenga presente las características del equipo que desea adquirir.
- El ejecutivo debe **recomendar al cliente**, realizar el cambio de equipo en el momento y el monto pagado (por concepto de cuota inicial o compra) sea abonado para el equipo de reemplazo.
- El cliente puede solicitar la **devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total** por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Para revisar el procedimiento de [ABONO Y DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR](#).
- El ejecutivo, en conjunto con el cliente, **deberá hacer las pruebas necesarias** con el equipo para descartar inconvenientes una vez fuera de la sucursal. Entre las pruebas que puede realizar es revisar el funcionamiento de la cámara frontal y trasera, revisar el volumen, luminosidad de la pantalla, entre otras.
- Si el cliente **no desea abrir la caja del equipo al momento de la venta**, se le debe indicar que, si el aparato presenta fallas, este deberá ser ingresado a Servicio Técnico Móvil para validar la falla, sin excepciones.
- El equipo que desea cambiar, **debe retornar a la sucursal con todos los accesorios** en excelente estado, sin cuentas configuradas y, en lo posible, la caja original, para que aplique la Devolución por Garantía Legal original (la imei debe coincidir con la del equipo vendido).
- VTR trabaja con Centros de Reparación autorizados y certificados por las mismas marcas comercializadas.
- Una vez diagnosticado el equipo, **en caso de tener una falla de origen**, el fabricante reparará el terminal o lo cambiará por otro del mismo modelo.
- **Los informes técnicos bajo Resolución:** Actualización de Software, Falla no encontrada o Devolución sin reparar, no aplican para Garantía Legal.
- Si el Centro de Reparación **envía un nuevo equipo al cliente**, se **renueva la garantía legal** de 180 días.
- El equipo reparado o cambiado será despachado a la Sucursal donde se ingresó el Servicio Técnico.
- El procedimiento de [CONVIVENCIA DE ÓRDENES](#) indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.
- En las condiciones de garantía del fabricante de cada equipo, se menciona explícitamente que los cambios de equipo se realizarán usando equipos nuevos o refaccionados, por tanto, el equipo puede ser devuelto sin el empaque original.

DEBES SABER

GARANTÍA LEGAL: La garantía legal o (6x3) cubre los 180 días corridos desde de la venta, en dónde el cliente tiene 3 opciones para elegir en caso de que su equipo móvil se encuentre defectuoso por causa no atribuible al cliente.

- DEVOLUCIÓN DEL DINERO.
- CAMBIO DEL PRODUCTO.
- REPARACIÓN GRATUITA.

GARANTÍA LEGAL

La opción que el cliente elija para hacer valer la Garantía Legal se puede solucionar de las siguientes maneras:

DEVOLUCIÓN POR DOA: —

Es cuando en el momento de la **venta o en un cambio** de Equipo Móvil, el ejecutivo **comprueba que el equipo presenta una falla cosmética o de funcionamiento**. Esto no aplica para Delivery.

- El cliente debe permanecer en la sucursal para que se aplique la **DEVOLUCIÓN POR DOA**
- **Se acepta devolución:** 1 hora o menos desde el pago al contado o de la cuota inicial por contrato de arriendo presencial en Sucursal
- El cliente puede solicitar el **cambio por otro equipo con las mismas características** ofertadas, o bien, **devolución del dinero** que pagó por concepto de cuota inicial o valor total.
- Equipo es restituido con Empaque, Accesorios y Configuración Original
- Equipo debe tener una falla mecánica o cosmética evidente

✗ La **DEVOLUCIÓN POR DOA** no aplica para casos en que el cliente se muestre disconforme con características como color del modelo, intensidad del brillo de la pantalla, o volumen del sonido, entre otras.

✗ El retracto no se puede solicitar por Call Center o vía Chat.

✗ No se puede reemplazar ningún componente del equipo nuevo por los del equipo defectuoso.

RETRACTO CANAL REMOTO: —

Si un cliente realiza la adquisición de su equipo móvil a través de un **canal no presencial y su equipo fue entregado mediante Delivery**, tiene por ley el **Derecho a RETRACTO**, es decir, arrepentirse de la compra dentro de un plazo de 10 días de corrido desde que se celebró el contrato. Los motivos que aplican para el cambio son:

- Equipo no funcione o esté dañado.
- No cumpla con las características técnicas descritas en la publicidad.
- No le haya gustado el diseño o color.
- Desista o sea rechazada la portabilidad.
- Se acepta devolución: 10 días o menos desde la venta o contrato de arriendo.

EXEPCIÓN JEFE DE SUCURSAL: —

Cambio de equipo **excepcional autorizado por Jefatura de Sucursal con 180 días o menos desde la fecha de venta**. En caso de ausencia, esta excepción puede ser delegada a Coordinadores de la sucursal. Todos los cambios serán auditados por el área de Terminales.

- **DESPERFECTO O FALLA COSMÉTICO:** Es cuando se identifica que el equipo móvil presenta algún golpe o marca visible.

1. INGRESO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO PARA DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO EN GARANTÍA

Contexto

Una vez realizada la validación y si corresponde que el cliente pueda realizar una devolución de equipo por estar en garantía, entonces se debe ingresar la solicitud de servicio que a continuación se indica.

Step 2

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7873453-1 | Cuenta

Lista de clientes Lista de clientes

7873453-1

Rut: 7873453-1 Dirección: APOQUINDO A Dirección Teléfono principal: 953402251 Resultado última encuesta EDA: En cobranza: Fecha última encuesta EDA: Nombre: MARIA JIMENA Comuna: LAS CONDES En cobranza: Fecha última encuesta EDA: Apellido paterno: VENEZAS Email: leonardo.marin@vtr.cl Fallos masivos: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: ONETTO Edad: 61 Referados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: Nacionalidad: CHILENO Tipo: Residencial No Twitter: Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Clase: Cliente Género: Profesión: Región: REGIÓN METROPOLITANA Subtipo: MYPE Fecha de nacimiento: 11/12/1955 Estado: Activo Código postal: Subclase: Sin Servicios

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

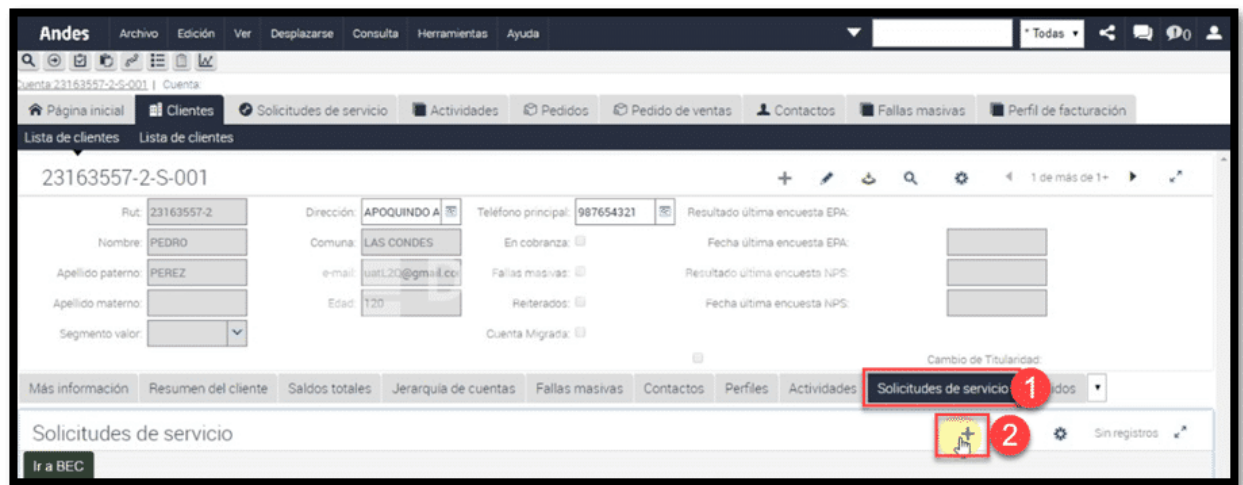
Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Clase	Tipo	Identificador cuenta	Dirección	Email	Teléfono principal	Aplica convenio
Facturación	Empresarial	116735645	APOQUINDO AV 4800 PISO PL A	leonardo.marin@vtr.cl	953402251	
Servicio	Residencial	7873453-1-54207	APOQUINDO AV 4800 PISO PL A	leonardo.marin@vtr.cl	953402251	

Para ingresar la solicitud de servicio, Desde la vista 360 de la cuenta Cliente, hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de **SERVICIO**.

Step 3



Pinchar la pestaña **SOLICITUD DE SERVICIO** (1) y hacer clic en el símbolo + (2), como se indica en la imagen:

Step 4

The screenshot shows a web application interface for managing customer data and service requests. The top navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main header displays 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The customer profile section for '22363624-1-S-001' includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Dirección', 'Comuna', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', 'Cuenta Migrada', 'Resultado última encuesta EPA', 'Fecha última encuesta EPA', 'Resultado última encuesta NPS', and 'Fecha última encuesta NPS'. The 'Solicitudes de servicio' tab is active, showing a form with fields for 'Rut del Cliente', 'RUT Solicitante', 'Nombre solicitante', 'Apellido paterno solicitante', 'Apellido materno solicitante', 'Teléfono residencial solicitante', 'Teléfono laboral solicitante', 'Teléfono celular solicitante', 'Email solicitante', 'Número serie CI solicitante', 'Número de interacción', 'Dirección', 'Comuna', 'Región', 'Activo', and 'Tipo'. The 'Tipo' dropdown is set to 'Servicio', and the 'Área' dropdown is set to 'Devolución'. The 'Subárea' dropdown is set to 'Equipo Móvil'. The 'Descripción' field is empty.

Ingresar los datos de la solicitud de servicio:

- **Tipo** → Servicio
- **Área** → Devolución
- **Subárea** → Equipo móvil
- **Descripción** → Información que sea pertinente a la devolución.

Step 5

Seleccionar activo

Nº de activo

Nº de activo	Nº de serie	Producto	Nº de pieza	Estado
migra.40184968		30 Mega	30_MEGA	Suspendido
migra.40184969		TV Hogar HD Digital	TV_HOGARHD	Suspenc
migra.618512714		Multimedia Control... 1-WOD9C		Activo
migra.618512715357818091993...		Equipo Movil		Activo
migra.618512716357818091993...		LG K4 2017	LGK42017	Activo
migra.618512719963504477		Servicio Movil		Activo
migra.618512720963504477		Bloqueo Carriers M...		Activo
migra.618512721963504477		Movil Carrier 111 V...	PN0000098	Activo
migra.618512722963504477		Movil Carrier 123 E...	PN0000108	Activo
migra.618512723963504477		Movil Carrier 171 CL...	PN0000097	Activo

Aceptar Cancelar

Luego se debe completar el campo activo es un campo obligatorio en el cual se debe indicar el N° de activo asociado al producto **EQUIPO MÓVIL**

- Para el activo **NO SE DEBE** utilizar el que este asociado al modelo del equipo.

Step 6

Account: 22363624-1-S-001 | Cuenta

Lista de clientes | Lista de clientes

22363624-1-S-001

Rut: 22363624-1 | Dirección: APOQUINDO A | Teléfono principal: 987654321 | Resultado última encuesta EPA: | Fecha última encuesta EPA: |

Nombre: JUAN | Comuna: LAS CONDES | En cobranza: | Fecha última encuesta NPS: |

Apellido paterno: AVILA | e-mail: uat12Q@gmail.com | Fallas masivas: | Resultado última encuesta NPS: |

Apellido materno: | Edad: 120 | Referidos: | Fecha última encuesta NPS: |

Segmento valor: | Cuenta Migrada: |

Cambio de Titularidad

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

Rut del Cliente: 22363624-1 | Teléfono residencial solicitante: | Dirección: APOQUINDO AV | Tipo: Servicio |

RUT Solicitante: 22363624-1 | Teléfono laboral solicitante: | Comuna: LAS CONDES | Área: Devolución |

Nombre solicitante: JUAN | **Teléfono celular solicitante: 987654321** | Región: | Subárea: Equipo Móvil |

Apellido paterno solicitante: AVILA | Email solicitante: uat12Q@gmail.com | Activo: 1-1 5838701 597 | Descripción: CHR 099 A |

Apellido materno solicitante: | Numero serie CI solicitante: | Numero de interacción: |

Solicitudes de servicio Applet de

Por último como campo obligatorio se **debe completar con el N° de teléfono celular del solicitante**, y posterior se debe pinchar el ícono **guardar**

Step 7

The screenshot shows the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-menu with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main area displays the customer profile for '23163557-2-S-001'. The profile includes fields for RUT, Nombre, Apellido paterno, Apellido materno, Segmento valor, Dirección, Comuna, Teléfono principal, En cobranza, Fallas masivas, Reiterados, Cuenta Migrada, Resultado última encuesta EPA, Fecha última encuesta EPA, Resultado última encuesta NPS, and Fecha última encuesta NPS. Below the profile, there's a tabbed interface with 'Solicitudes de servicio' selected. The table shows a list of service requests with columns: Nuevo, Nº de SS, Estado, Número reclamo, Fecha de creación, Tipo, Área, Subárea, Tipo requerimiento, RUT Solicitante, Nombre Completo Sc, and De. A red arrow points to the 'Nº de SS' field in the first row, which contains the value '10710984'.

Nuevo	Nº de SS	Estado	Número reclamo	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo Sc	De
	10710984	Abierta		13/01/2020 19...	Servicio	Devolución	Equipo Móvil	Requerimiento	23163557-2	PEDRO PEREZ	CHR099A

Una vez guardada la solicitud de servicio, se debe ingresar a ella **seleccionando el N° de la SS**.

Step 8

The image shows two screenshots of a web application interface for service requests. The top screenshot shows the 'Consulta Cuentas' section with a red box around the 'Cuenta inicial' field. The bottom screenshot shows the same section with a red box around the 'Razón de la devolución' dropdown menu and a red box around the 'Motivo Cliente' dropdown menu.

Luego se deben completar los siguientes ítems de forma obligatoria:

1) CLIENTE DEVUELVE ACCESORIOS: Se debe validar que el cliente devuelve cargador, audífonos, etc.

(1)

2) EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA GARANTÍA LEGAL o EQUIPO CUMPLE PLAZO PARA DOA: Se debe validar en qué fecha se realizó la compra del equipo y de acuerdo a ello seleccionar lo que corresponde.

(1)

3) EQUIPO SIN DAÑO COSMÉTICO: Se debe validar que el equipo venga en buen estado, sin golpes, etc.

(1)

Si estos campos o algunos no se cumplen no se debe continuar con la solicitud de servicio.

4) Seleccionar en el campo **RAZÓN DE LA DEVOLUCIÓN**, la opción que corresponda a lo que necesite el cliente (2)

5) Luego, se debe seleccionar desde el combo box el campo **MOTIVO CLIENTE**, en el cual debe seleccionar el que corresponda a lo indicado por el cliente:

- **Devolución de dinero:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea la devolución del dinero por la cuota inicial del equipo.

- **Recibir equipo nuevo:** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea un equipo nuevo por el equipo devuelto.
- **Mantener saldo a favor.** Se debe consignar este motivo si el cliente indica que desea que el saldo a favor se mantenga en su cuenta. Se le debe indicar al cliente que este saldo se aplicará en las boletas que se emitan posteriormente.

Step 9

The screenshot displays the ANDES system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a breadcrumb trail: 'Página inicial > Clientes > Solicitudes de servicio > Actividades > Pedidos > Pedido de ventas > Contactos > Fallas masivas > Preferencias del usuario'. The main section is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and contains a form with various fields for client information, including RUT, Name, Address, Phone, and Email. Below this is a 'Consultas Cuotas' section with fields for 'Cuotas pagadas', 'Cuotas facturadas', and 'Cuota inicial'. The bottom section is 'Actividades', which contains a table with columns for 'Id Actividad', 'Tipo', 'Motivo', 'Código Cierre', 'Estado', 'Propietario', 'Descripción', and 'Área de D'. The table shows one row with the following data: '1-7AJ1W25', 'Resolución', 'NO', 'Solicitud Anulada', 'Anulada', 'NROJAS', 'Validación Ajuste Notas de Crédito', and 'Área de D'. The 'Código Cierre' and 'Estado' columns are highlighted with a red box.

Una vez consultado la Cuota inicial, se debe finalizar la actividad de Validación de Ajuste Notas de crédito, completando los campos de la actividad indicando en el siguiente orden:

- **Motivo** → Ingresar motivo solicitado por cliente (1)
- **Código de cierre** → Seleccionar SOLICITUD INGRESADA (2)
- **Estado** → Finalizada (3)
- Presionar **guardar** (4).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el ejecutivo anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre **SOLICITUD ANULADA** y el estado **ANULADA** para que la solicitud se anule correctamente.

Step 10

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu, there's a navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación'. The main section is titled 'Lista de solicitudes de servicio' and contains a 'Reparación reiterada' checkbox and a 'Consulta Cuotas' section. The 'Consulta Cuotas' section has several checkboxes for 'Notas ajustadas', 'Equipo tiene SSTT cerrado', 'Cliente devuelve accesorios', 'Equipo cumple con plazo para DOA', 'Equipo sin daño cosmético', and 'Equipo cumple plazo para garantía legal'. It also has input fields for 'Cuotas pagadas' and 'Cuotas facturadas', and a dropdown for 'Razon de la devolución' set to 'Garantía Legal'. Below this is the 'Actividades' section, which displays a table of activities. A red arrow points to the first activity in the table, 'Devolucion de equipo'.

Id Actividad	Tipo	* Motivo	* Código Cierre	* Estado	Propietario	Descripción
1-79Z5FKY	Resolución			Abierta	CTAPIA	Devolucion de equipo
1-79Z5EVK	Resolución	PRUEBAS QA	Solicitud Ingres...	Finalizada	NRO. 123	Validacion Ajuste Notas de Credito

Una vez finalizada la primera actividad se genera una segunda actividad llamada **DEVOLUCIÓN DE EQUIPO** que es asignada al bodeguero de la sucursal, dicha actividad queda en estado abierta.

Step 11

Una vez que la actividad de Devolución de equipo es generada, el **BODEGUERO** debe finalizar la actividad y completar los campos:

- **Estado** → FINALIZADO (1)
- **Código de cierre** → Devolución realizada (2)
- Hacer clic en el **botón guardar** (3).

Esta actividad también puede ser anulada debido a que no cumple con las validaciones exigidas. Si el bodeguero anula esta actividad cerrará la solicitud de servicio y termina el proceso. La actividad debe ser anulada con el código de cierre "Devolución Anulada" y el estado "Anulada" para que la solicitud se anule correctamente.

Step 12

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Solicitudes de servicio' section is active, showing a 'Lista de solicitudes de servicio' with tabs for 'Actividades', 'Fallas masivas', 'SS relacionadas', 'Seguimiento de auditoria', 'Notas', 'Archivos adjuntos', 'Servicio Técnico', 'SUBTEL', 'Ingreso N° reclamo', and 'Validación APN'. The 'Consultas Cuotas' section shows various filters and a 'Razon de la devolución' dropdown set to 'Garantía Legal'. The 'Actividades' section displays a table with the following data:

Id Actividad	Tipo	Descripción	* Estado	* Código Cliente	Bodeguero	Fecha Inicio	Vencimiento	
1-79Z5FQ4	Resolución	Generacion de Ajuste	Finalizada	Orden Generada	NROJAS	13/01/2020 19:40	16/01/2020 12:00	Orden Generada
1-79Z5FKY	Resolución	Devolucion de equipo	Finalizada	Devolucion Realiz...	CTAPIA	13/01/2020 19:38	16/01/2020 12:00	PRUEBA QA
1-79Z5EVK	Resolución	Validacion Ajuste Notas de Credito	Finalizada	Solicitud Ingresad...	NROJAS	13/01/2020 19:33	16/01/2020 12:00	PRUEBAS QA

Una vez que la actividad asignada al bodeguero es finalizada se genera una tercera actividad llamada **GENERACIÓN DE AJUSTE**, esta actividad se genera en estado **FINALIZADA** y además de forma automática crea el pedido de modificación con el cual se elimina el equipo devuelto por el cliente.

Step 13

Andes

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 23163557-2 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiendo mejor Acción

Sin registros

Categoría Referencia Acción

Perfil de facturación

1 - 1 de 1

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

15916046532 Medio Pago no Contratado Electrónico 13

Productos Instalados

1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Nº de activo Perfil de facturación Estado

Actividades

1 - 3 de 3

Id Actividad	Descripción	Fecha Inicio	Tipo
1-79Z5FQ4	Generacion de Ajuste	13/01/2020 19:40:08	Resolución
1-79Z5FKY	Devolucion de equipo	13/01/2020 19:38:58	Resolución
1-79Z5EVK	Validacion Ajuste Notas de Credito	13/01/2020 19:33:44	Resolución

Pedidos

1 - 2 de 2

Nº de Pedido	Estado	Tipo de pedido	Fecha de creación
1-15840712344	Completada	Modificación	13/01/2020 19:40:00
1-15835728732	Completada	Pedido de ventas	13/01/2020 09:30:2

Para corroborar, se debe ingresar a la vista 360 y validar que se generó el pedido de modificación por la eliminación del equipo devuelto la cual ha quedado en estado **COMPLETADA**. Selecciona el N° del pedido para ingresar a ver el detalle.

Step 14

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this, a navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area is titled 'Lista' and shows a table of items. The table has columns for 'Nº de reseña', 'Producto', 'Precio neto', 'Acción', 'Contexto de estado', and 'Estado'. The third item, 'Equipo Movil', is highlighted with a red box. Its 'Estado' is 'Completada'. Below the table, there is a section titled 'Detalles de línea' with a 'Validar' button and a 'Detalles del precio' section.

Nº de reseña	Producto	Precio neto	Acción	Contexto de estado	Estado
1	Servicio Movil	\$0-	Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM	Completada	Completada
2	Multimedia 20 GB 1118	-	Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM	Completada	Completada
3	Equipo Movil	Eliminar	Fin de Sincronizacion Productos hacia BRM	Completada	Completada

Al ingresar al pedido de modificación se corrobora que la eliminación del equipo se encuentra en estado **COMPLETADA**.

Step 15

Finalizada la Solicitud de servicio, debe generar el Ajuste por la Cuota inicial del equipo por el monto que se informó en la Solicitud de Servicio. **REVISA EL PROCEDIMIENTO DE AJUSTE.**

Step 16

En el caso que el cliente desee que el saldo a favor se le devuelva por caja, debe seguir con el proceso Actual de Devolución de Dinero en Andes. REvisa EL [PROCEDIMIENTO DE ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 10

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

El cliente puede solicitar la devolución del pago por concepto de cuota inicial o pago total por el equipo, sólo en caso que el cliente decide optar por la opción de Devolución de dinero. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1

VERIFICA EL ESTADO DEL DESCUENTO QUE INDICA EL CLIENTE QUE SE TERMINÓ

A

a. Revisa los servicios contratados y la fecha de contratación del servicio en **PRODUCTOS INSTALADOS** en la vista 360 de la cuenta Cliente (aplica para clientes nuevos).

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta.13198956-1 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de Distrib. Día de Tarificación del Mes (DOM)

1-27942587027 Medio Pago no Contratado Electrónico 30

Productos Instalados

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

Producto	Estado	Identificador	Fecha de instalación	
Telefonía Fija	Activo	582473135	30/09/2020	1-1281010
Banda Ancha	Activo		30/09/2020	1-1281011
Pack Vive Residencial 0320	Activo		30/09/2020	1-1281011
Equipo	Activo		30/09/2020	1-1281011
Asistencia VTR	Activo		30/09/2020	1-1281011

Pedidos

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Modalidad de	Estado	Fecha de creación	Canal
1-127902676066	Pedido de ventas	Fija	Completada	30/09/2020 12:38:43	Dealer T

Solicitudes de servicio

Sin registros

Estado	Nº de SS	Usuario creado	Tipo	Área	Subá
--------	----------	----------------	------	------	------

B y C —

b. En la **vista 360 de la cuenta Cliente**, revisa en **Productos Instalados** si aparece aún el descuento y de qué tipo es (retención o promocional).

c. Pincha la **flecha en el servicio principal** para identificar el descuento.

Productos Instalados

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

Producto	Estado	Fecha de instalación	Fecha final del servicio
o Descuento Multi Servicio	Activo	15/09/2020	
o Equipo	Activo	08/05/2017	
▼ Retencion Estandar	Activo	25/03/2021	
o Descuento Retencion 7.000 x 3 Meses	Activo	25/03/2021	25/06/2021
o Descuento Retencion 9.000 Permanente	Activo	25/03/2021	

D —

d. En la cuenta de facturación, **pinchar el N° de FACTURA**, para ingresar al detalle de la boleta.

Perfil de facturación

Estado: Activo | 1 de mayo de 14

Cuenta: 00000000000000000000 | Tipo de factura: Detalle

Nombre: 00000000000000000000 | Sistema de factura: Electronica

Cuenta de facturación: 00000000000000000000 | Edición del perfil de facturación: Activar

Intervenciones de pago: Modo Pago en C

Comentarios:

Resumen del saldo

Saldo: \$0.000 | Saldo a favor: \$0.000

Saldo por pagar de aplicación: \$0.000

Excedidos de recursos: \$0.000

Movimientos de facturación: \$0.000

Facturas

Número de factura	Periodo de facturación	Fecha de documento	Saldo a favor	Pagos a favor	Pago de factura	Valor de documento	Estado de pago	Estado de emisión	Fecha última pago	Tipo de documento
00000000000000000000	05/11/2017 - 05/11/2017	25/11/2017	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	Pagado	Emisión	25/11/2017	Boleta Electrónica
00000000000000000000	04/11/2017 - 04/11/2017	27/11/2017	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	Pagado	Emisión	27/11/2017	Boleta Electrónica
00000000000000000000	11/06/2017 - 11/06/2017	27/06/2017	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	Pagado	Emisión	27/06/2017	Boleta Electrónica

E y F —

e. Posicionarse sobre el servicio en donde se cargó el descuento en **CARGOS POR SERVICIOS** y verificar en **CARGOS POR ÍTEM**, que aparece el valor completo del servicio, sin descuentos asociados.

f. Confirma en la boleta si el descuento aparece facturado

Cargos por servicio

Descripción | Cargo | Descuento

00000000000000000000	\$25.000	\$0.000	\$25.000
00000000000000000000	\$25.000	\$0.000	\$25.000
00000000000000000000	\$12.500	\$0.000	\$12.500
00000000000000000000	\$12.500	\$0.000	\$12.500

Cargos por ítem

Descripción | Cargo | Descuento | Acreditado

00000000000000000000	\$25.000	\$0.000	\$25.000
00000000000000000000	\$0.000	\$0.000	\$0.000
00000000000000000000	\$0.000	\$0.000	\$0.000

CAMPAÑA —

a) Revisa que el cliente tenga esta campaña cargada:

- CLIENTE LEALTAD: "Descuento Lealtad 4.000 x 6 Meses"
- CLIENTE LEALTAD: "Descuento Lealtad 10.000 x 6 Meses"
- CLIENTE LEALTAD: "Descuento Lealtad 12.000 x 6 Meses"

CLIENTE CON CAMPAÑA SMA: Explica al cliente que su caso será revisado por un equipo especialista. Completa los datos en la WEB DE ESCALAMIENTO para que un ejecutivo de Soporte Diferido pueda cargar el descuento, informa:

Sr(a). XXX, le informamos que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con las gestión"

CLIENTE SIN CAMPAÑA SMA: Continúa la atención

3

INFORMA Y REGISTRA

INFORMA —

VOZ

"Sr. XXX efectivamente Ud. tuvo un descuento de xxxx de un monto de xxxx durante xx meses, el que terminó el XXXX y por eso su boleta muestra el valor real de la promoción contratada. Por política de VTR, no podemos renovar el descuento".

NO VOZ

"XXX efectivamente tuviste un descuento de xxxx de un monto de xxxx durante xx meses, el que terminó el XXXX y por eso tu boleta muestra el valor real de la promoción contratada. Por política de VTR, no podemos renovar el descuento".

Si cliente insiste en que quiere mantener descuento, informar:

VOZ

"Sr. XXX como le informé anteriormente no es posible renovar el descuento que usted tuvo al contratar los servicios porque éste ya venció."

NO VOZ

"XXX como te informé anteriormente no es posible renovar el descuento que tuviste al contratar los servicios porque éste ya venció."

Si cliente menciona eliminar sus servicios, aplica el procedimiento de retención según corresponda. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

Aplica para clientes persona con servicio fijo y Móvil.

Consideraciones necesarias para las aplicaciones de streaming	
Dispositivos donde el cliente puede visualizar las aplicaciones de streaming	<u>Dbox Smart</u> -> descargando la app
	WEB -> Desde la pagina web de cada

	aplicación
	Móvil -> descargando la aplicación en su dispositivo móvil.
Credenciales creadas para poder ingresar a las aplicaciones de streaming	<u>Sucursal Virtual</u>
	En aplicación que desea utilizar
	Google ->
Plan compatible con las Apps de streaming	<u>Validador de Rut para Aplicaciones contratadas</u>
	<u>Plan Comercial</u>



IMPORTANTE

- Solo para los canales de atención Plataformas de streaming y Backoffice, para entregar una atención más personalizada, debes apoyarte a través de la herramienta de video llamada para realizar la gestión de CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CUENTA DE LAS APLICACIONES, puedes revisar la publicación MANUAL DE USO VSIGHT
- Al finalizar la atención, siempre debes informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre la activación de las plataformas streaming. Para que el cliente reciba correctamente el mensaje de Whatsapp con el tutorial, debes completar el siguiente [Formulario](#) seleccionando la aplicación que indica el cliente.



Si el tutorial ya fue enviado previamente durante la atención, no lo debes reenviar al finalizar. Esto aplica para Call Center Voz.

PRIMERA LINEA

1

Si el cliente consulta por la activación de sus plataformas streaming debes enviar un video tutorial via Whatsapp para que se autoatienda. Para esto debes completar el siguiente [Formulario](#) (seleccionando la aplicación que consulta el cliente) y en menos de un minuto recibirá un mensaje en su teléfono (recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente). Espera que el cliente confirme la recepción del video antes de finalizar la atención.

Apóyate del siguiente script:

Perfecto, para ayudarlo con la activación de su plataforma de streaming XXXX [indicar de acuerdo a la consulta del cliente], le enviaré un video tutorial vía WhatsApp que lo guiará en el paso a paso para que pueda realizar el proceso por su cuenta de forma rápida y sencilla.

Listo, acabo de completar el envío. En menos de un minuto recibirá el video en su WhatsApp. ¿Me puede confirmar cuando le llegue, por favor?" [Esperar confirmación de recepción]

2

Si el cliente confirma la recepción del video tutorial, agradécele su tiempo e indícale que, en caso de tener dudas durante el proceso, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp que se incluye en el mensaje recibido (+56983465697). Luego, procede a finalizar la atención de manera cordial.

Apóyate del siguiente script:

Perfecto, muchas gracias por su confirmación. Le comento que, si durante el proceso tiene alguna duda, puede comunicarse directamente al número de WhatsApp +56983465697 que aparece en el mismo mensaje que acaba de recibir. Muchas gracias por su tiempo. Que tenga un excelente día.

3

Si el cliente indica que no ha recibido el mensaje con el video tutorial luego de transcurrido 1 minuto, lo debes atender con el paso a paso descrito en este procedimiento. Solo si el cliente solicita expresamente ver el video junto al ejecutivo, debes esperar mientras lo visualiza. En caso de que el cliente tenga dudas posteriores, deberás continuar la atención siguiendo los pasos establecidos en este procedimiento.

Apóyate del siguiente script:

Claro, no hay problema. Lo espero mientras ve el video, y si le queda alguna duda, estaré aquí para ayudarle paso a paso.
[Esperar que el cliente vea el video y asistir si es necesario, según procedimiento]

4

Si el cliente indica que no quiere recibir el tutorial debes atender su consulta apoyándote del paso a paso de a continuación.
Apóyate del siguiente script:
Entiendo. En ese caso, puedo ayudarle directamente guiándolo paso a paso desde aquí...

5

[Continuar con la atención usando el paso a paso siguiente]

REVISIÓN	SI	NO
El cliente tiene la oferta correcta en ANDES?	Continuar	Informar al cliente que necesita realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.
¿Contrató el servicio, actualizó su plan o fue instalado dentro de los 15 mins?	Superó los 15 mins? : Continuar	Menos de 15 mins: Informar al cliente que podrá acceder a las aplicaciones 15 mins después de la instalación o cambio de plan.
¿El estado del servicio es ACTIVO?	Continuar	Informar que no se puede entregar soporte con el servicio suspendido
¿El cliente tiene credenciales para la Sucursal Virtual?	Continuar	Revisar el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.

¿El cliente puede ingresar a la Sucursal Virtual?	Solicita al cliente ingresar a una aplicación de streaming diferente. Si Aún no puede ingresar, consulta cuál es la aplicación streaming a la que no puede ingresar	Continuar
¿El cliente tiene la suscripción a VTR correcta?	Explica que debes transferir a un equipo especialista para revisar el caso	Indicar pasos de Login según la aplicación
¿Puede reproducir otro contenido de streaming?	Explica que el inconveniente se debe a un inconveniente que presenta la aplicación en ese momento. Explica al cliente que puede revisar este inconveniente en el centro de ayuda de esa aplicación en particular o bien esperar unos minutos y volver a intentarlo.	Continuar
¿El proveedor de internet es VTR?	Verifica si tiene acceso a cualquier contenido de internet (una página web, otra app de streaming)	Indica que debe verlo con esa compañía en particular
¿Tiene una cuenta Gmail creada?	Verifica con el cliente los pasos correctos de acuerdo al acordeón de	• <u>No sabe/No recuerda:</u> Indicar que debe

	¿CÓMO DESCARGAR Y/O ACTUALIZAR UNA APLICACIÓN DESDE EL DBOX SMART?, con el fin de guiar su asociación.	recuperar o crear cuenta para acceder a las aplicaciones. Sugiere revisar el centro de ayuda de google • <u>No sabe cómo hacerlo:</u> Indica al cliente que enviarás un técnico al domicilio para ayudarlo con la configuración
¿Cliente desconoce Contenidos Reproducidos o Perfiles Creados?	Indicar al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apoyarse en la publicación Sucursal Virtual Informar que de todas maneras será transferido a un equipo especialista para revisar el caso en particular.	Si el cliente continua con inconvenientes con el ingreso o creación de cuentas debes transferir a la plataforma de streaming ANEXO 4059

IMPORTANTE: Para canales NO VOZ, envía el siguiente link según la aplicación a la que se quiere loguear el cliente. Puedes apoyarte con el siguiente script: "XXX apóyate en el siguiente video tutorial para loguearte en la aplicación XXX . Si te quedan dudas, por favor coméntame"

LINKS

APP STREAMING	LINK VIDEO
DISNEY+	https://www.youtube.com/watch?v=WjshSq5FgPY&t=6s
MAX	https://www.youtube.com/watch?v=-co_Nx8pTpk
PRIME VIDEO	https://www.youtube.com/watch?v=XRxfOpKjG7Q
UNIVERSAL+	https://www.youtube.com/watch?v=B_VlqkgOYk
MEGA GO	https://www.youtube.com/watch?v=Erme0HKVHv8
RIIVI	https://www.youtube.com/watch?v=FEtMFm1jpA
ATRESPLAYER	https://www.youtube.com/watch?v=Zf1n1DcLZLs
EDYE	https://www.youtube.com/watch?v=utN19LP4Q1M
CINDIE	https://www.youtube.com/watch?v=aMIFRAtDEuE



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular o tercero, pero si el cambio involucra un cambio de plan o contratación de servicios adicionales, sólo puede hacerlo el titular de la cuenta.
- La validación de identidad que aplica es revisar vigencia de cédula a través de la página del registro civil. Apóyate en la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**

DEBES SABER —

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:
 - **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**
 - **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
 - **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.

- Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**.
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CASO 1: CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA / CLIENTE CON INCONVENIENTES TÉCNICO PERO SOLUCIONADO EN LÍNEA:

PASO 1

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Antes de finalizar la atención que estás entregando, específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**, revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posíciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados						
Modificar Desconectar Reconexión Actualizar promoción Reset / Refresh						
Cambio de tecnología						
Producto▲▼	Tipo de servicio	Estado	Marca	Rol de promoción	Precio	
o Equipo		Activo	VTR			
▶ Banda Ancha		Activo	VTR		\$0	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			
▶ Lealtad 1122		Activo	VTR			

PASO 1	CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO	CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO
Ingresa el cambio según el botón de esta publicación INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA		

PASO 1	CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO	CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO
Entrega el siguiente argumentario según la objeción o duda del cliente: ¿TIENE COSTO? Respuesta: No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos. LO PENSARÉ Respuesta: Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegure la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales. ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN Respuesta: Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima. NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO. Respuesta: Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por voz. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio. UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIÓ Y SUBIÓ SU BOLETA Respuesta: La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos a los que ya tiene contratados. VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO Respuesta: ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible. YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME CAMBIÉ. Respuesta: No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que		

coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

Respuesta: *Don/Sra. [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado).*

La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

CASO 3: CLIENTE HFC NECESITA UNA REPARACIÓN:

PASO 1

PASO 2

**NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

**CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

PASO 1

PASO 2

**NO CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

**CUENTA CON
FACTIBILIDAD PARA
CAMBIO A FIBRA**

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Tipo de servicio

Estado

Marca

Rol de promoción

Precio

o Equipo

Activo

VTR

▶ Banda Ancha

Activo

VTR

\$0

Mega 500 Residencial 0324

Activo

VTR

▶ Lealtad 1122

Activo

VTR

▶ Lealtad 1122

Activo

VTR

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA
Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste			

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA
Informa al cliente que, para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script: <i>“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”</i>			

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

- El cambio de tecnología sólo aplica para conexión de internet NAT. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT. Recuerda que NAT es el estado de conexión que trabaja con 1 IP pública, la cual subdivide la red en hasta 253 IP privadas, así los nuevos equipos se van agregando sin problemas por máximo de IP, mientras que BRIDGE, es el estado de conexión que trabaja con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados luego de ser reseteado y no permite conectar un equipo distinto a pesar de tener el cupo de conexión libre.
- En el caso de que un cliente tuviese más de 3 extensores debes dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a fibra. (Ej: Si tuviese 4 extensores debe dar de baja 1)

CLIENTES CON INTERNET

CLIENTES CON TELEVISIÓN

- En el caso de que un cliente tuviese más de 8 d-box se debe dar de baja la diferencia para poder proceder con la actualización a fibra. (Ej: Si tuviese 9 extensores debe dar de baja 1).

SOLUCIÓN DE ERRORES:



Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra

http://172.17.102.170/error_migraciones.

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO
TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES

EXPLICACIÓN

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

Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra

"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"

Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra

"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"

Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN CAMBIO
TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

INGRESE EL CAMBIO A FIBRA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la cuenta de SERVICIO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona el botón de CAMBIO DE TECNOLOGÍA

Productos Instalados



Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Tipo de servicio

Estado

Marca

Rol de promociór

Equipo		Activo	VTR	
Banda Ancha		Activo	VTR	
Mega 500 Residencial 0324		Activo	VTR	
Lealtad 1122		Activo	VTR	
Lealtad 1122		Activo	VTR	

« « » »

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Valida que en la pestaña “Detalles” estén todos los servicios contratados por el cliente.

Acción	Producto	Código de estado	Estado	Estado del Trámite	Subtotal renta mensual	Precio de
	Equipo		Pendiente		\$0	
	Banda Ancha		Pendiente		\$35.980	
	200 Mega		Pendiente			
ev	Digital Safe		Pendiente			
	Antiruido Tarjeta CableModem VSP Plus		Pendiente			
	Descuento Instalación Equipo		Pendiente		\$0	
	Instalación Equipo		Pendiente		\$0	
	Mega 200 Residencial		Pendiente		\$0	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)
No presiones el botón “VERIFICAR”

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10190428.0 | Portal del Cliente:10190428.0 | Pedido

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

Lista

1-6904645694

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694
 Modalidad de Venta: Móvil
 Método de Envío: Venta Presencial
 Tipo Portado: No Portado - Venta M
 Tipo de Pedido: Pedido de ventas
 Etapa: Cotización
 Ingresador: SMUNO2C
 Canal de Ventas: Sucursal
 Vendedor: SMUNO2C
 Acelerar cuotas:
 Comentarios:

Nombre del Cliente: FERNANDA PEREZ MARI
 Cuenta del Cliente: 10190428-0
 Nº de Serie Ct:
 Estado Nº de Serie Ct:
 Subtipo Cuenta:
 Cuenta de Servicio: 10190428-0-001
 Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 490C
 Cuenta de Facturación: 6998228796
 e-mail: uari.20@gmail.com
 Deuda no Vinculante:
 Motivo Desconexión:
 Convenio Aprobado:
 Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente
 Fecha de creación: 26/06/2018 11:53:38
 Fecha de Modificación: 26/06/2018 11:53:38
 Desde cuando: 26/06/2018 11:53:38
 Motivo:
 Vigencia de Cotización: 01/07/2018 11:53:38
 Estado del Trámite:
 Contexto de Estado:

Pago Upfront Primera Boleta: ☐
 Generar Boleta/Factura Online: ☐

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona el botón **“ENVIAR”**

1-451711656

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a la fecha más próxima.

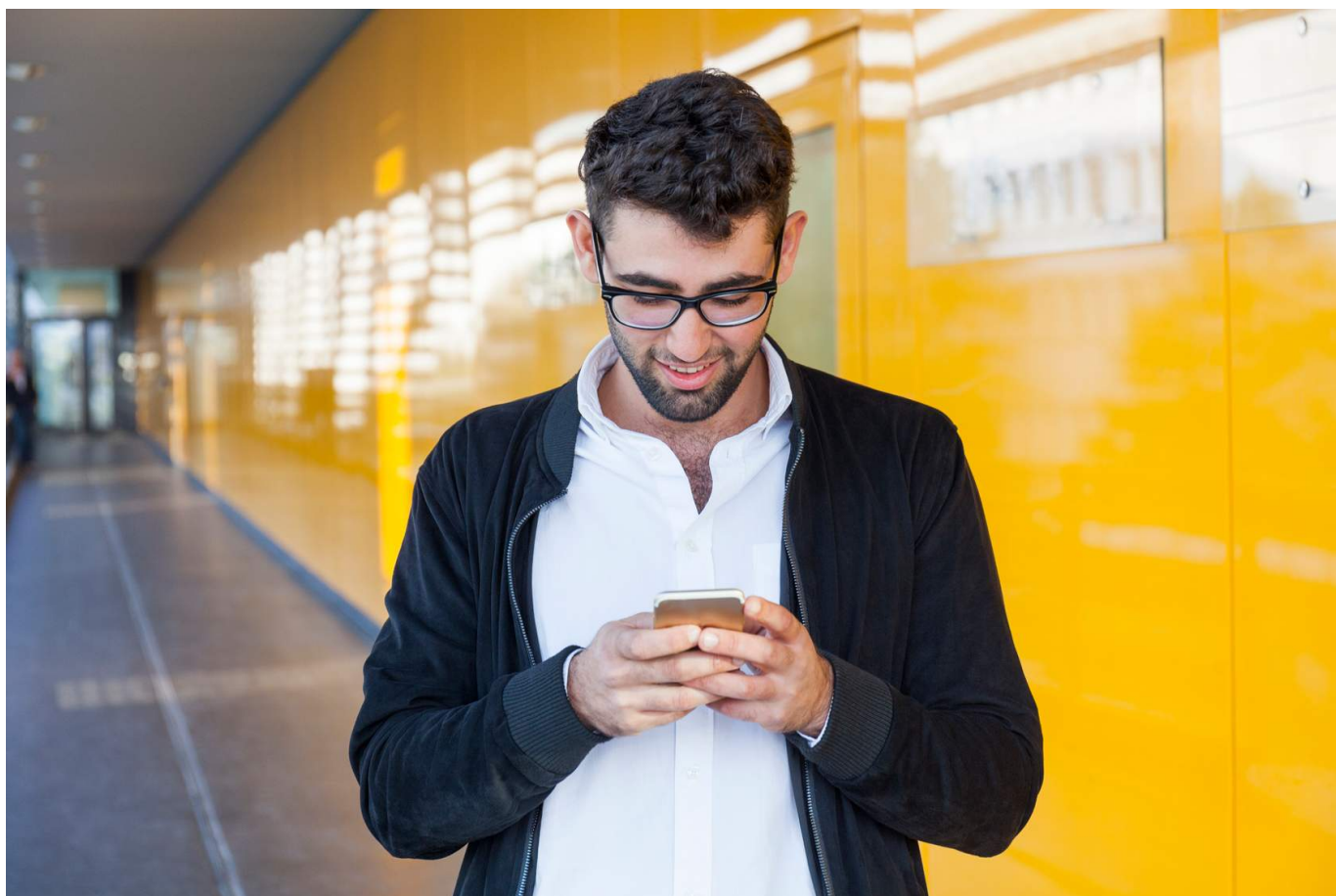
conectados sin decodificador (conectados directamente al cable blanco), quedará obsoleta al cambiarse de fibra, por tanto si es su caso, el técnico en terreno puede instalar un dbox Smart con un precio especial"

"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."

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
"Dn. Sra. Como le comenté que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones. "El técnico llegará a tu 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 tus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."				

CONTINUAR

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.

Ciente 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:

REvisa que el número de SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REvisa que LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REvisa que LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REvisa que LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
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).				

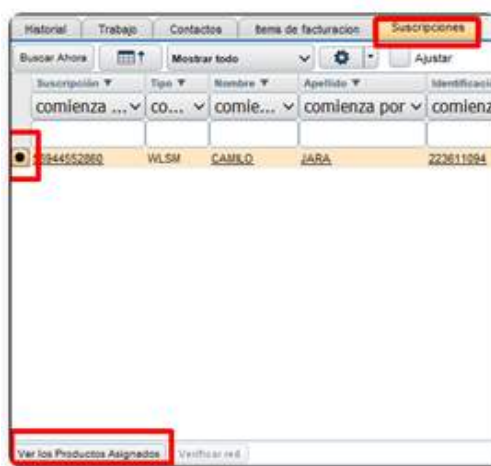
4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del procedimiento Portal Help Desk – Support@l.
5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando “Mal Clasificado” 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



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

**REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS EN
QDN**

**REvisa QUE LA IMEI
DEL EQUIPO NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
DEUDA**

**REvisa QUE LA IMEI
DEL EQUIPO NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT**

**RE
EQUIP
NO TE
EL I**

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.



The image shows a web form titled "CONSULTA QDN" with a red header bar. Below the header, there is a light blue background area. On the right side of this area, there is a label "Nro. PCS" followed by a text input field containing the number "079071334". Below the input field is a blue button with the word "Consultar" in white text. The button is highlighted with a red rectangular border.

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 LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
--	--	--	---	---

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 LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
--	--	--	---	---

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 LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
--	--	--	---	---

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.

REvisa QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REvisa QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REvisa QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	RE EQUIP NO TE EL I
---	--	---	--	------------------------------

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 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

PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

En dispositivos Android:

- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

En dispositivos iPhone:

- o Safari

- ✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.
- ✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



VSight Remoto

Conectar a la Aplicación Remota

Más opciones ▼



Sign in with Microsoft

ES ▼

INICIAR SESION

Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#).

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

✓ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga por qué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	
No tengo internet en mi teléfono	
No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude	<i>"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir"</i>

para intentar solucionar su problema en esta misma llamada”

Ciente acepta:

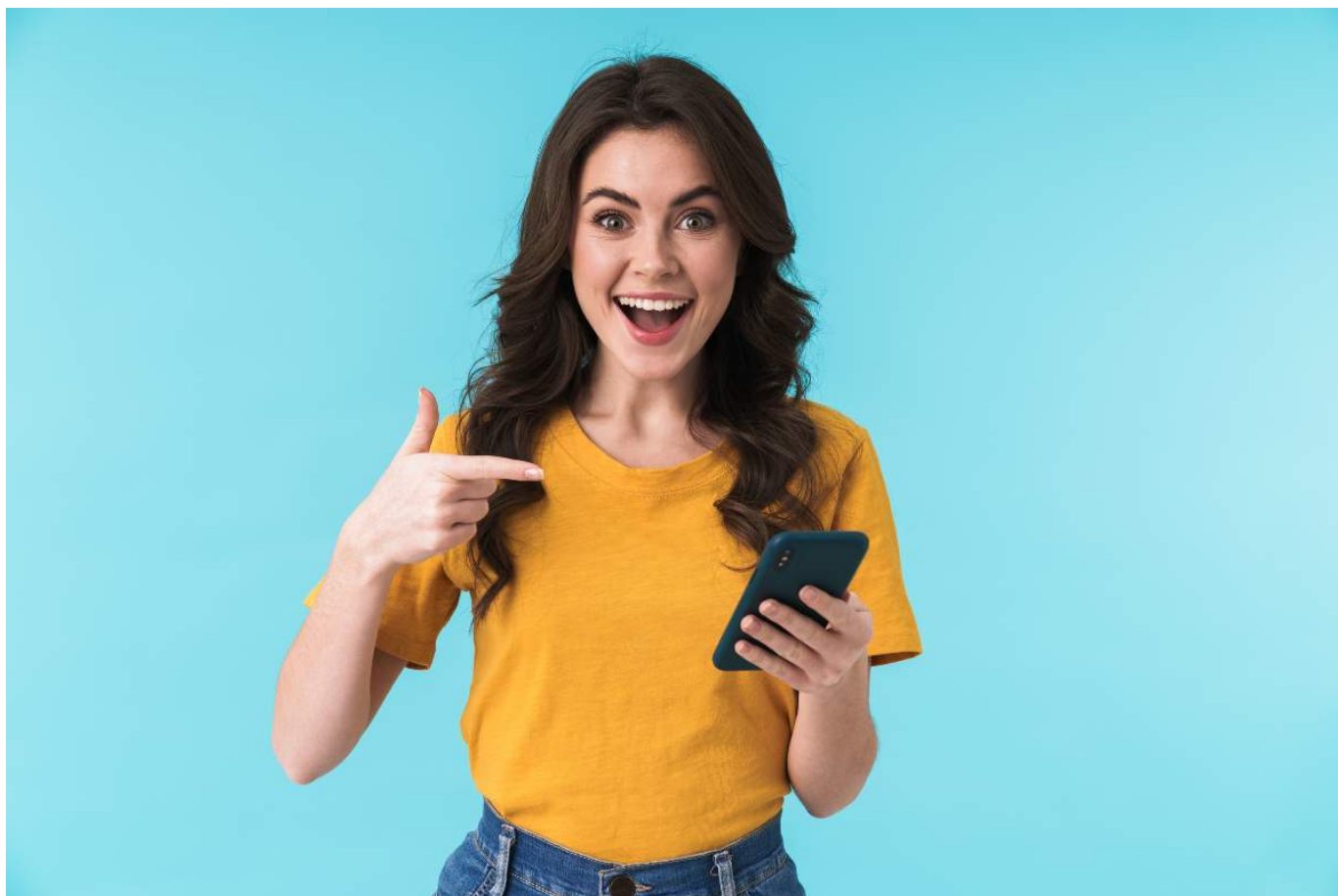
- ✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**
- ✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- ✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.
- ✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

“Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática”



CONTINUE

INGRESO DE RECLAMO - FRONT



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: CARTA CERTIFICADA- EMAIL- SMS.

Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente "¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada. "En caso de que la elección sea correo electrónico, siempre confirma con el titular de la cuenta que la dirección del correo esté vigente.

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

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.

✓ Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación

Creación de datos y modificación

DEBES SABER:

Toma en cuenta:



1

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

2

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



3

Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente según el medio que solicitó el envío de la respuesta.

4

Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.

5

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

6

NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA

PRECONDICIONES

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodó o molestó?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?



INDAGA

PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- Columna Tipo: indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: muestra si el caso está abierto o cerrado

2. En caso que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.



GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver".

Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación.**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, para ello, **pincha aquí.**

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

Para ingresar un reclamo por mala atención en One debes seguir los siguientes pasos:

✓ 1. En la Página Principal de Interacción ingresa los siguientes tópicos:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Se Genera Caso

Presiona "Acción".

✓ 2. En la pantalla "Crear caso" completa los datos obligatorios destacados en amarillo, así como el método de comunicación del caso: email, SMS o Carta Certificada.

✓ 3. Selecciona los siguientes tipo 1, 2 y 3 del Caso:

Tipo1: Servicio a cliente

Tipo2: Inconvenientes de atención

Tipo3: N/A

✓ 4. En las notas del Caso debes dejar un template, según la siguiente tabla. No ingresar mayor detalle, ya que esto recibirá el cliente en el FUR. Los detalles del reclamo deben ingresarse en las notas de la página principal de interacción.

✓ 5. Seleccionar "Guardar y continuar" y luego "Guardar".

✓ 6. Completa los Atributos Flexibles:

En tipo de inconveniente:

Infraestructura: Cuando no se trate de un reclamo asociado a la atención de una persona, sino a factores externos tales como: Ej: Falta de sillas en sucursal, aseo, ruido, etc. Mala Atención: Utilizar cuando el cliente reclame por mala atención, mal trato o menoscabo por parte de un trabajador de Claro Chile.

Descripción inconveniente:

Infraestructura: Si la selección anterior fue "Infraestructura", indica que es específicamente como el ejemplo de la imagen.

Mala Atención: Solo indicar si es mala atención o mal trato.

Canal reclamado: A que canal de atención va dirigido el reclamo (Call Center, Sucursal Virtual, Redes sociales, Sucursal, DAC)

Canal que ingresa el reclamo: El canal de atención que está ingresando el reclamo.

✓ 7. Presiona "Guardar" y luego "Guardar y cerrar" para que el área correspondiente reciba el Caso y responda al cliente en el plazo de 5 días hábiles.



Para revisar cómo ingresar en caso ONE revisa el siguiente

link: [Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°20!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR