

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - DTH

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.



UP O DOWNGRADE DE PLAN DTH



BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ACTIVIDAD



INFORMACIÓN IMPORTANTE



DESAFÍO TERMINADO

UP O DOWNGRADE DE PLAN DTH



DESCRIPCIÓN:



-Esta acción permite cambiar el contrato en el Servicio DTH **aumentando o disminuyendo el plan.**

-La actualización de los nuevos canales del plan contratado será efectiva **dentro de 15 minutos a 2 horas, como máximo.**

-Sólo se puede gestionar cuando es solicitada por el Titular de la cuenta, al que se le debe realizar validación de identidad vía EID Equifax o en su defecto, validación alternativa.

-Condiciones: Cuenta sin deuda, al momento de solicitar cambio de plan y al comenzar la vigencia de éste (saldo \$0).

PASO A PASO:



PASO 1

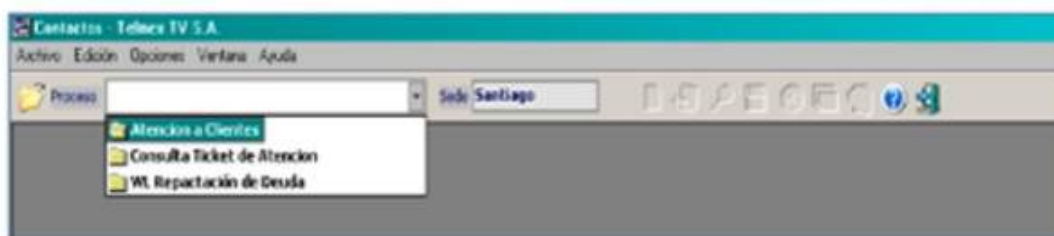
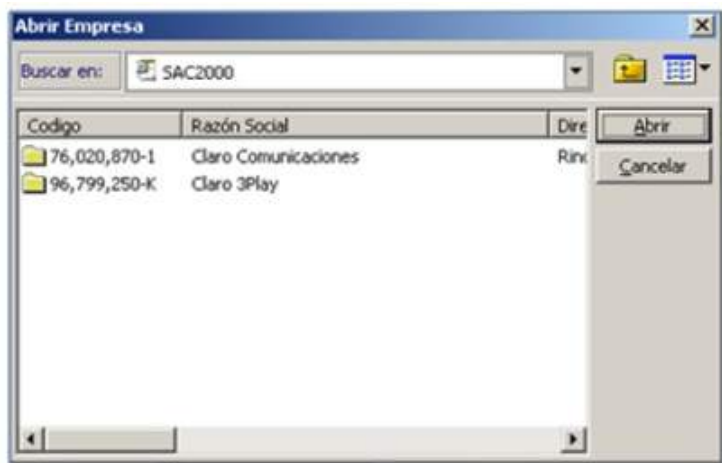
PASO 2

PASO 3

PASO 4

- Ingresar a módulo de Esac, **Contacto**.
- Ingresar nombre usuario y contraseña correspondiente.

c. Se abrirá automáticamente la siguiente pantalla donde se debe seleccionar Claro Comunicaciones y posteriormente haz clic en **"Abrir"**. Luego, se debe elegir de la lista desplegable **"Atención a Clientes"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para poder buscar el cliente debes ingresar el RUT (sin guion) en el recuadro pulsando la lupa o dando un Enter. Posterior debes ingresar a **Nuevo Ticket**.

Nuevo Ticket

Fono Cliente Nro. Contrato Nro. Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Desplegar el submenú desplegable y elegir **Modificación de Datos**.

Atencion a Clientes

N. Atención: 2071-314809 Fecha: 23 de Julio de 2014, 11:49 AM

Nuevo Cliente Clientes Contratado Tipo Ticket Modificación de Datos Estado: Ingreso

Rut: 176219068 Vigente

Nombre: ALEXIS EDUARDO SAAVEDRA SOLIS

Contacto

Nombre:

Fonos: 2-9590978

Mail:

Cliente/Contrato Datos Adjuntos

Folio Interno Folio Contrato Fecha Contrato

FACTURACION

CONTACTO RESOLUCIÓN

Deco Claro Video

Modificacion Retenciones

Reclamo de Facturación Retenciones O

Reclamo de Facturacion On Line

Reclamo Facturacion Cobranza

MODIFICACION CONTRATO

Agregar Deco Retención

Atencion Contratos

Cambio Domicilio

Cambio Domicilio Retención

Modificación de Datos

Deco Adicional

Minra-Prctmann

Notas

Tarjeta/Decodificador

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

En el campo de **observaciones** debes colocar el t mplate con los datos personales del cliente, lo que solicita y la información que le entregaste (precios del plan, si hay proporcionales asociados al cambio, etc.), luego pasa al otro paso sin activar el ticket.

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

Luego desplegar el submenú, que se encuentra en el costado izquierdo, y seleccionar **Cambio Plan**.

Atencion a Clientes

N. Atención: 2071-314809 Fecha: 23 de Julio de 2014, 11:49 AM

Nuevo Cliente **Clientes Contratado** Tipo Ticket **Modificación de Datos**

Rut: 176219068 **Vigente**

Nombre: ALEXIS EDUARDO SAAVEDRA SOLIS

Contacto

Nombre:

Fonos: 2-9590978

Mail:

Cliente/Contrato		Datos Adjuntos		Actividad	
Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado		Descripción
20600170	1008302	28-08-2013	Activado		

- Cliente
- Contrato
- Cuenta Corriente
- Documentos Pendientes
- Modificar Datos Basicos
- Cambio Plan**
- Promociones
- Multicarrier

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

Al estar en la ventana de Cambio Plan, debes seleccionar del menú desplegable el plan que desea el cliente y luego das clic en **Aceptar**.

Asociar Planes

Foto Interno: 31654117 Clientes: 121440601 RAUL EUGENIO REYES ARZNAS

Planes Equipos

Portabilidad

Pack: 1_Play Hogar_TV Pro HD

1 Play Hogar TV Pro HD Empresa

1 Play Hogar TV Pro HD Futbol 12-2022

1 Play Hogar TV Pro HD Futbol Empresa

1 Play Hogar TV Pro HD Mas 12-2022

1 Play Hogar TV Pro HD Mas Empresa

1 Play TV Basico - BASE

1 Play TV PREPAGO BASICO CLARO - BASE

1 Play Hogar_TV Pro HD

1Play Hogar - SAFT 100 GB

1Play Hogar - SAFT Telefonía 300

1-Play Hogar_Telef Control 300-2

1-Play Hogar_Telef Control 500

2 Play Hogar TV Pro HD Mas Telef Control 300 12-2022

2 Play Hogar TV Pro HD Telef Control 300 12-2022

2Play Hogar - SAFT 100 GB Telefonía 300

Descripcion	Valor
Premium Hogar Pack TNT Sports 01-20	11.990,00
Premium Hogar Golden Premier 12-20	2.490,00
Premium Hogar Fox Sports+ 12-2022	9.990,00
Premium Hogar Pack Adulto 12-2022	6.990,00
Premium Universal+ 12-2022	7.000,00
Premium Hogar HBO Max 12-2022	7.490,00
Premium Hogar Pack TNT Sports 2 12-	8.490,00
Premium Hogar Venus 12-2022	5.490,00

Adicionales

Descripcion	Valor

Aceptar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al momento de dar clic en Aceptarse realizará la modificación del cambio de plan en Esac. La actualización de los nuevos canales del plan contratado será efectiva dentro de 15 minutos a 2 horas, como máximo para dejar ingresado el nuevo plan.

Posterior al cambio de plan, el sistema otorgará el registro de este cambio el cual podrás revisar al costado inferior Izquierdo donde se encuentra el registro de tickets cerrados, el ticket está como DATOSCLI.

Una vez realizado el cambio de plan, debes dejar registro de la atención en Tipifica.

CALL CENTER: DTH MAS >> COMERCIAL >> VENTAS – UPGRADE >> ESTADO CAMBIO DE PLAN

Cierre: SOLICITUD >> RESUELVE EN LINEA >> CLIENTE PERSONA

Historico Ticket			
Num. Ticket	Fecha Ticket	Tipo Ticket	Cliente
2020-171708	08-12-2009 16:11	DATOSCLI	154829660
2019-399071	06-11-2009 9:58	PRONPAGO	154829660
2015-391368	17-04-2009 16:51	RENVSENAL	154829660
2013-467702	29-01-2009 17:08	RENVSENAL	154829660
2012-788201	21-12-2008 14:19	DATOSCLI	154829660
2012-702406	17-12-2008 23:54	RECLFACTU	154829660
2012-590428	15-12-2008 19:53	RENVSENAL	154829660
2012-445548	05-12-2008 19:05	RENVSENAL	154829660
2012-406342	04-12-2008 14:42	CORTECOMI	154829660
2012-276606	24-11-2008 23:16	RECLFACTU	154829660
2012-807836	11-11-2008 16:06	RENVSENAL	154829660
2011-960430	08-11-2008 10:33	RENVSENAL	154829660
2011-958805	08-11-2008 7:55	RENVSENAL	154829660

Tipo Vivienda: Tipo Direccion:

Direccion: **PABLAO** No. **5872**

Referencia:

funcionario en linea
07%

Nuevo Cliente

Nuevo Ticket



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ALCANCE:



Esta atención puede ser atendida a titular o tercero con poder notarial.

DEBES SABER:

- BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de **red móvil**.
- Sólo está disponible en las zonas de cobertura indicadas en la **Planilla de Comunas Liberadas**.
- Costo de habilitación/activación dependerá de la **evaluación comercial del cliente**.
- Saldos no consumidos de datos **no se acumulan**.
- Servicio BAFI tiene PUJ (Política de Uso Justo), una vez consumida la cuota del plan, la velocidad de **navegación disminuirá a 256kbps**.
- El envío de boleta solo está disponible de **forma electrónica**, a través de e-mail o SMS al número celular registrado en el CRM.

POSTVENTA BAFI - INCONVENIENTES TÉCNICOS:

¿Cómo gestiono atenciones técnicas de servicio BAFI en la primera línea? —

- No se debe utilizar el ticket de reenvío de señal para clientes BAFI.
- El ticket reenvío de señal por ESAC no resuelve inconvenientes BAFI, solo se encuentra disponible para servicio de TV.



Síntoma 1: Cliente no puede navegar —

1. Verifique el color del indicador: Si este es de color **calipso**, **azul** o **amarillo** el equipo se encuentra conectado a una red móvil. Si por el contrario el color es **rojo**, está sin conexión.
2. Verifique la cantidad de barras de señal de color blanco que muestra el indicador. A mayor cantidad de barras significa mayor intensidad de señal.

3. Verifique si el indicador se encuentra encendido o apagado. Si este se encuentra apagado, pida al cliente mover el equipo a otro sector del domicilio hasta que el indicador mejore, idealmente cerca de una ventana para recibir mejor señal.
4. Verificar si el indicador está encendido sin parpadear. Esto significa que la red Wifi está habilitada.
5. Apague el equipo, espere 10 segundos y vuelva a encender.
6. Verifique si los indicadores se encuentran en el estado de los puntos 1 y 2. En ese caso, pida al cliente probar su navegación.
7. Si el problema aún persiste, pida al cliente desconectar el equipo de la corriente, espere 10 segundos y vuelva a conectar. El equipo se encenderá automáticamente y podrá verificar el estado de los indicadores.
8. Si con estas acciones no recupera la señal, el ejecutivo debe: transferir a T2 y crear orden para generación de visita técnica.



Síntoma 2: Equipo no enciende —

1. Desconecte el equipo de la corriente y vuelva a enchufarlo.
2. Si no se resuelve transferir a T2.



Síntoma 3: Velocidad de internet lenta —

1. Verificar la cantidad de dispositivos conectados.
2. Alejarse de dispositivos electrónicos del hogar como microondas y televisores que pueden producir interferencias en la señal.
3. Verificar que no hay obstrucciones de construcción que debiliten la señal.
4. Si no se resuelve, transferir a T2.



Síntoma 4: Página de administrador al abrir navegador —

1. Hay poca o no hay cobertura de red: Transferir a T2
2. No hay una tarjeta SIM instalada: solicitar a cliente que inserte nuevamente la tarjeta SIM. Si no se resuelve o la tarjeta no es reconocida, transferir a T2.
3. Ha excedido su límite mensual de datos móviles y debe recargarse: indicar al cliente que puede recargar el servicio ingresando a www.claro Chile, en la sección de paquetes/recargas.



OTROS INCOVENIENTES - ESCALAMIENTOS

Revisa a continuación los escalamientos en caso de inconvenientes con el servicio de BAFI:

¿Cómo se escala a Soporte Tecnológico?

- Enviar un correo electrónico a soportesscc@clarovtr.cl
- Detallar requerimiento en el cuerpo del correo, especificando inconveniente, RUT de cliente, dirección y teléfono de contacto.
- Siempre crear ticket en TI, agregar número de ticket.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:

1 BAFI navegación lenta +

2 BAFI activo +

3 Contraseña Wifi +

4 BAFI bloqueado/sin internet +

5 BAFI no existe/sin internet +

6 BAFI no registrado/sin internet +



7 BAFI sin saldo/sin internet +

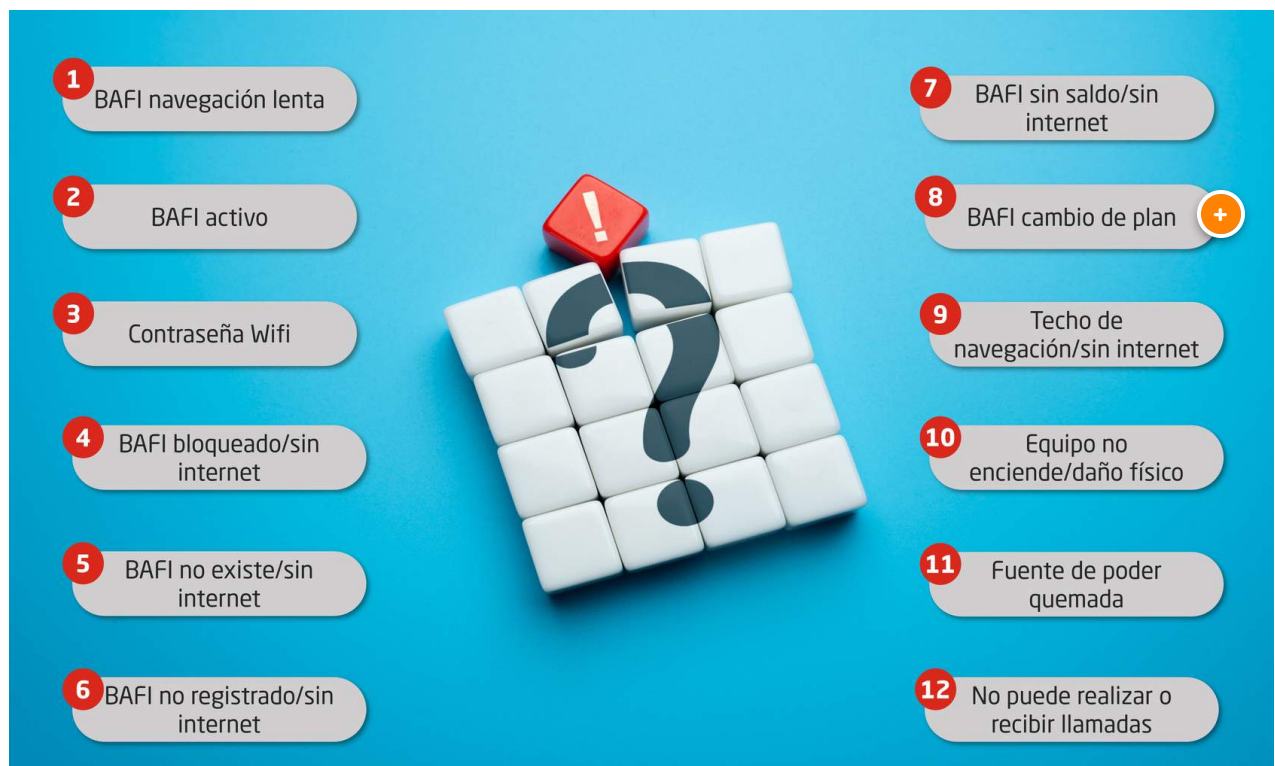
8 BAFI cambio de plan +

9 Techo de navegación/sin internet +

10 Equipo no enciende/daño físico +

11 Fuente de poder quemada +

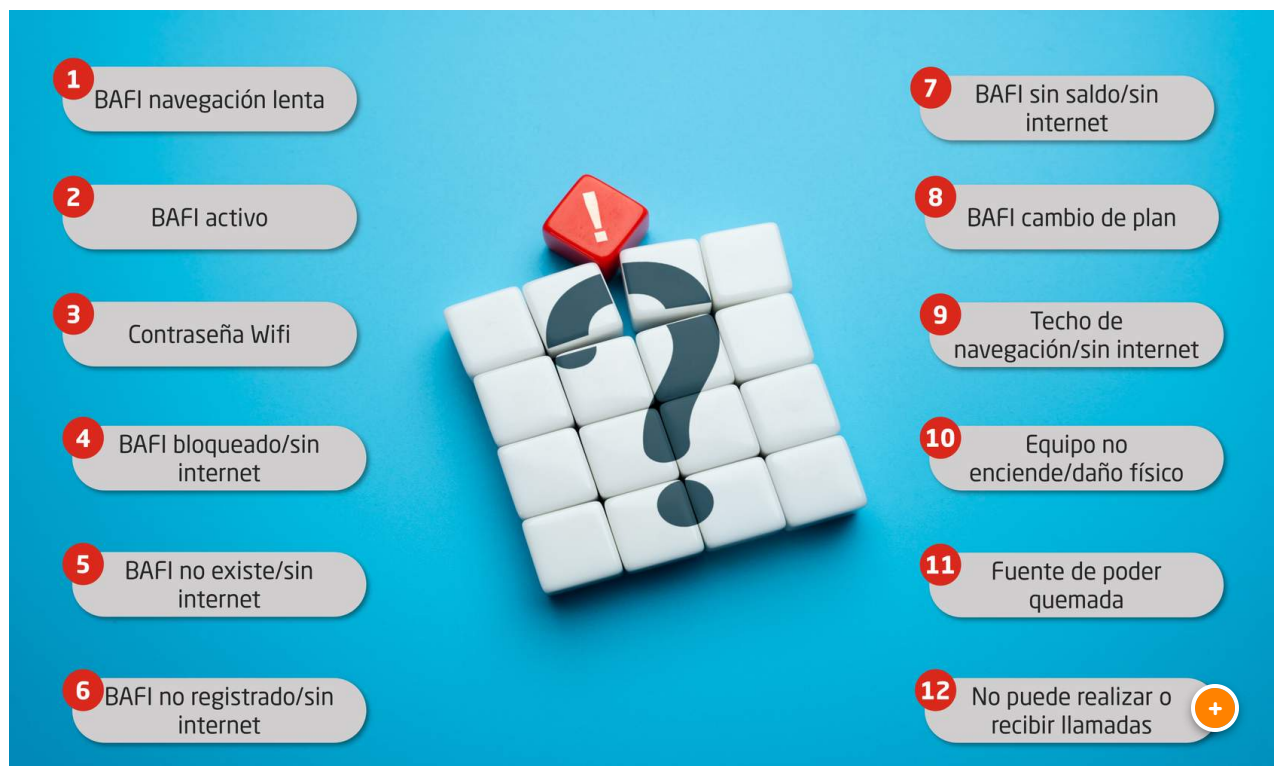
12 No puede realizar o recibir llamadas +



Escalamiento Sdesk – soporte Tecnológico

Protocolo

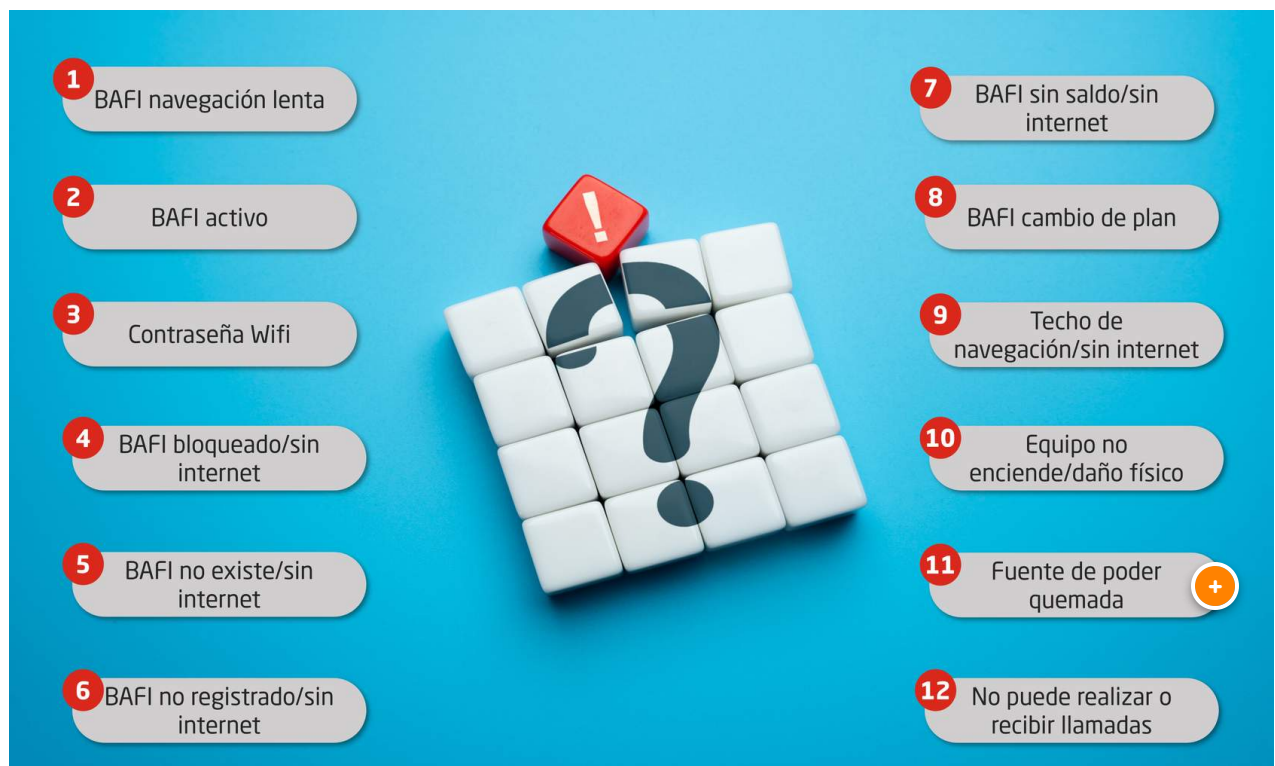
Cliente solicita cambio de plan, se gestiona en módulo ESAC, pero el saldo se mantiene con la carga inicial.



Escalamiento Soporte Tecnológico

Protocolo

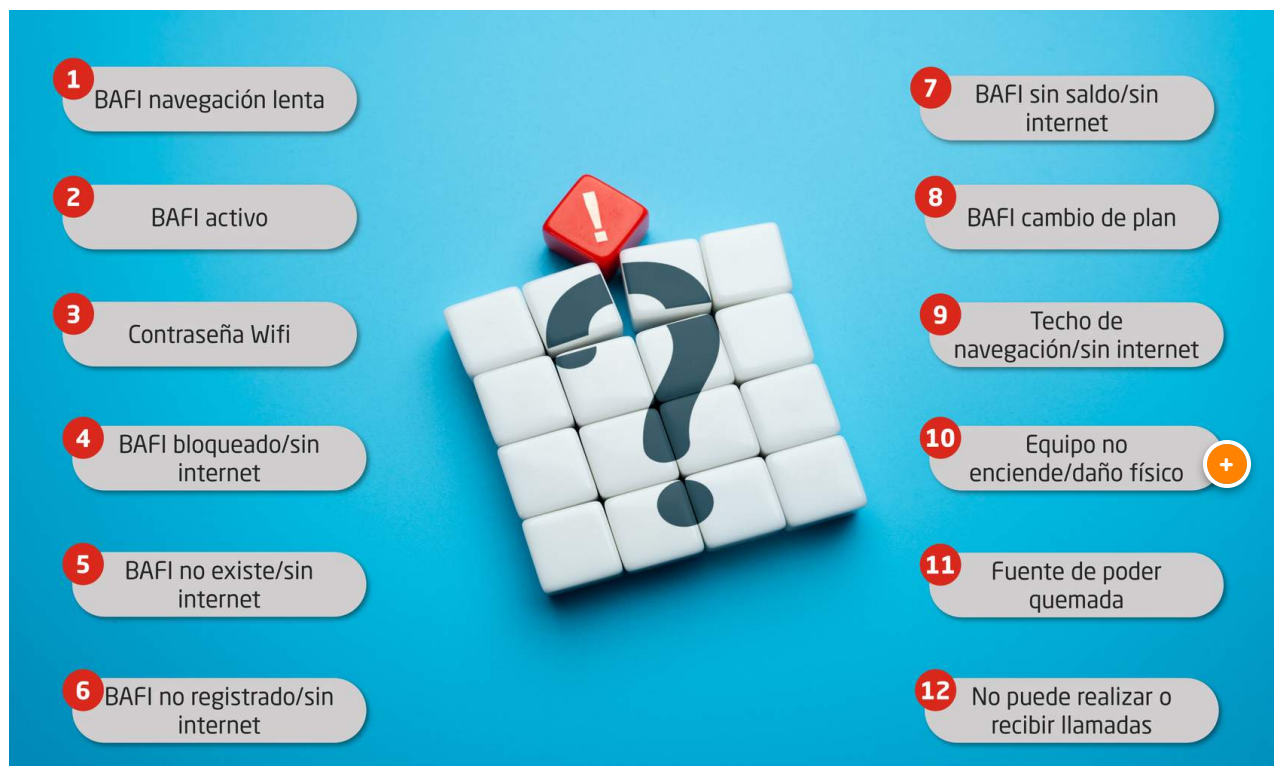
No puede recibir o generar llamadas a otras compañías o móviles



Escalamiento Generar VTBAFI

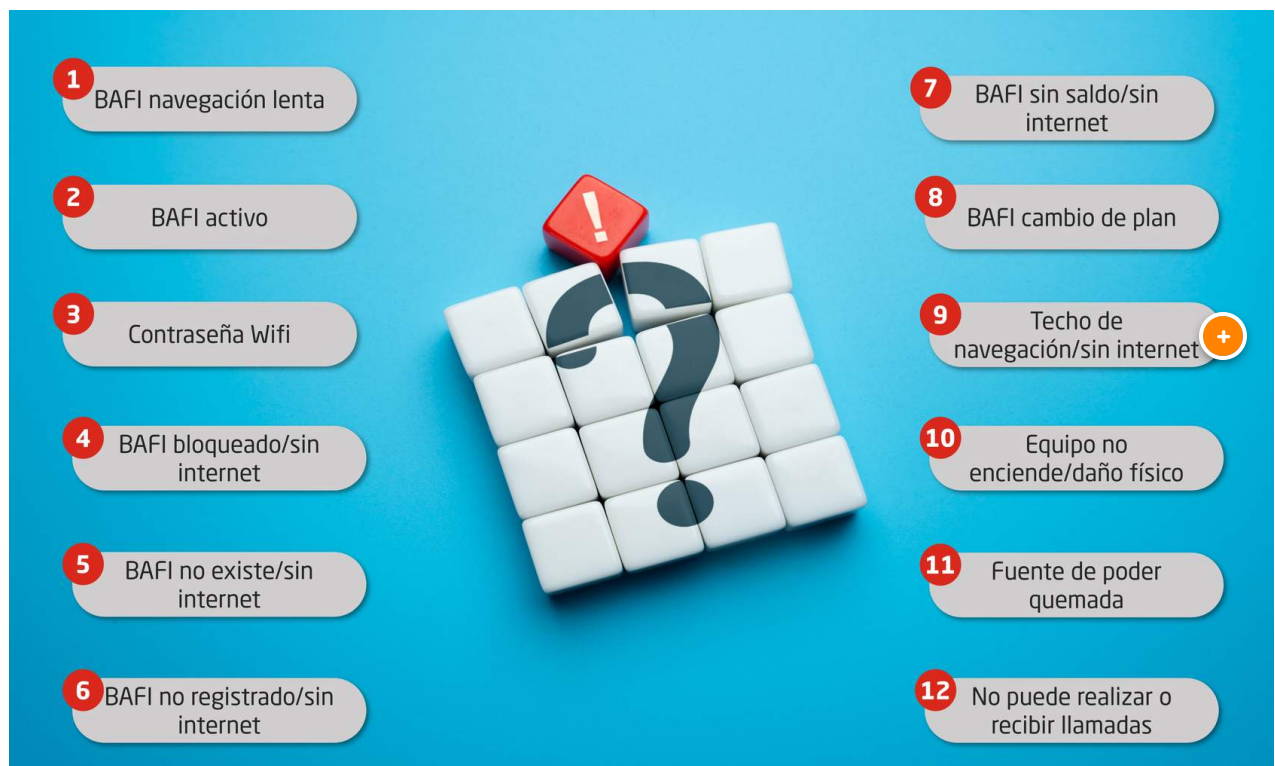
Protocolo:

Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Generar VTBAFI Protocolo

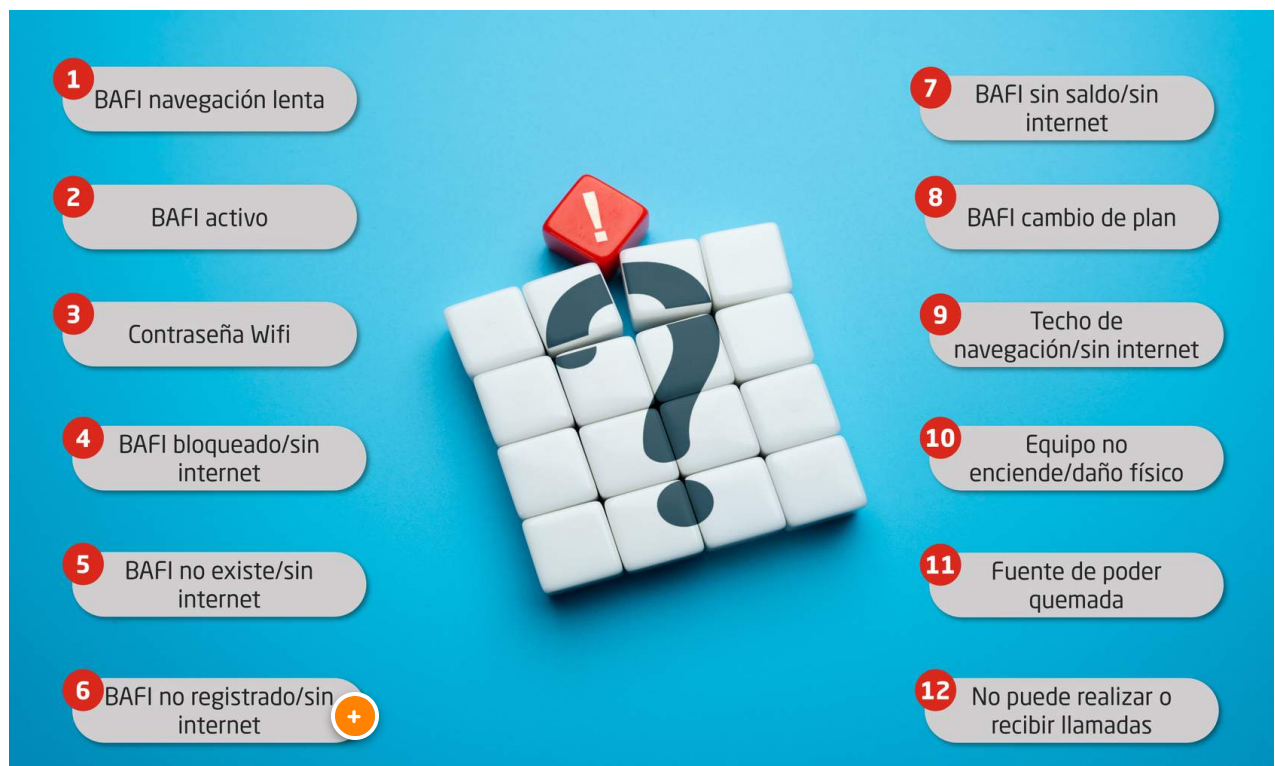
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

Protocolo:

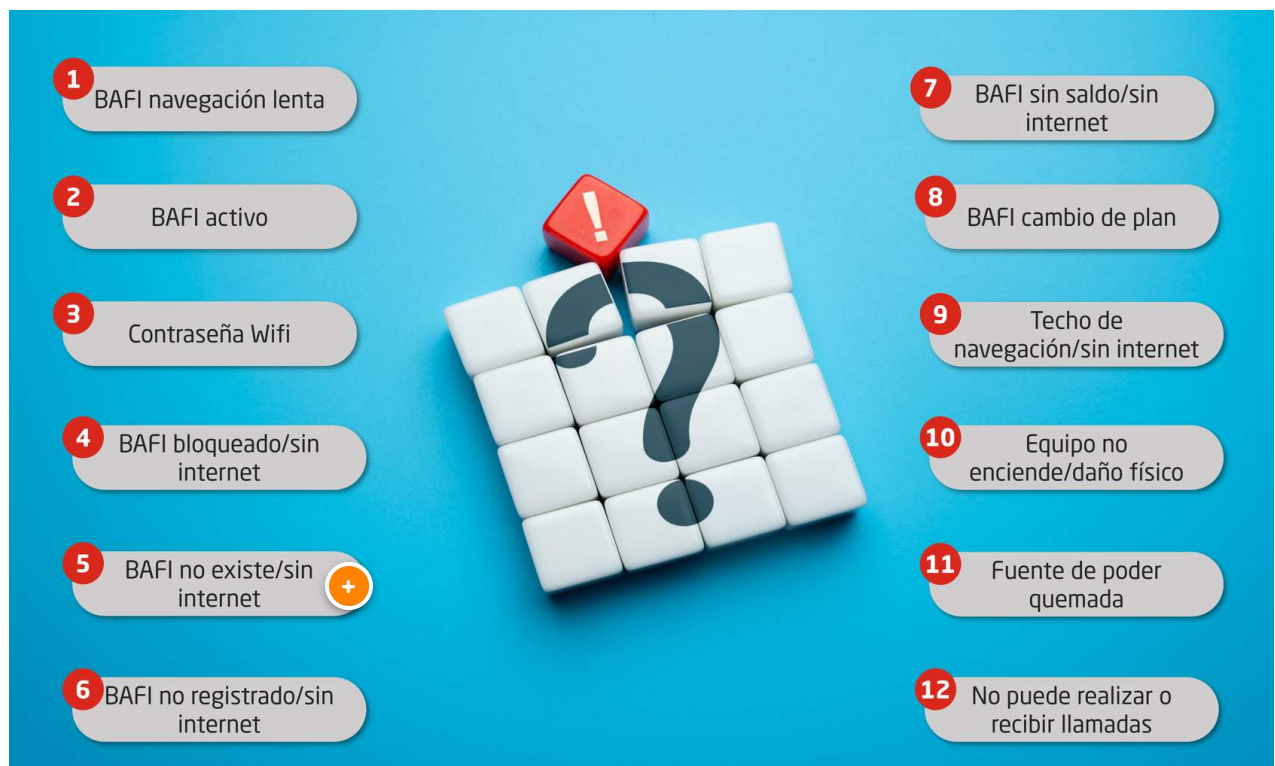
Se crea nuevamente SIMCARD (enrutamiento) en HLR



Soporte Tecnológico:

Protocolo

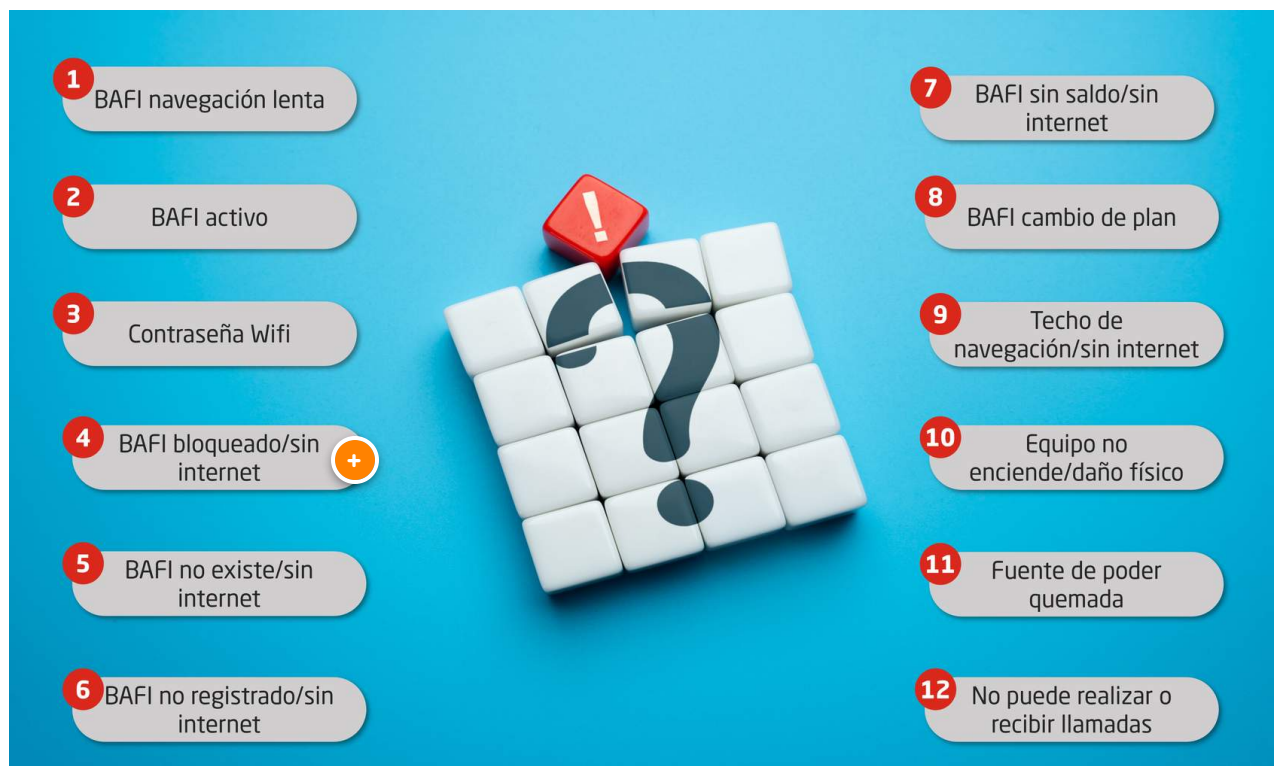
Cliente con la segunda luz de color rojo. Se realizan procedimientos manuales, sin recuperar el servicio. BAFI no registrado en QDN.



Escalamiento Sdesk:

Protocolo

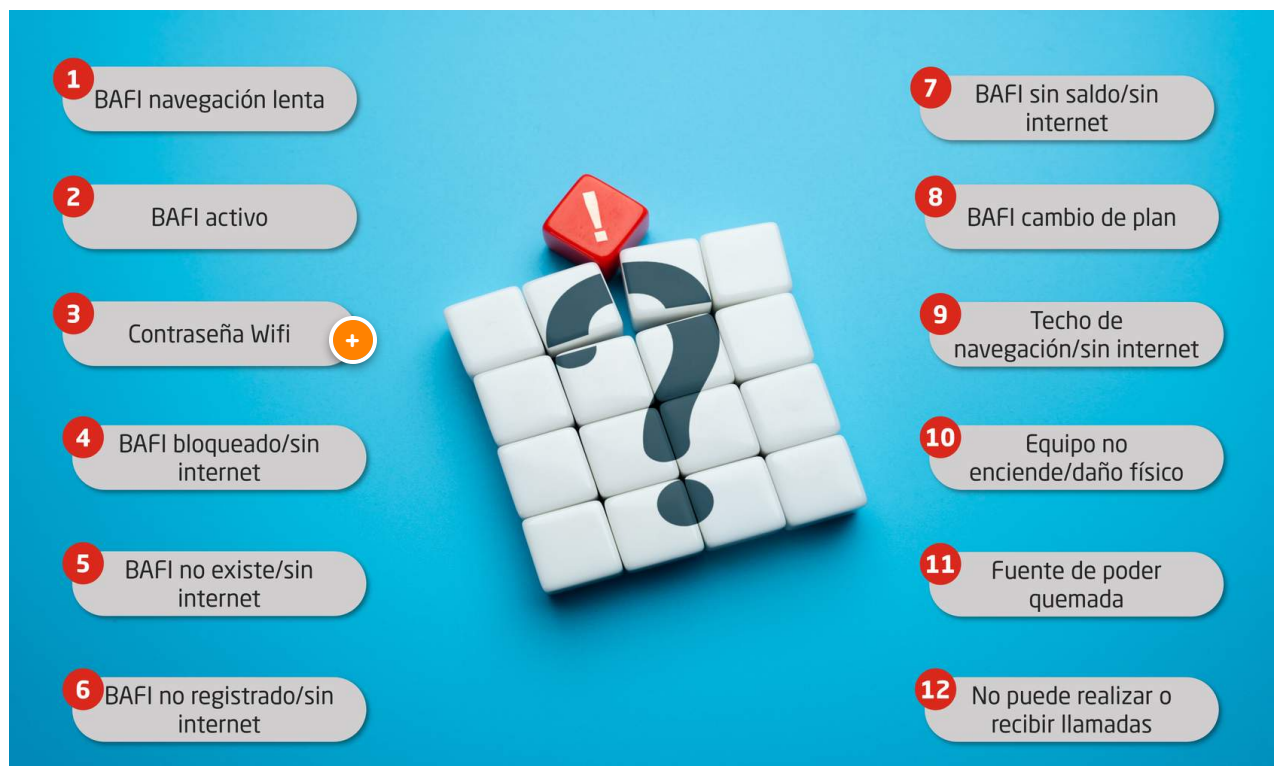
No permite registro en CAP, no reconoce el cambio de equipos y se tiene que realizar término de contrato, solicitando a mea de ayuda una orden Televenta BAFI para gestionar el cambio. BAFI no existen en QDN - HLR



Soporte Tecnológico:

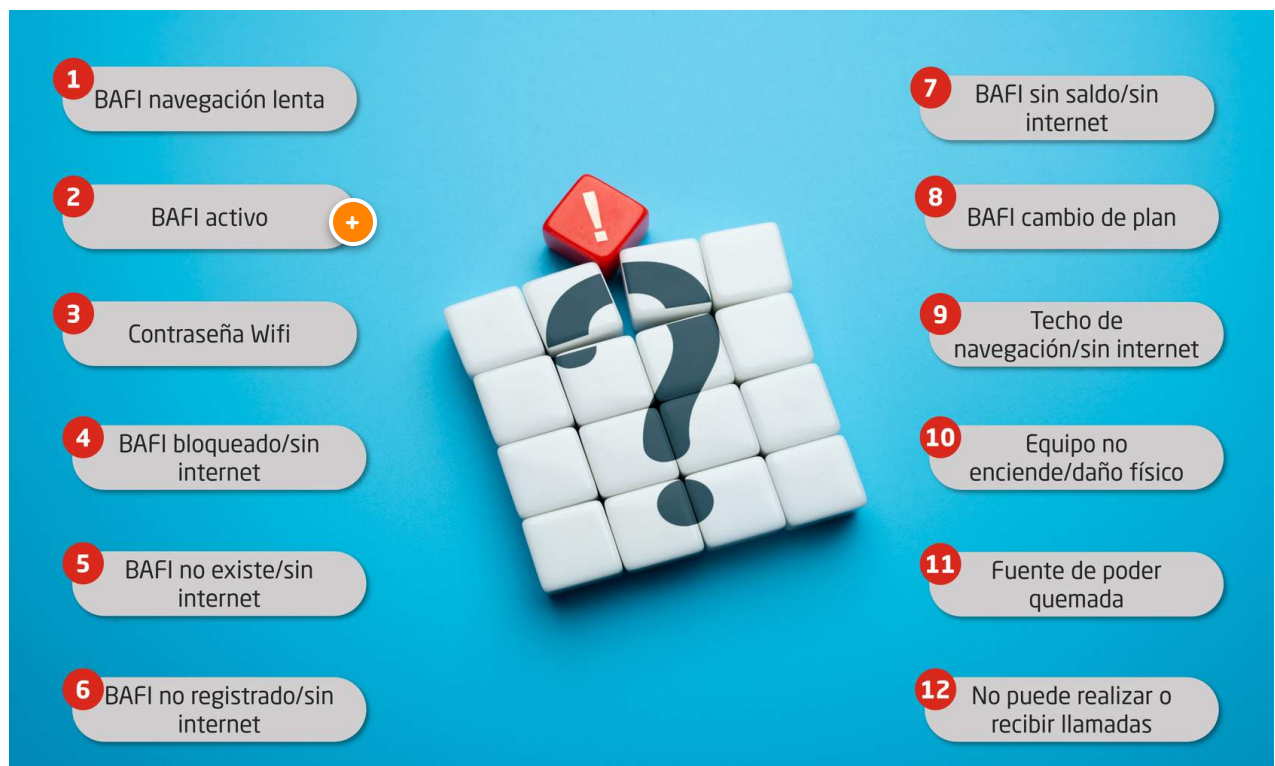
Protocolo

Cliente con servicio antes del CORTECOM1, el cliente no recupera el servicio, luego de haberlo pagado. BAFI bloqueado en QDN - HL



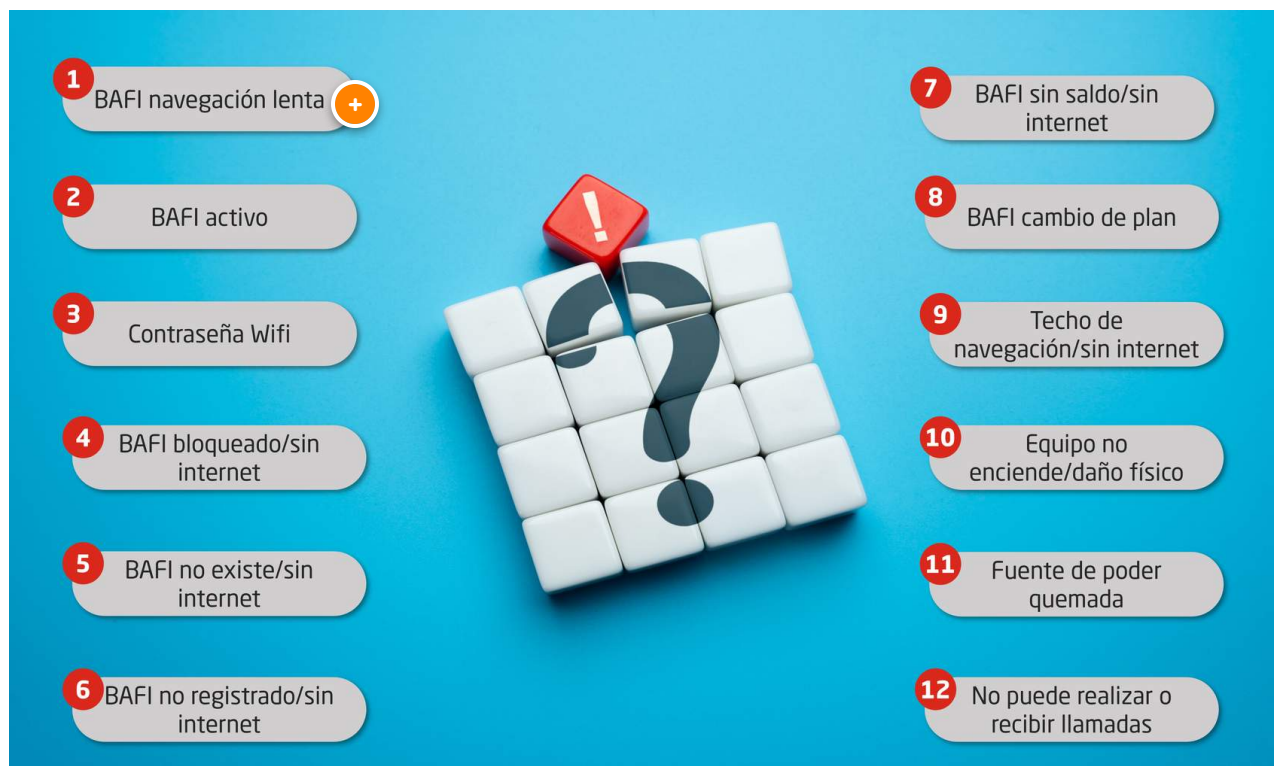
Protocolo T2:

Cliente tiene inconvenientes de conexión con su contraseña wifi.

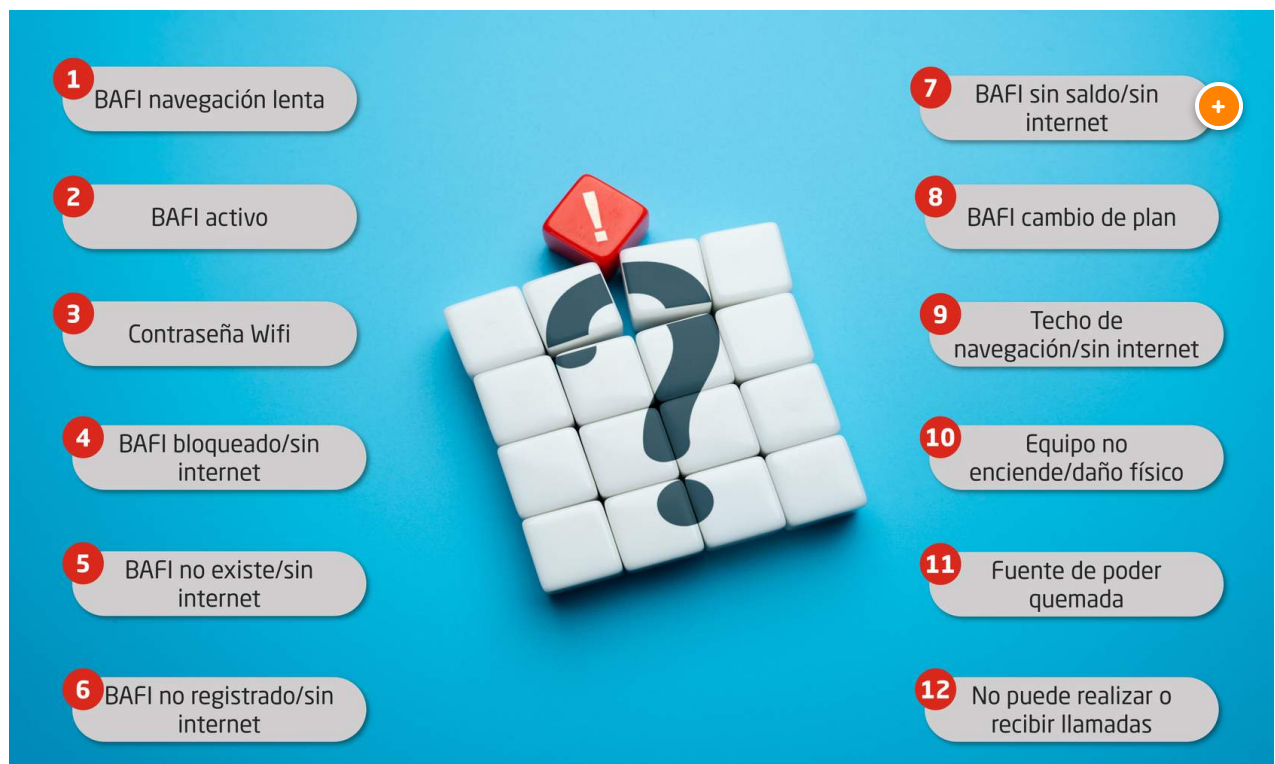


Protocolo T2:

Cliente activo en QDN. Saldo. Techo de navegación activo, no es posible recuperar. Segunda luz roja.



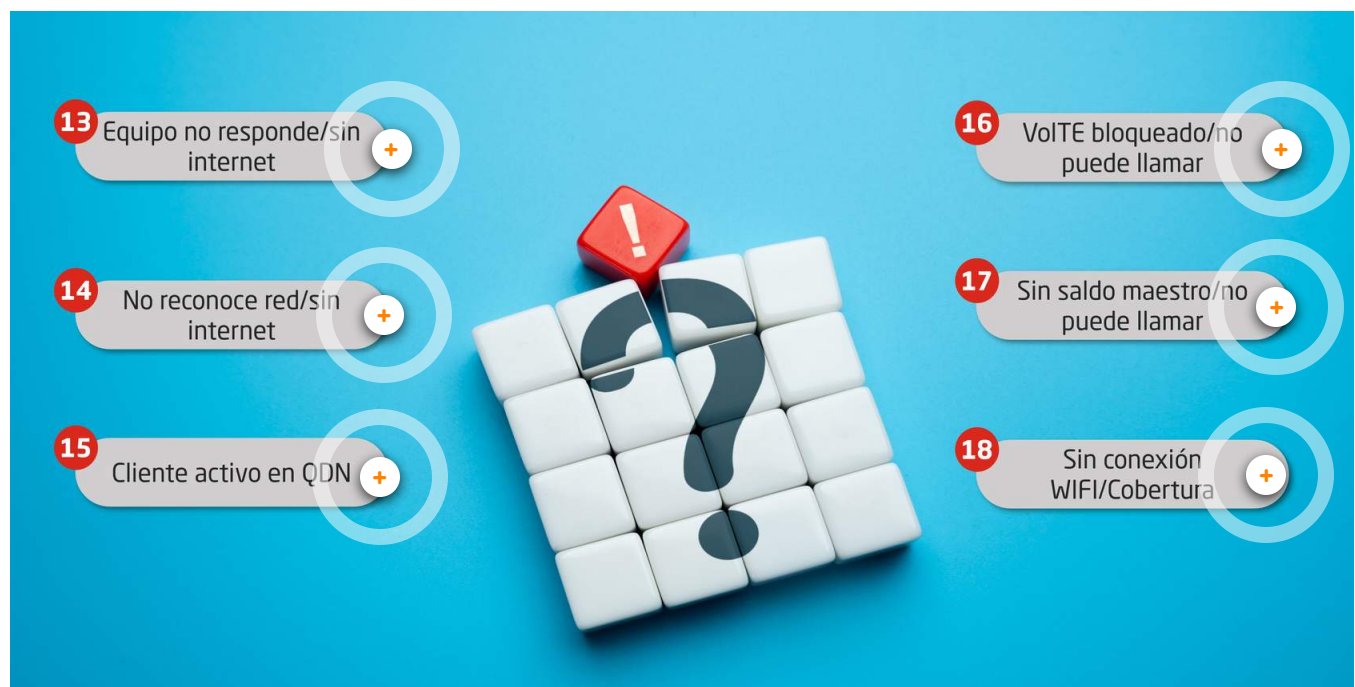
Protocolo T2: Cliente indica lentitud en internet, se realizan procedimientos manuales.

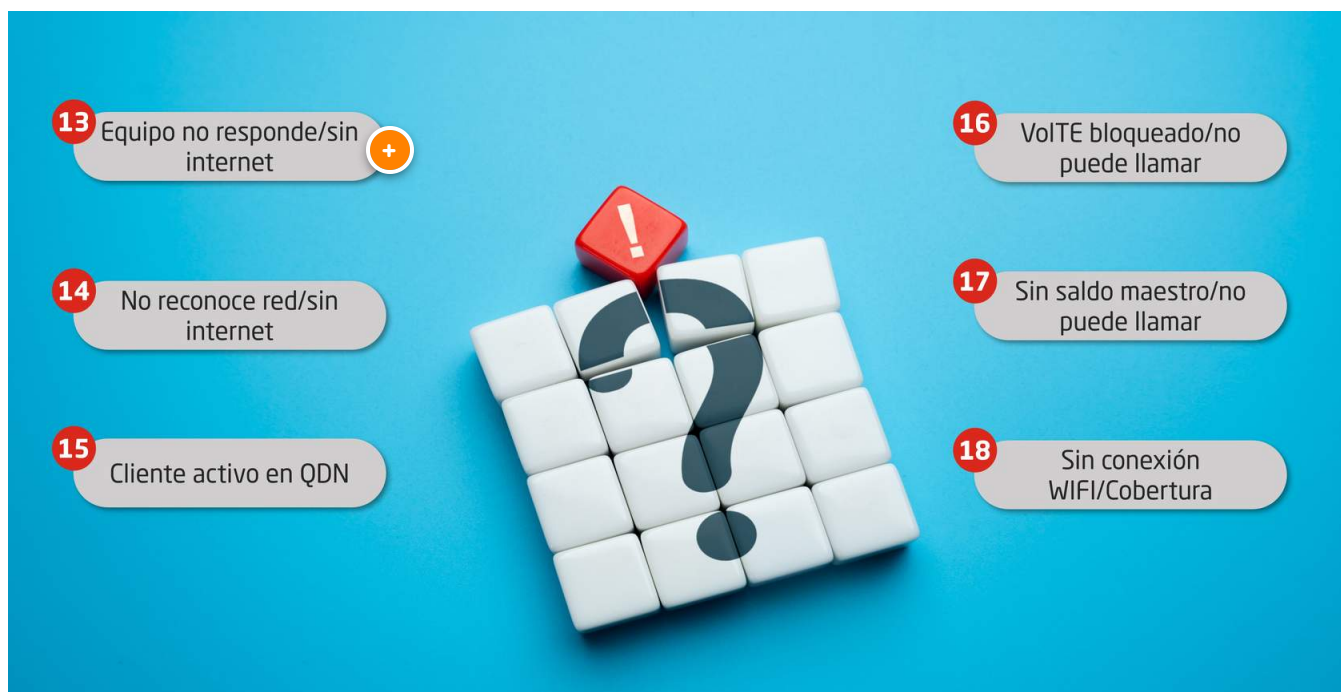


Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

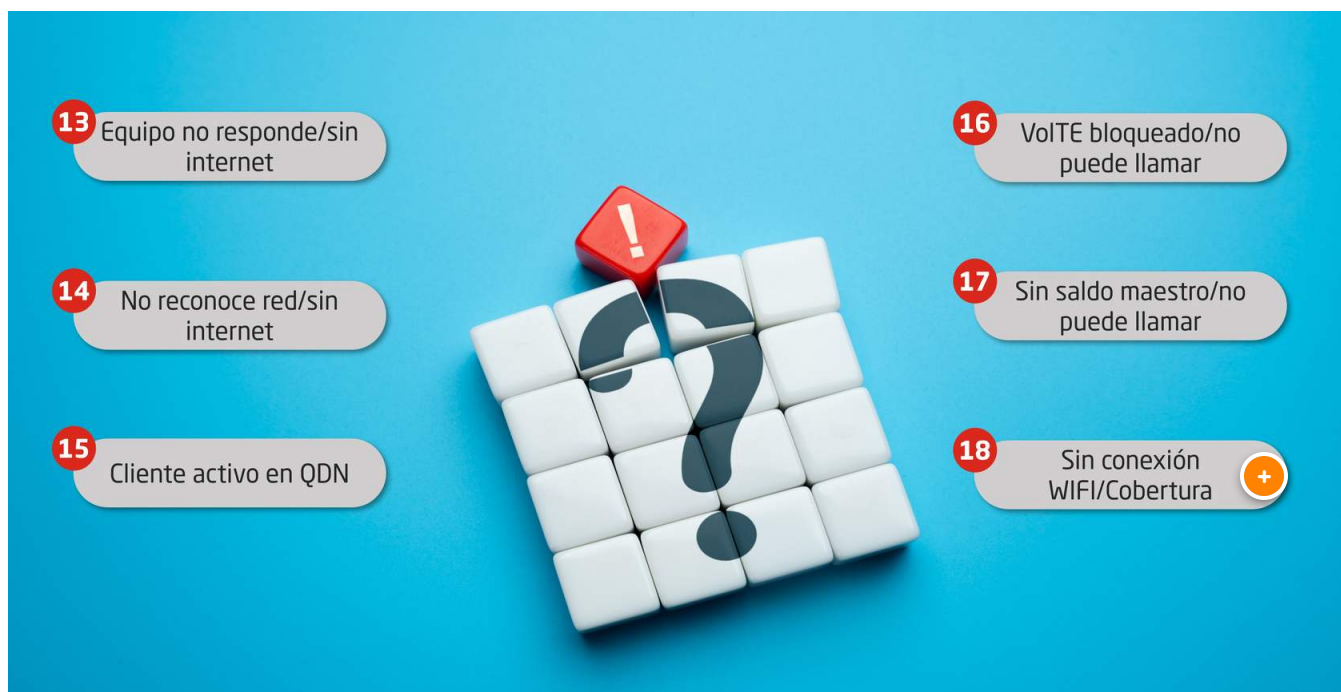
Protocolo:

Se realiza cambio de saldo, según la fecha de inicio. Sin saldo refil cargado. Sin saldo cargado en ESAC.

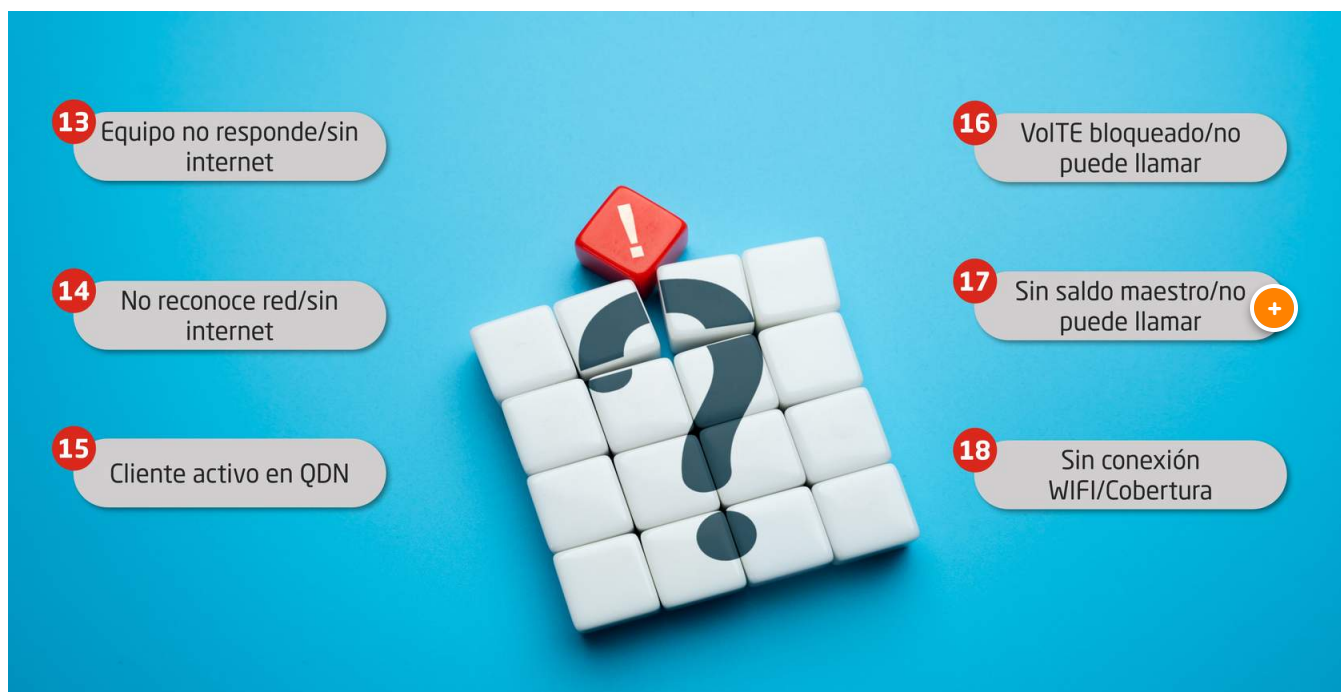




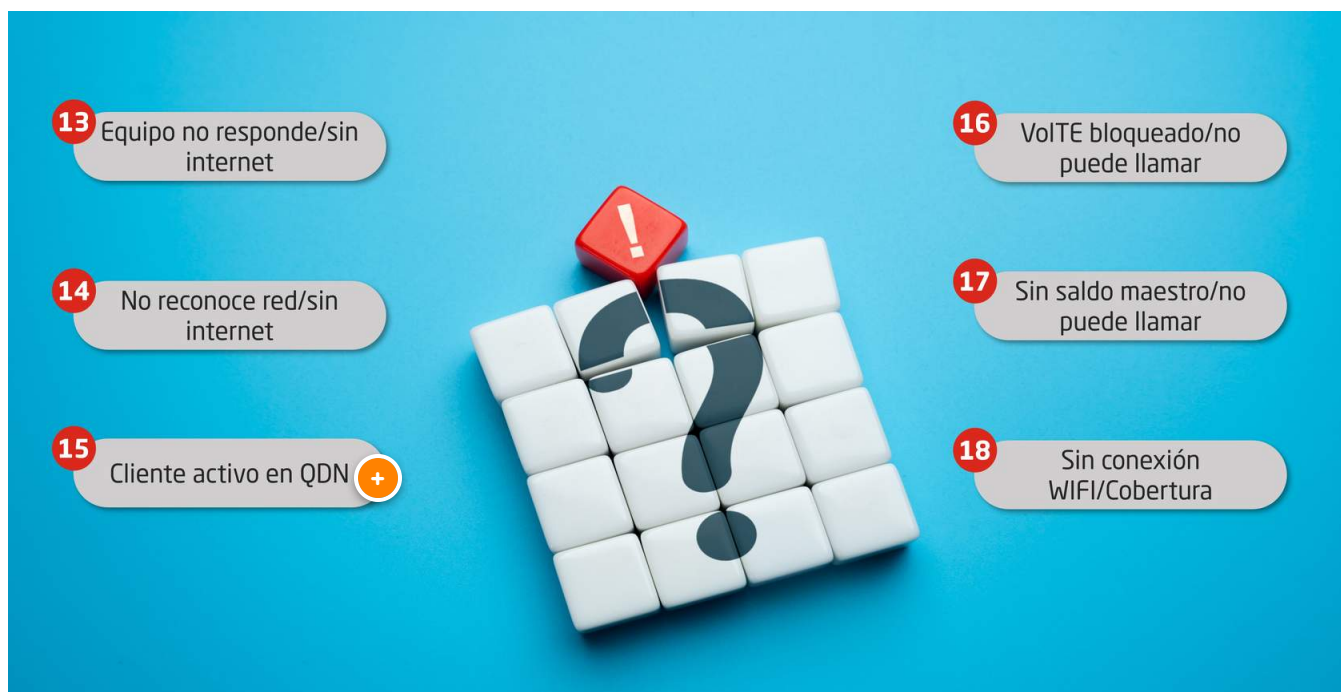
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



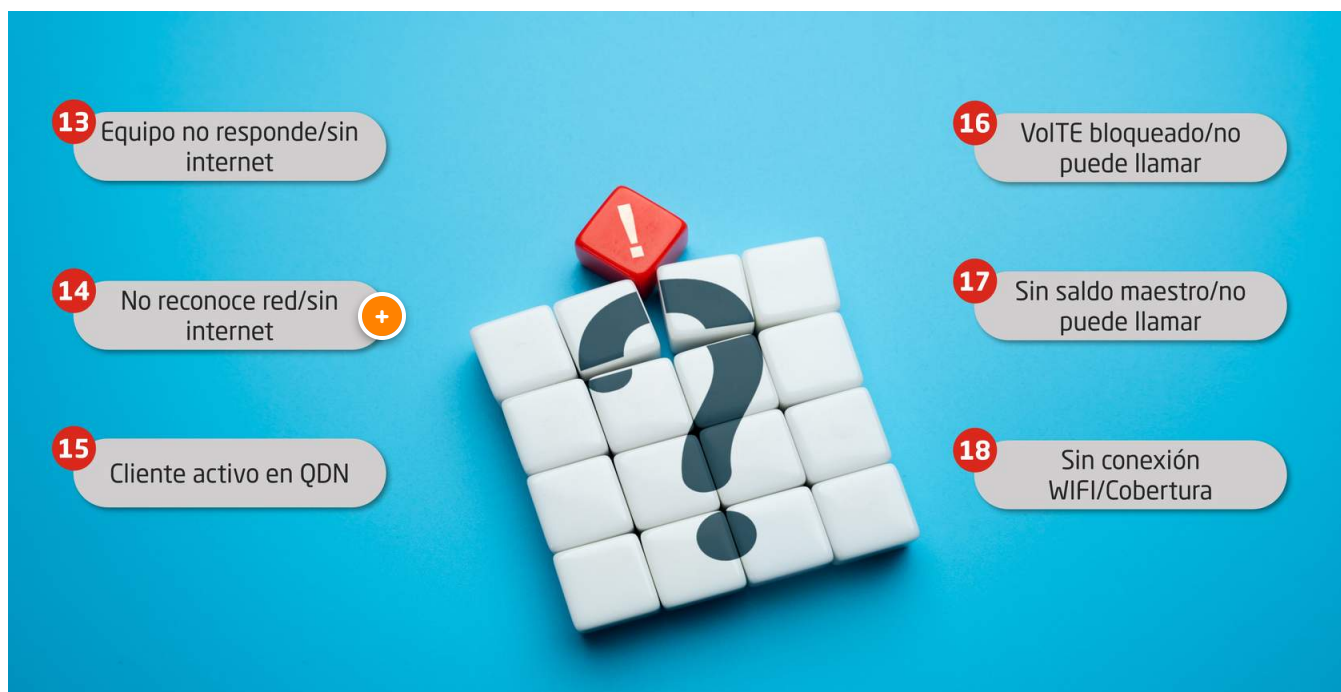
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



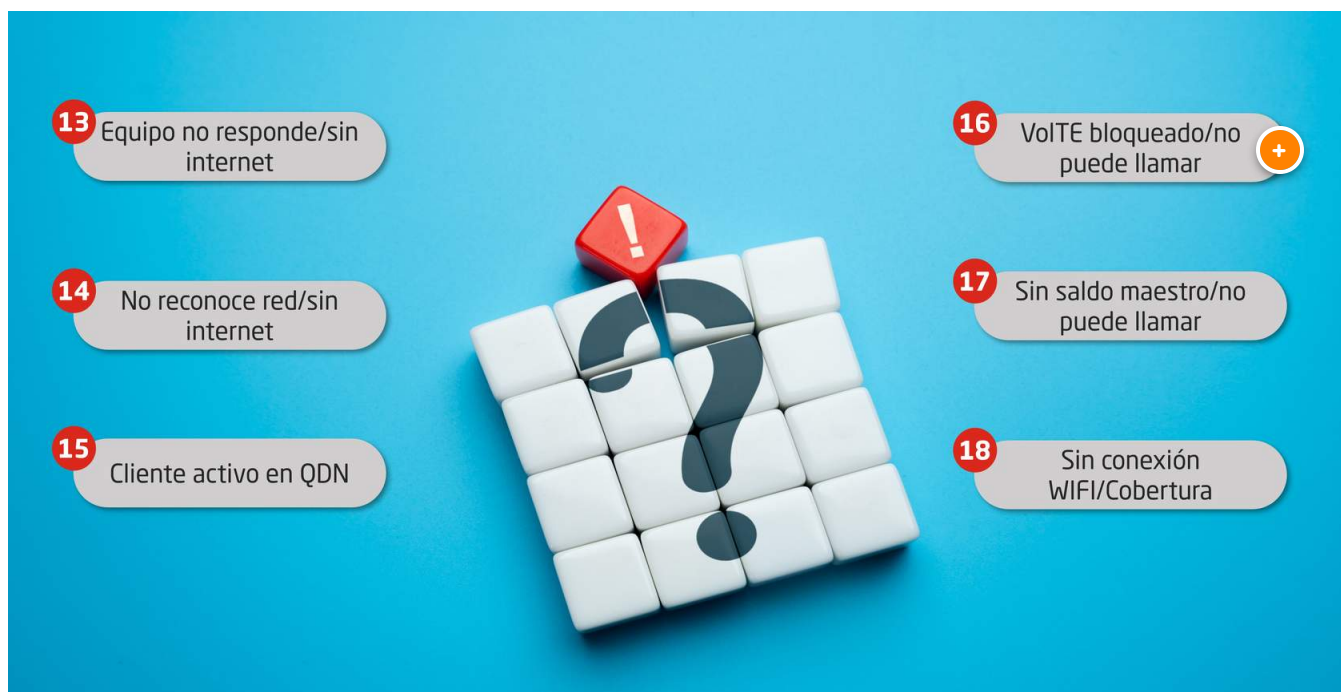
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico

TIPOLOGÍAS ESCALAMIENTOS SUPPORT@L

Siempre crea ticket en Support@l de acuerdo a la tabla con las tipologías de escalamiento.

Categoría padre	Equipo soporte	Subtipo solicitud	Observación	Ticket
ONE	HLR	Creación BAFI	Corrige inconsistencia de líneas BAFI que se encuentran activas en ESAC y no se encuentran creadas en HLR (validar en QDN)	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Creación BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Corrección Perfil BAFI	Corrige inconsistencia de producto entre ESAC y HLR. Corrección de IMSI y perfil TFI	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Corrección perfil BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Desbloqueo BAFI	Desbloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Desbloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Bloqueo BAFI	Bloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Bloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
	Soporte Tecnológico	Venta nueva sin carga	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC.	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Venta BAFI sin carga - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Ajuste saldo BAFI	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Ajuste de saldo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Revisión estado red BAFI	Validar estado de la red por comuna	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Cobertura BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta

ESCALAMIENTOS ESPECIALES

1

Ejecutivo de atención al cliente, debe ingresar el escalamiento a través de los **CRM y/o Support@I** y dejar todos los registros que correspondan en los sistemas.

2

Adicionalmente, debe verificar si corresponde realizar escalamiento a **soportesscc@clarovtr.cl**, según lo que indique el procedimiento vigente para el requerimiento según los pasos revisados en este documento.

En forma excepcional, si los escalamientos o derivaciones realizadas a través de las indicaciones detalladas en el procedimiento correspondiente, no tienen respuesta en el SLA definido, se puede realizar escalamiento a los encargados de área, sin embargo, esto puede realizarlo de manera única:

- Sucursales: Supervisor o JOP
- Call Center: Supervisor
- Canales Digitales: Supervisor



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de red móvil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

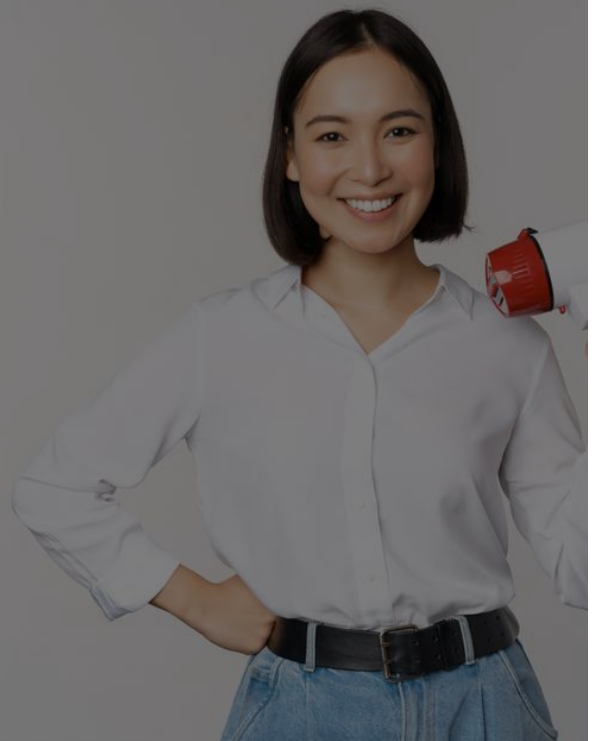
La actualización de los nuevos canales del plan contratado será efectiva dentro de 15 minutos a 2 horas, como máximo.

☐ Verdadero

☐ Falso

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**.

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - DTH
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
DTH**

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

FINALIZAR