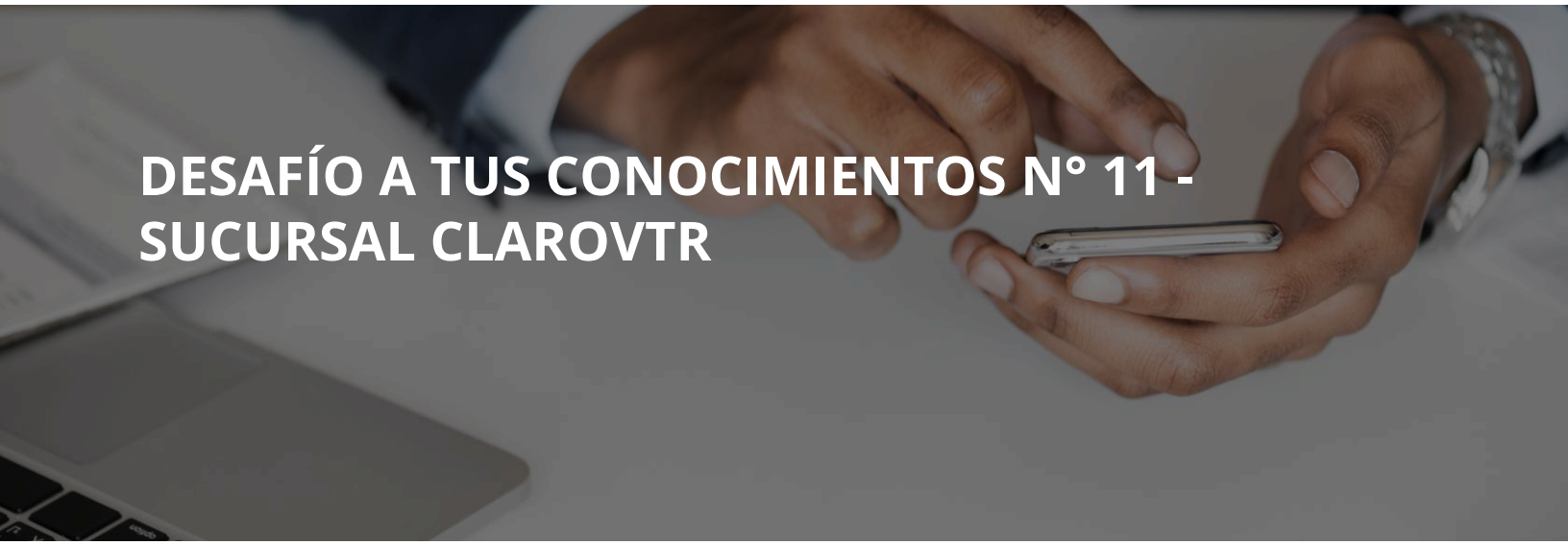


DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 11 - SUCURSAL CLAROVTR

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.

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL

ACTIVACIÓN DE OTTS

DEVOLUCIÓN ECOMMERCE

CONVENIOS

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 5

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten **bloquear** o **desbloquear** su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO EQUIPO

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Esta atención se entrega al **titular del servicio.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso que una empresa comercializadora de equipos, sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/** completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web. Para ello, deberá ingresar al siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/, completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.
Registrar en la atención:
Nombre de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.
- Información entregada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

OBJETIVO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar una solicitud de bloqueo de equipo (IMEI) por robo o pérdida, cuando el equipo afectado no corresponda al usado actualmente en la línea del cliente, diferenciando las acciones que se deben realizar según canal de atención.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre cómo gestionar el bloqueo del equipo mediante el ingreso de un ticket, validando previamente la propiedad del equipo por parte del cliente.

ALCANCE

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio móvil que soliciten el bloqueo de su equipo por robo o pérdida, el cual no corresponde al equipo usado por la línea, a través de Sucursales o Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

El procedimiento contempla la validación de si el equipo estaba asociado a la línea contratada y la gestión del bloqueo de IMEI mediante ticket previa acreditación de la propiedad del equipo por parte del cliente.

Aplica a:
Canal de atención: Sucursales y Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a los canales mencionados anteriormente.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES

- El bloqueo solo de equipo permite bloquear la IMEI del equipo que fue robado o perdido pero que no estaba siendo utilizado en la línea del cliente. Para esto, el

cliente debe conocer la IMEI del equipo y presentar un documento que acredite que es el dueño del equipo.

- Es posible bloquear tanto equipos comercializados por Claro como aquellos comercializados por otras empresas.
- Si el equipo si estaba siendo utilizado con la línea del cliente al momento del robo o pérdida, se debe seguir el procedimiento **BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO**.
- Si el cliente no puede acreditar que es el dueño del equipo, no es posible realizar el bloqueo de equipo.
- La declaración simple no es un documento válido que permita acreditar que el cliente es dueño del equipo. Este documento no debe ser adjuntando en la solicitud de bloqueo.

DESBLOQUEO EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica solo para **Sucursales**. **Call Center** y **Canales Digitales** deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y la valida la identidad del cliente según la opción disponible en tu canal.

CONTAC CENTER

Frente a consultas de clientes que soliciten el desbloqueo de un servicio bloqueado por robo o pérdida, informa que, por disposición regulatoria, esta gestión debe ser realizada de forma presencial por el titular del servicio en una Sucursal.
Apóyate del siguiente script para entregar la información al cliente y, posteriormente, registra la consulta en CRM One:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que, por disposición regulatoria y para resguardar la seguridad del titular del servicio, el desbloqueo de una línea bloqueada por robo o pérdida debe ser solicitada de forma presencial por el titular en una Sucursal.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Para revisar el paso a paso apóyate en la siguiente publicación aquí.

CONTINUE

Lección 2 de 5

ACTIVACIÓN DE OTTS



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la **aplicación CRUNCHYROLL.**

1

CÓMO ACTIVAR CRUNCHYROLL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Crunchyroll
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa las imágenes de apoyo de activación para clientes Claro I VTR aquí

ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Crunchyroll que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Crunchyroll o a través de un proveedor.
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Crunchyroll, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR. **SI NO ESPERA FINALIZAR LA VIGENCIA MANTENDRÁ EL COBRO DE SU SUSCRIPCIÓN Y DEL BENEFICIO.**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual).

CÓMO ACTIVAR YOUTUBE

CONSIDERACIONES

- La activación de YouTube Premium siempre se realiza desde la web con las credenciales de Sucursal Virtual del cliente.
- Si el cliente tiene YouTube Premium activo pagado con otro partner de facturación, debe solicitar la cancelación con ese partner antes de activar el beneficio de su plan.
- El escalamiento sigue el orden: Ejecutivo Primera Línea Plataforma Streaming N1 Técnico. Los casos escalados a Google tienen un SLA de 24 horas.



- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la

suscripción con pago.

- Cliente debe tener una cuenta de Google para activar YouTube.
- El beneficio Claro/ VTR es para un perfil. El cliente puede tener la sesión abierta en varios dispositivos, pero solo podrá reproducir contenido en un dispositivo a la vez, de acuerdo con las condiciones del plan individual de YouTube.
- Puede usar tanto una cuenta personal o bien crear una nueva. Esta se elige al momento de la activación.
- Si el cliente tiene una cuenta premium activada con anterioridad, debe cancelarla y luego activar el beneficio Claro VTR.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

3

CÓMO ACTIVAR AMAZON PRIME VIDEO

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Dispositivos compatibles

ACTIVA POR PRIMERA VEZ	CLIENTE TIENE CUENTA ACTIVA, PERO NO PAGA POR PRIME
Guía al cliente en el paso a paso descrito en la web VTR: **https://vtr.com/primevideo** CLARO: **https://www.clarochile.cl/personas/hbomax/**	

ACTIVA POR PRIMERA VEZ	CLIENTE TIENE CUENTA ACTIVA, PERO NO PAGA POR PRIME

1. *Ingrese a amazom.com*
2. Hacer clic en "identifícate" ubicada en el menú principal
3. Inicia sesión con correo electrónico asociado a la cuenta o número del teléfono asociado a la cuenta de Amazon
4. ingresar la clave asociada el email o código al número celular
5. Verifica que estés dentro. el nombre del cliente aparecerá en el menú principal

Mantener cuenta vigente de prime y activar la suscripción con su operado

En este caso, tendría que elegir un correo o número de celular distinto al actual de su cuenta de PRIME.

4

CÓMO ACTIVAR ACTIVACIÓN NETFLIX

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN NETFLIX SIN CUENTA PREVIA | ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
    - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
    - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX SIN CUENTA PREVIA | ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix o a través de un proveedor.
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al con el que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
    - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
    - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

CÓMO ACTIVAR ACTIVACIÓN STORYTEL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN STORYTEL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Storytel
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.

- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

ACTIVACIÓN STORYTEL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Storytel que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Storytel o a través de un proveedor.
Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Storytel, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR, de lo contrario el cliente **NO PODRÁ HACER LA ACTIVACIÓN**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual)

CÓMO ACTIVAR ACTIVACIÓN UNIVERSAL +

CÓMO ACTIVAR UNIVERSAL+

- Claro y VTR tienen diferentes maneras de activar por primera vez la aplicación:
    - En CLARO, la activación debe realizarse a través de la web de Claro, en VTR se realiza desde la aplicación de UNIVERSAL+.
    - Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Consideraciones CLARO:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Siempre debe activar desde la web de Claro o VTR si es que la aplicación pide la cuenta para ingresar.
- Para guiar al cliente en el paso a paso ingresa al link **https://www.clarochile.cl/personas/universal/**

Consideraciones VTR:

- Recomienda hacer la activación desde la app UNIVERSAL+ en 1° lugar, luego desde la web y por último en tercer lugar desde el Dbox Smart o televisión Smart.

- Para guiar al cliente en el paso a paso ingresa al link **https://vtr.com/universalplus**

CÓMO ACTIVAR ACTIVACIÓN HBO MAX Y TNT SPORTS

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago. Esta instrucción aplica para un cliente que tiene HBO MAX y/o TNT SPORT PREMIUM.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- **Si tiene HBO MAX y contrata TNT SPORT o viceversa, debe realizar la activación desde la web de Claro o VTR.**
- En el caso que el cliente ingrese a activar con el proveedor la opción CLARO TV corresponde a servicios Claro pero de Latinoamérica

CLIENTE TIENE HBO MAX Y CONTRATA TNT SPORT

CLIENTE NO HA ACTIVADO HBO NI TNT SPORT

1. Debe ingresar a la página **https://www.clarochile.cl/personas/hbomax** o **https://vtr.com/hbomax**
2. Hacer clic en el botón **"Activar"**.
3. Ingresar sus credenciales de Sucursal Virtual.
4. Ya está listo!, no encontrará ningún botón activar. Ya puede acceder a la aplicación de HBO y ver TNT Sport.

CLIENTE TIENE HBO MAX Y CONTRATA TNT SPORT

CLIENTE NO HA ACTIVADO HBO NI TNT SPORT

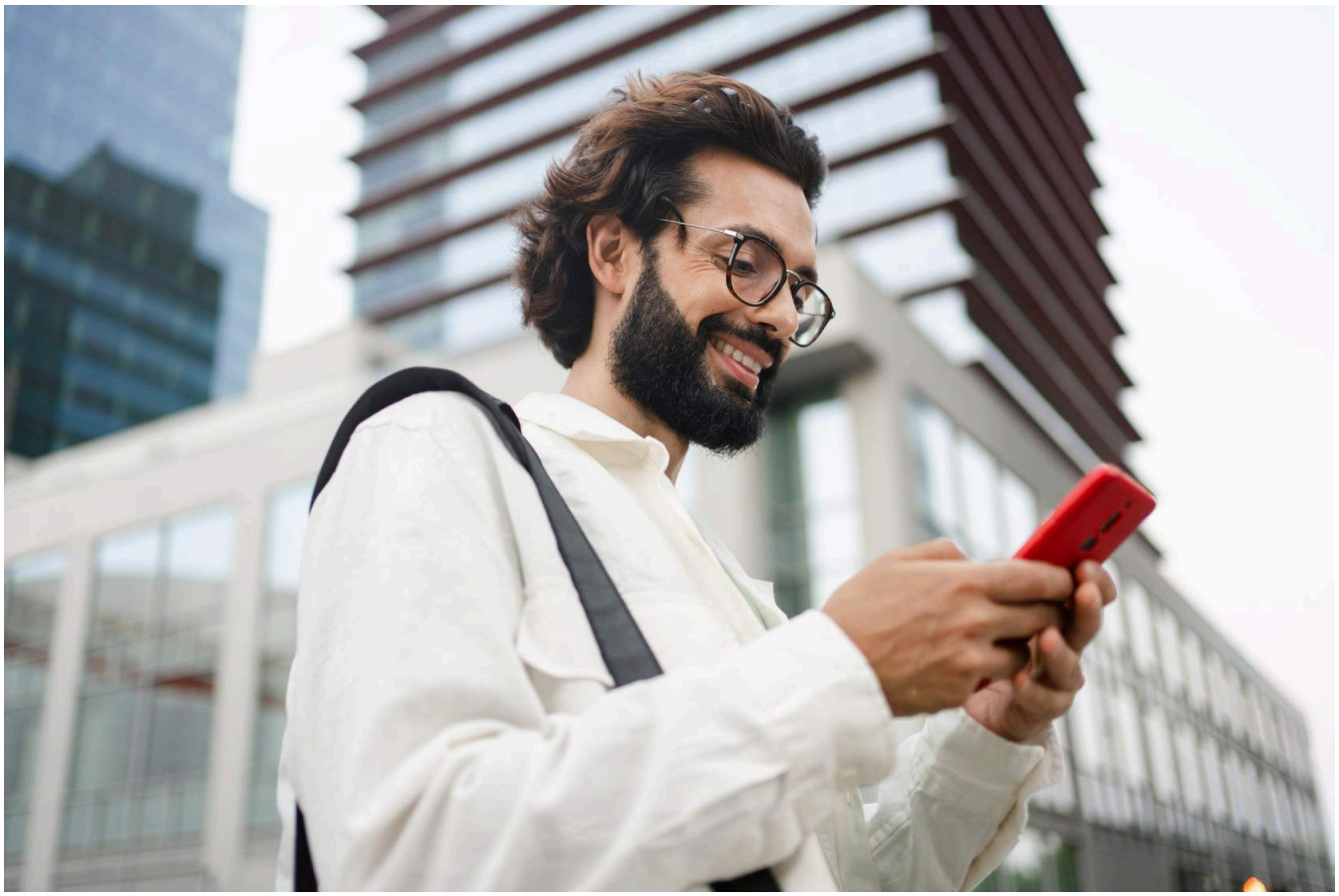
1. Debe ingresar a la página **https://www.clarochile.cl/personas/hbomax/** o **https://vtr.com/hbomax**
2. Hacer clic en el botón **"Activar"**.
3. Ingresar sus credenciales de Sucursal Virtual.
4. Hacer clic en activar la app de HBO
5. Completar el flujo de activación de HBO Max.

6. Acceder a la aplicación una vez finalizada la activación desde cualquier dispositivo compatible.

CONTINUE

Lección 3 de 5

DEVOLUCIÓN ECOMMERCE



Procesar la solicitud de anulación de una compra realizada por el cliente a través del canal E-commerce, verificando el estado de la orden y ejecutando la anulación conforme a los procedimientos operativos vigentes.

ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO

- Aplica procedimiento solamente para **SUCURSALES**
- El cliente tiene un plazo de **10 días corridos** desde recibido el producto para solicitar la anulación de la compra (retracto).
- El producto debe ser devuelto en una **Sucursal** en perfecto estado con todos sus accesorios, empaques y folletería, sin modificaciones al empaque original **(termosellado)**.
- El cliente debe presentar **la boleta, factura o comprobante de compra** que acredite la adquisición del producto.
- Si el **equipo está asociado a un plan (cliente compro plan + equipo)**, debes finalizar el servicio antes de continuar con la anulación de la compra, para esto apóyate del procedimiento **BAJA DE SERVICIOS**. En caso que el cliente lo solicite, es posible dejar el número como prepago (si la compra fue solo por el equipo, pero está asociada a una línea actual del cliente, en ese caso no es necesario finalizar la línea).
- La devolución de dinero se hace en **15 días hábiles**. Si la compra fue con **crédito**, la devolución del dinero se realizará a la misma tarjeta registrada en la compra. En caso de ser **débito (cuenta corriente, de ahorro, vista o cuenta RUT)** o, **débito/crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.)** debes solicitar al

cliente los datos de la cuenta del titular de la compra para realizar la transferencia. En caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.

VERIFICACIONES PREVIAS

REVISA, SEGÚN LA FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO, SI LA VENTA ESTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS PARA ANULAR	REVISA QUE EL PRODUCTO CUMPLA LAS CONDICIONES RESPECTO A SU ESTADO	GESTIÓN

Revisa la empresa Delivery que tenía asignado el despacho. Si el Delivery asignado es Chilexpress, 99 minutos o Logytech, puedes revisar en sus plataformas de consulta la fecha de entrega del producto**.**

1.1. **Si la entrega del producto fue hace más de 10 días corridos**, debes informar al cliente que no es posible realizar la devolución de dinero. Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

XXXX, te informo que la anulación de la venta solo puede ser realizada dentro de los 10 días corridos desde recibido el producto, y en este caso has excedido ese plazo, debido a ello, no es posible realizar la devolución del dinero.

Registra la atención según los siguientes tópicos de One:
Tópicos de interacción en CRM One
Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones
Motivo 3: Anulación de Venta
Resultado: Imposible Completar

1.2. **Si la entrega del producto está dentro de los 10 días corridos**, continúa con el **PASO N°2**.

REVISA, SEGÚN LA FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO, SI LA VENTA ESTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS PARA ANULAR	REVISA QUE EL PRODUCTO CUMPLA LAS CONDICIONES RESPECTO A SU ESTADO	GESTIÓN

Si el cliente solicita la anulación de la venta y se encuentra dentro de los 10 días de retracto, debes verificar que el producto en perfecto estado con todos sus accesorios, empaques y folletería, sin modificaciones al empaque original (termosellado).

2.1. **Si se evidencia que el producto no se encuentra en perfecto estado,** se debe informar al cliente que no es posible realizar la solicitud de devolución de dinero. Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

XXXX, te informo que el producto no cumple las condiciones respecto a su estado para realizar esta solicitud, es por ello que no es posible realizar la devolución del dinero.

Registra la atención según los siguientes tópicos de CRM One al Rut del cliente:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones
Motivo 3: Anulación de Venta
Resultado: Imposible Completar

2.2. **Si el producto si cumple las condiciones y se encuentra en buen estado,** con los elementos originales de embalaje y accesorios correspondientes (termosellado), continúa con el apartado **GESTIÓN.**

REVISA, SEGÚN LA FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO, SI LA VENTA ESTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS PARA ANULAR	REVISA QUE EL PRODUCTO CUMPLA LAS CONDICIONES RESPECTO A SU ESTADO	GESTIÓN

1. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Anulación de Venta con devolución de equipo en CAC**. Para los casos en que el cliente no esté creado en CRM One, debes crear su perfil para después ingresar el Caso, apóyate del procedimiento **CREACIÓN DE DATOS**. Los tópicos del Caso son los siguientes:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce
Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa
Motivo 3: Anulación de Venta Ecommerce con entrega de equipo en CAC
Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción**.
2. Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.
Tipo 1: Solicitud Ecommerce DEV CAC
Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa
Tipo 3: NA

IMPORTANTE:
Para estos casos siempre debes seleccionar el Tipo N°1 SOLICITUD ECOMMERCE DEV CAC
Template:
Canal Ingreso: CAC
Dirección:
Referencias Dirección:
Fecha de la Compra:
Especificar si existe reiteración en la llamada:
¿Qué compró?: Prepago - Postpago / Subir al Gestor Documental el comprobante de la compra (boleta / factura o recibo de la compra recibida al correo electrónico)

Delivery:
OT del despacho:
Medio de Pago: Débito/Crédito

En caso de débito solicitar:
- Banco:
- Tipo de cuenta (cuenta RUT, vista, ahorro, corriente)**:**
- Número de cuenta:
Ejecutivo:
3. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

4. En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

5. Una vez realizada la gestión **debes entregar el equipo junto con el número del caso al Administrativo de Bodega** e informarle que es una solicitud de anulación por compra E-commerce y que fue derivado a su bandeja a través del flujo en CRM One.

CONTINUAR

CONVENIOS



INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO VALIDACIÓN DE CONVENIO

ALCANCE | POLÍTICAS DE ATENCIÓN | DEBES SABER

Este procedimiento aplica para ejecutivos de **sucursales, terreno, remoto, call Center Voz y No Voz**.

ALCANCE | POLÍTICAS DE ATENCIÓN | DEBES SABER

- El descuento permanente convenio se mantendrá vigente mientras el cliente pertenezca a la institución o empresa con el convenio vigente.
- **Siempre** debes guiarte por el cotizador, así sabrás qué tipo de condiciones comerciales y beneficios tiene el cliente según su convenio.

REVISA EL COTIZADOR Aquí

ALCANCE | POLÍTICAS DE ATENCIÓN | DEBES SABER

- Los siguientes convenios **no tienen reajuste por IPC hasta Diciembre 2026**, dada la naturaleza de su contrato: **ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO**

ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLÓGICO.

- Para cliente con cuenta de facturación mayor a 9 dígitos de forma temporal solo podrá acceder a activar PAC, Sin embargo y entendiendo que la situación es ajena a nuestros clientes, mientras se regulariza este inconveniente los clientes podrán mantener su descuento permanente ***convenio*** sin tener activo el pago automático de cuentas.
- Si un cliente deja de Pertenecer a la empresa o institución en convenio y su medio de pago es Descuento planilla, debes eliminar el descuento permanente y el descuento planilla).
- En el Cotizador puedes encontrar toda la información respecto a los convenios vigentes; como las características del o los productos convenio, validación, Dom, método de pago, hasta 2 direcciones con descuento permanente, etc.
- Para realizar la actualización de promoción, guíate por la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** en el item "GESTION" previa validación de todas las precondiciones y políticas que se deben cumplir.
- Los clientes con subtipo EXCONVENIO, deben ser atendidos como clientes residencial con los procedimientos establecidos.

HAY CONVENIOS QUE TIENEN BENEFICIOS ESPECIALES:

Hay convenios que tienen beneficios especiales:

FACH ACTIVO, FACH RETIRO, HOSPITAL FACH, CAAE ACTIVO, CAAE RETIRO, MUTUALIDAD: 2° Dbox adicional sin costo

2° Equipo adicional	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional Gratis Convenio
d-BOX básico SD	Dscto d-BOX SD Adicional Gratis

2

ARMADA, ARMADA RETIRO, COLEGIO ARTURO PRAT, FONDOS PROPIOS, CENTRAL ODONTOLOGICO:

Packs y Promociones disponibles para clientes stock y nuevos:

• 50% 2do d-Box.

• 50% Programación Premium (en todas las programaciones disponibles).

Detalle para aplicar descuentos:

Canales	Descuento Andes
Pack Adulto HD	Pack Adulto HD al 50% permanente

TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium al 50% permanente
TNT Sports	Pack TNT Sports 2 al 50% permanente
Fox Sports Premium	Fox Sports Premium al 50% permanente

Equipos adicionales	Descuento Andes
d-BOX Smart II	Dscto d-BOX Smart II Adicional a 1.495 Perm Conv
d-BOX HD	Dscto d-BOX HD Adicional a 1.995 Perm Conv
d-BOX PRO	Dscto d-BOX PRO Adicional a 2.995 Perm Conv
d-BOX SD	Dscto d-BOX SD Adicional a 1.245 Perm Conv

INGRESO SOLICITUD DE SERVICIO VALIDACIÓN DE CONVENIO

DEBE SABER | GESTIÓN | REGISTRA

Para validar si el cliente pertenece al convenio que solicita, debes ingresar una Solicitud de Servicio (SS) Validar Convenio Cliente Nuevo o stock que solicite pasar a convenio debe ingresar (SS) Validar Convenio.

Cliente Stock Convenio, para la actualización de promoción y pedido de modificación debes revisar el COTIZADOR para informarte si el convenio requiere (SS) Validar Convenio.

La respuesta de la solicitud es de máximo 72 Hrs hábiles y la validez de la solicitud es hasta 30 días corridos, desde la aprobación.

CONVENIOS CON DOCUMENTACIÓN ESPECIAL

Existen algunos convenios que requieren documentación, la que se debe adjuntar en la Solicitud de validación. Revisa en el **COTIZADOR** qué documentos son requeridos

Esta documentación es requisito establecido por la institución, NO ES OPCIONAL

Si una solicitud de validación no tiene la documentación adjunta, la SS quedará en estado MAL INGRESADA (informar documentación que debe adjuntar).

DEBE SABER | GESTIÓN | REGISTRA

Ingreso de solicitud de servicio:

TIPO > Seleccionar > DATOS.
ÁREA > Seleccionar > VENTA.
SUBÁREA > Seleccionar> VALIDAR CONVENIO.
DESCRIPCIÓN > Ingresar Convenio y descripción.
GUARDAR.

Si aplica, adjunta la documentación necesaria. Apóyate en la publicación **CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS**

Informa:

"Sr. XXX hemos ingresado una solicitud para que, en forma interna, el área de bienestar de su empresa, entregue la validación correspondiente. Esta respuesta tiene un plazo máximo de 72 hrs. Hábiles. Pasado ese plazo, le pido que nos contacte nuevamente para que podamos ingresar los servicios con el descuento permanente".

DEBE SABER	GESTIÓN	REGISTRA

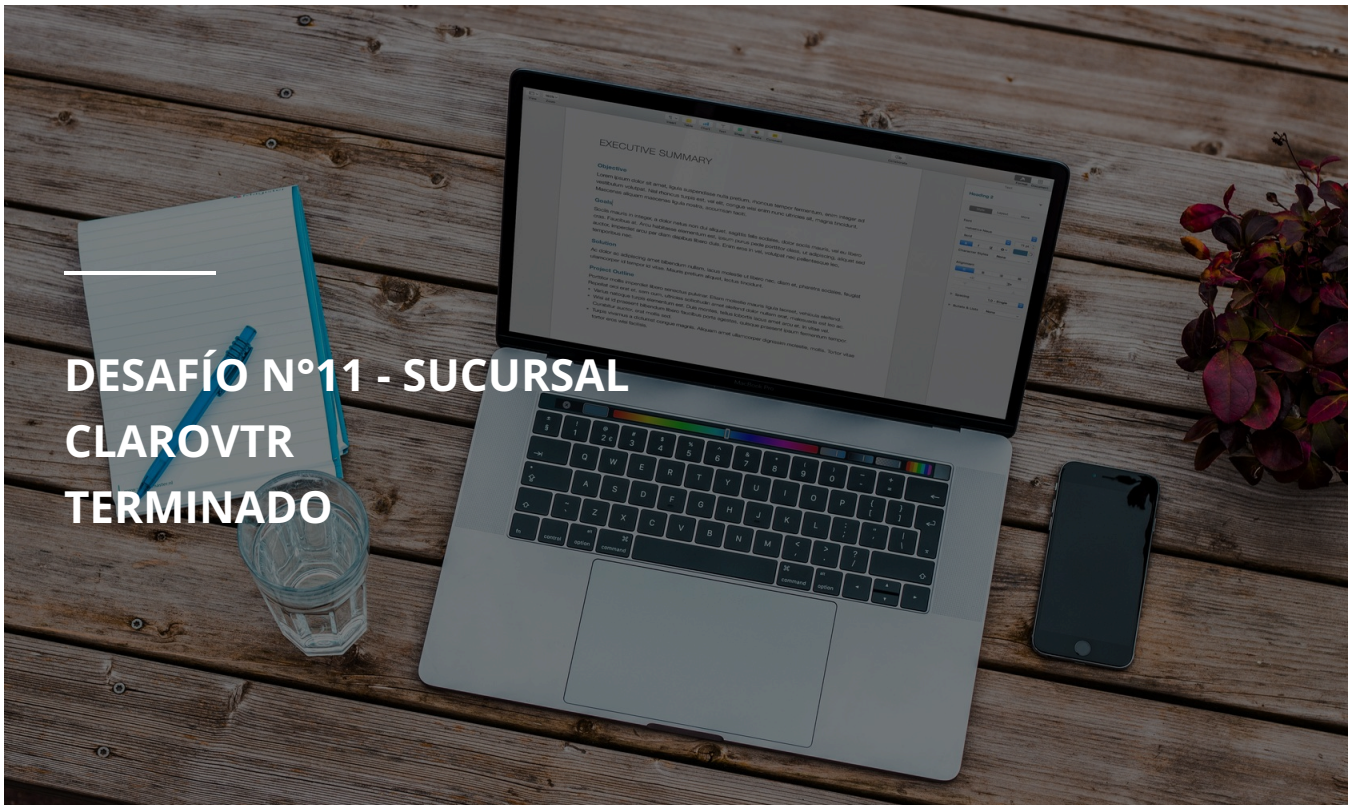
Atención Comercial Cambio de serv contrat/Susp Cambio de Plan/Actuali. Promo

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11

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

FINALIZAR