DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 09 - 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 27 DE ABRIL AL 04 DE MAYO 2026

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

PLATAFORMA HOGAR 105

ACTIVIDAD

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

TRASLADO DE DOMICILIO

COBRANZA

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

PLATAFORMA 105 MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuérzale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada**: Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN		
	FIJO	**MÓVIL**
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **NO SE DEBE USAR como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico **no se pierde**. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): **- Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años **- Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía**

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	MATRIZ

Importantes en la atención

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
    - **N0 CC**: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
    - **No Voz**: Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación BAJA NO CURSADA
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	N0	**No Voz**	**Cliente NO Acepta alternativas entregadas**
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos 2.Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's.		**Voz:** Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuéntralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuéntralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas. 4. Si indica que no lo ocupará		

	porque estará de viaje ofrece **Suspensión Transitoria** 5. Si no los ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece **Suspensión Transitoria**		
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en **Descuentos días sin servicio.**		
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, **ingresa traslado.** 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la **suspensión transitoria** con un máximo de 2 meses..		
Fallecimiento Titular	1. Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.		

	2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. Gestión la realiza plataforma de Retención.	

Para revisar más información ingresa AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLATAFORMA HOGAR 105

ALCANCE:

Aplica exclusivamente para los ejecutivos de la Plataforma 105 Hogar

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105	
¿A quién se brinda esta atención?	**Titular** o **tercero** usuario del servicio.
¿Aplica validación de identidad?	No aplica.
Sobre el ingreso del reclamo	**- Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad**. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. **- Nunca** debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. - Antes de ingresar el reclamo en sistema, **siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente.** - Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el **Formulario Único de Reclamos (FUR).** **- Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo**. Esta puede ser a través de **carta certificada** o **email**. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario **#CARTACERTIFICADA** antes de asignar el n° de reclamo. - La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles.**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.

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

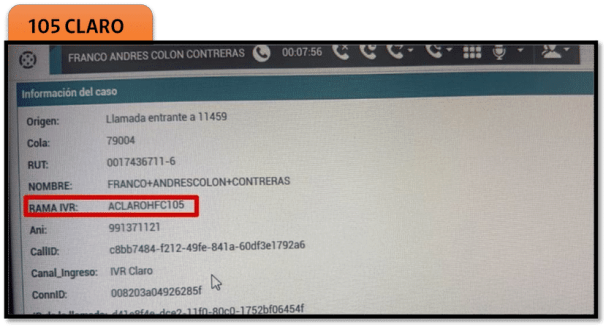
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.

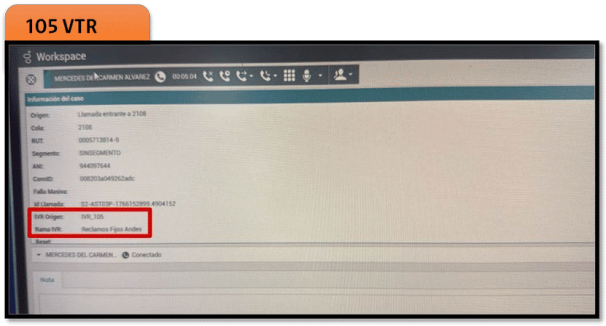
- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.

- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:
  "Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa"

- Los clientes pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
  VTR: 22 3100 105.
  CLARO: 800 911 105

- Para identificar que la atención corresponde al 105, debes revisar en Genesys el origen de la llamada.Si la llamada ingresó por 105, debes identificarte como ejecutivo de la Plataforma de Reclamos y gestionar la atención aplicando el Protocolo de Atención indicado en esta publicación





VERIFICACIONES PREVIAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa el **estado del servicio.** En caso que la boleta está vencida puedes ingresar una **inhibición de cobranza** en espera de la respuesta del reclamo.

2. Verifica en Andes si hay **reclamos abiertos**. Si es así, no debes volver a ingresar otro. Si el reclamo aún está abierto, explicar al cliente que la respuesta llega en un máximo de 5 días hábiles. Puedes apoyarte con el siguiente script:

- *Sr(a) XXX, le comento que el reclamo que interpuso tiene un tiempo de gestión y respuesta de máximo 5 días hábiles. La respuesta llegará a su correo electrónico que indicó al momento de ingresar el reclamo*.

3. Apóyate en los procedimientos de SOMOS CLAVE para intentar siempre dar solución a la inconformidad que presenta el cliente. La

solución de dicho inconveniente no restringe el ingreso del reclamo, pero este puede quedar derivado a otra área o ser solucionado en línea

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

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

- Utiliza script de bienvenida:
  - Bienvenido a la plataforma de reclamo
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
  - Soy el encargado de ayudarlo hoy
  - Soy el encargado de atender su requerimiento
  - Soy su ejecutivo asignado por este día
  - ¿Cómo puedo ayudarlo hoy?
  - Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente.
  - Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento.
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles **para entender y resolver el requerimiento.**
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.

3. INFORMAR INGRESO DE RECLAMO

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como **PARTE DE LA SOLUCIÓN**, ingresaremos un formulario de reclamo como respaldo de la atención.
- 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.*
- Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS e informar el ingreso del reclamo.
    - *Sr(a) XXX le informo que su solicitud de reclamo ha sido ingresado con el N°XXXX, a su correo electrónico llegará el comprobante de ingreso y en un plazo de 5 días hábiles recibirá la respuesta del reclamo.*

- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:
    - *Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.*

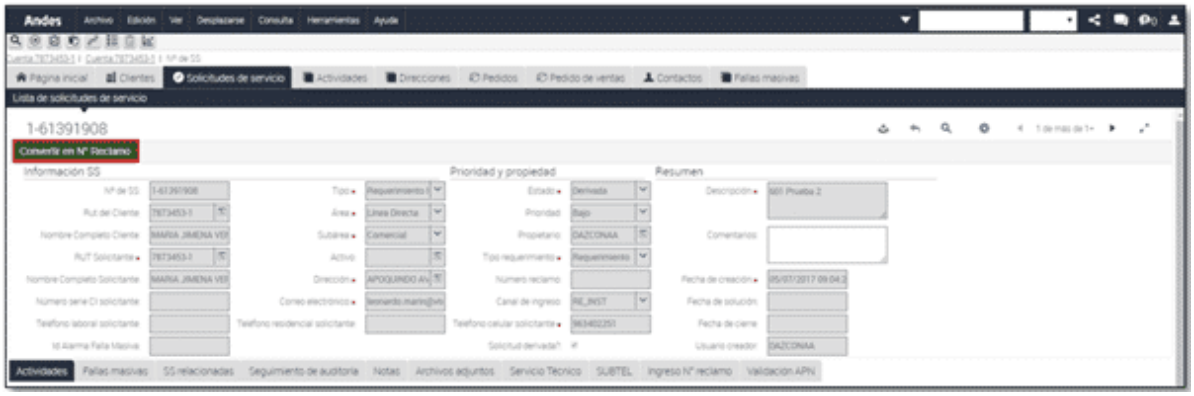
INGRESO RECLAMO FORMAL

PASO 1

1. Debes ingresar la SOLICITUD DE SERVICIO correspondiente a la problemática del cliente.

PASO 2

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



PASO 3

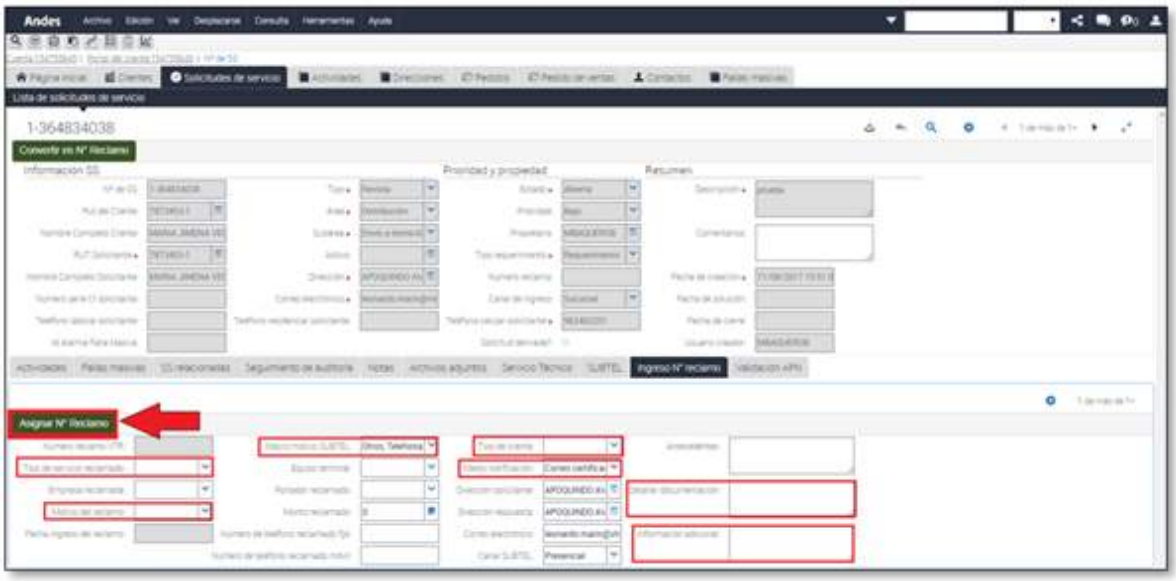
3. Completa los datos solicitados:

Nro. De Reclamo	Este campo se completa automáticamente cuando la SS es convertida en reclamo	Fecha Ingreso de Reclamo	Este campo es automático.	Número de teléfono reclamado Fijo	Se debe digitar el teléfono fijo del cliente.	Dirección del Solicitante	: Este campo es automático	Antecedentes	: Acá se describe el reclamo del cliente
Tipo de Servicio Reclamado	Seleccionar el servicio que se encuentra con problemas.	Macro Motivo Subtel	Campo que se genera de manera automática dependiendo del motivo seleccionado. No se debe intervenir, ni modificar este campo.	Número de teléfono reclamado Móvil	Se debe digitar el teléfono móvil del cliente.	Dirección de Respuesta	: Este campo es automático, pero editable.	Detallar Documentación	: Acá se describe el o los documentos que el cliente aporte a su reclamo.
Empresa Reclamada	Se completa una vez que el Tipo de Servicio ya se ingresó.	Equipo Terminal	Se debe escoger SP si el reclamo es Móvil o TB si el reclamo es Fijo.	Tipo De Cliente	Pre o Post pago, dependiendo de si tiene o no servicios contratados.	Correo Electrónico	: Se debe especificar el Mail del cliente.	Información Adicional	: Acá se describe cualquier antecedente adicional que sirva para resolver el reclamo.
Motivo del Reclamo	Se debe escoger el que corresponda, de acuerdo a lo que declara el cliente.	Portador Reclamado	Se debe escoger el Portador de Carrier que corresponda cuando el reclamo está asociado a Larga Distancia.	Medio Notificación	: Elegir correo electrónico, como medio dispuesto por VTR para las respuestas a reclamos.	Canal SUBTEL	: Se debe elegir el canal de atención por donde ingresa el reclamo		

PASO 4

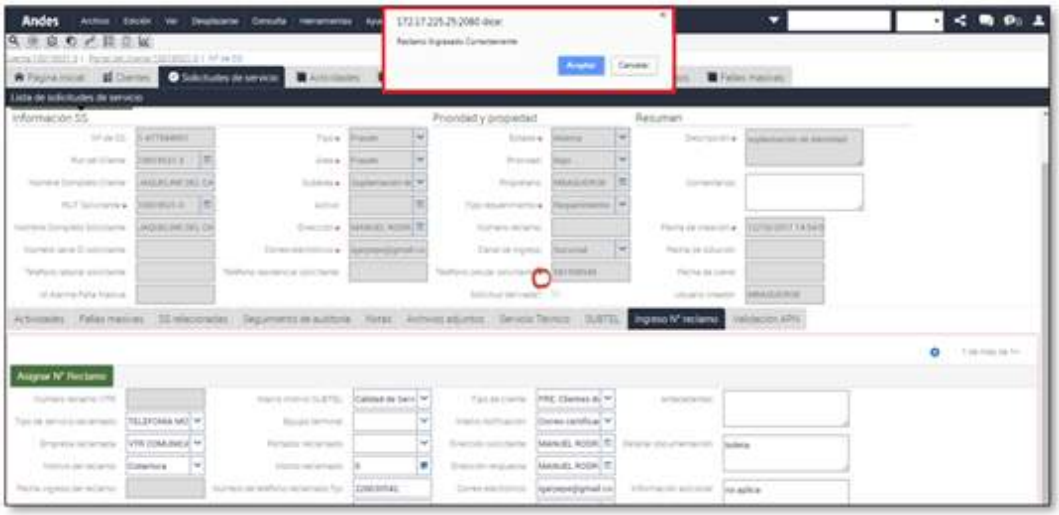
4. En el campo INFORMACIÓN ADICIONAL, debes dejar la marca #CARTACERTIFICADA en caso que esa sea la forma en que el cliente solicita la respuesta a su reclamo. Una vez completados todos los

campos, da clic en el botón ASIGNAR N° RECLAMO.



PASO 5

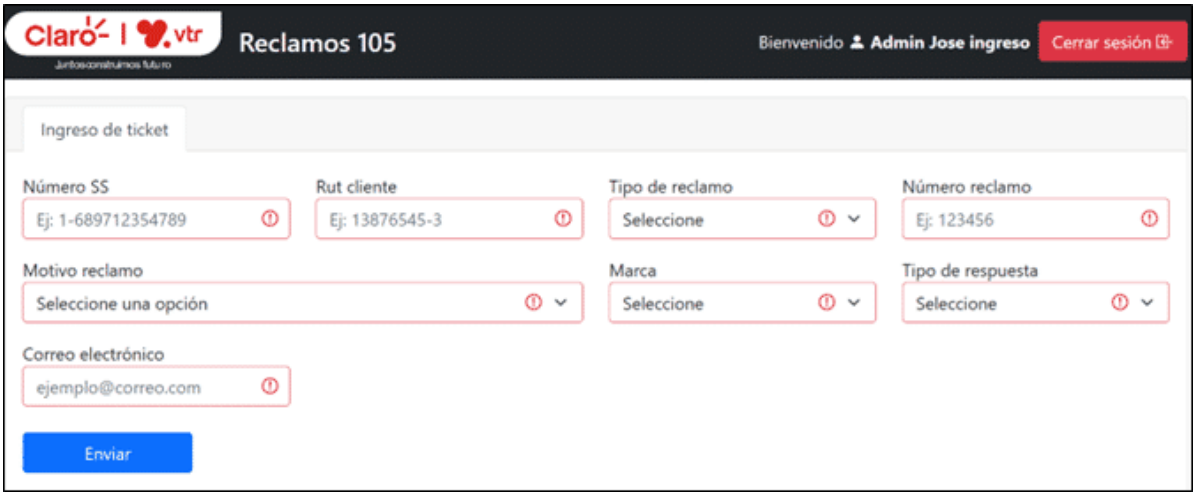
5. Acepta el mensaje desplegado.



PASO 6 Y 7

6. Para gestionar el envío del FUR (Formulario Único de Reclamos) al cliente, ingresa al link http://172.17.102.159/reclamos_105/index.php con tus credenciales de acceso. Esto deriva la gestión a Soporte Diferido, quienes realizan la descarga del formulario y generan el envío del FUR desde el correo institucional que corresponda (Claro o VTR).

7. Completa los campos solicitados de acuerdo al reclamo ingresado y pincha



Te invitamos a revisar más información ingrTe invitamos a revisar más información ingresando AQUÍesando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Se debe ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Esta afirmación es:

- ◯ Falsa
- ◯ Verdadera

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART

Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica para sucursales, call center voz y no voz
- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta
- Dbox Smart es compatible con tecnología HFC y FTTH
- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar VER TIPO DE RED FTTH O HFC
- Recuerda que el Dbox Smart funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS NI TAMPOCO CON LOS DATOS DEL MÓVIL)
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI, no funciona con televisores con puerto GPMI (General Purpose Media Interface)
- Si el inconveniente es por que aparece el mensaje PANTALLA BLOQUEADA, revisa la publicación CLIENTE CONSULTA POR MENSAJE DE BLOQUEO DBOX SMART
- Si el cliente VTR menciona que en su Smart TV ve logos que corresponden a la compañía CLARO, o cliente CLARO ve logos VTR, debes ingresar una visita técnica para el reemplazo del decodificador:
    - TIPO: Televisión
    - ÁREA: Reparación técnica
    - SUBÁREA: Mensaje de suscripción
- **CONSIDERACIONES EXCLUSIVAS VTR ->** El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama

REVISIONES OBLIGATORIAS

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

1. Revisa en Andes el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**. Si está suspendido, explica al cliente que el servicio debe estar activo para poder entregar soporte.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

2. Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado
VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene
AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

1. Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs.:

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas
a. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad). Deberás esperar máximo 5 minutos desde la confirmación del reset eléctrico.
Apóyate con el siguiente script:
"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

b. Luego, valida si el servicio se reestableció. Si el inconveniente no se resuelve, continúa revisando.

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO	REVISAR SI EXISTE FALLA MASIVA	DESCARTAR PROCESO DE COBRANZA	DESCARTE DE CONTINGENCIAS DE TELEVISIÓN

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión. Si existe una publicación informando que el servicio de televisión con Dbox Smart/HDMI Stick está afectado, informa según lo que indica en la publicación.

Una vez que hayas realizado todas las revisiones, consulta al cliente cuál es el inconveniente que presenta:

- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA V
- APARECE UN CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA A
- SIN SEÑAL
- SIN AUDIO
- PANTALLA EN NEGRO
- IMAGEN CONGELADA
- MENSAJE DE SUSCRIPCIÓN
- MENSAJE “LOADING”/ “CARGANDO”
- ANDROID DESMAYADO (ANDROID RECOVERY)

Consulta al cliente cuál es el inconveniente puntual. Elige uno de los botones publicados en Clave para continuar tu atención:

CÓDIGO DE ERROR QUE COMIENZA CON LETRA C

REVISAR

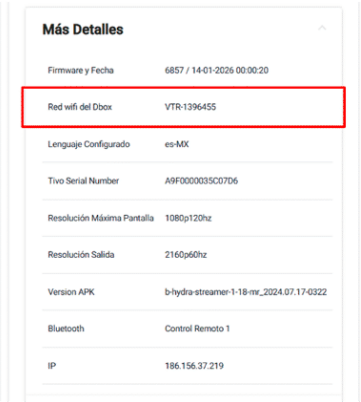
1. Ingresa a BEC y revisa la red WIFI a la que está conectado el decodificador del cliente.

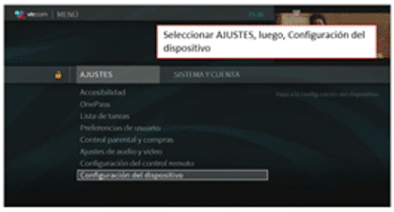
<u>No aparece ninguna red -></u> Guía al cliente en cómo debe conectar su decodificador a la red de internet del domicilio

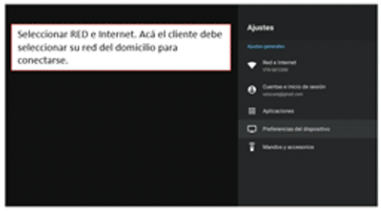
<u>Aparece red -></u> Consulta al cliente si es la red de internet contratado. Si la red corresponde a otra compañía u o datos del celular, explica que el decodificador sólo funciona conectado a la red de internet del domicilio. Apoya al cliente en cómo conectar su dispositivo a internet.

Si la red es correcta y el servicio está generando un código error, debes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET

2. Valida si el código se mantiene, si es así, consulta al cliente cuál es el código de error que aparece en pantalla







C601 - C605 - C606

GESTIÓN

1. Revisar pedido del cliente y confirmar con cliente si el producto fue entregado por delivery

Es delivery -> Revisar el procedimiento DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

No es delivery -> Ingresa en la cuenta de servicio afectado a BEC para realizar un Reboot desde BEC.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

2. Luego de realizarlo valida con el cliente si el inconveniente se mantiene. Si es así, Explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Conexión de internet	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

C219- C228-C210- C229- C611/C612

GESTIÓN

1. Debes revisar que el decodificador esté conectado a la red wifi del domicilio

2. Si el decodificador está conectado pero el cliente sigue viendo el mismo código, solicita que intente verificar si tiene señal de internet desde su decodificador. Para esta prueba, simplemente puede entrar a alguna aplicación de streaming que tenga descargada en su dispositivo.

No navega/navega lento o con intermitencia -> Debes revisar el procedimiento de INCONVENIENTES INTERNET

Si navega -> explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Conexión de internet	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

“ANDROID DESMAYADO” (MODO RECOVERY)

GESTIÓN

Esta pantalla aparece cuando:

- Cortes eléctricos y/o Alzas o bajas de voltaje que hacen perder al dispositivo el mapeo de inicio

- Uso del disco del dispositivo extremadamente alto lo que obliga al dispositivo a entrar a modo recuperación

Para resolver:

- Solicita al cliente que con los botones del control volumen seleccione TRY AGAIN. Esperar que el televisor se reinicie.
- Si no se puede manipular el menú, indica al cliente desenchufar de la red eléctrica, esperar unos segundos y volver a enchufar.

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet

INTERNET DEGRADADO

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA MONITOREO

IDENTIFICA EL MODELO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT		F6600P	ZTE H3601P			
	ZTE		EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI
		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	Smart Wifi Huawei
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

CABLE MÓDEM		TG2492LG			CLIC AQUÍ		
		TG2492L2					
	ARRIS	TG2482A	SERCOMM RP162-164	NO APLICA		Smartwifi Portal (Assia)	
		TG1662G					

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)

SEMAFORO EN ROJO

Ofrece el cambio de tecnología. Si no hay factibilidad, ingresa una visita en terreno.
TIPO: Internet.
ÁREA: Reparación Técnica.
SUBAREA: Niveles fuera de rango
DESCRIPCIÓN: Revisión hasta Estado de domicilio

SEMAFORO EN VERDE

O el cliente es FIBRA, continúa revisando.2. Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM. También puedes revisar si aparece disponible el botón REAPROVISIONAR, dado que indica que la velocidad no está aprovisionada.

Información de Aprovisionamiento

Caracteristicas	Siebel	UIM	Plataforma	
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM

Pincha el botón REAPROVISIONAR. Si el resultado del aprovisionamiento no homologa las velocidades o genera error, debes realizar el procedimiento de ESCALAMIENTOS de esta publicación.

VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM

Continúa revisando.

3. Solicita al cliente conectarte con video llamada para así validar con el cliente que la caja de internet se encuentre correctamente posicionada.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?

Si el cliente no acepta la video llamada, solicita revisar en qué posición tiene la caja de internet. Continúa en el paso A. Si cliente, en cambio, acepta la video llamada, guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHTVTR CLARO

a). Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque la posición de la caja de internet:

- CABLE MODEM-GATEWAY y ONT F6640P: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared, pero en ambos casos se debe confirmar que está en posición vertical.
- ONT F6600P- ONT HUAWEI: Puede ser instalada sobre una mesa o a la pared. Sus antenas permiten ser direccionadas para que, en cualquiera de las 2 opciones, sus antenas queden en forma vertical.

b) En el caso que veas que la caja tiene una posición que no es la adecuada, solicita corregir.

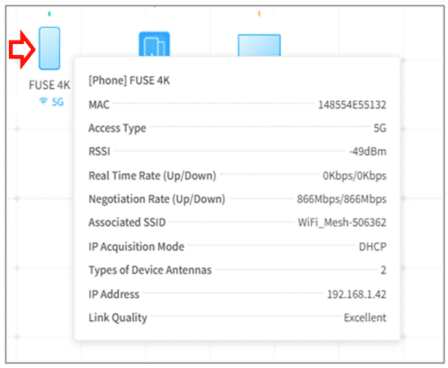
4. Ingresa a la plataforma de monitoreo según el modelo de equipo para revisar los niveles de RSSI (Intensidad de señal recibida)

ZTE

FIJADO AL MURO
SOBRE UNA MESA:

SCP

Step 2



En la pestaña TOPOLOGY de SCP, posiciona el cursor sobre el equipo o equipos con inconvenientes para revisar los niveles de RSSI

Step 3

RSSI MENOR A -80

Solicita al cliente reiniciar su dispositivo móvil o apagar y prender dispositivos físicos y vuelve a validar los niveles de RSSI. Si estos se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si el modem está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo “Problema de Cober/ Conectividad Wifi”. para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

Step 4

RSSI MAYOR A -80

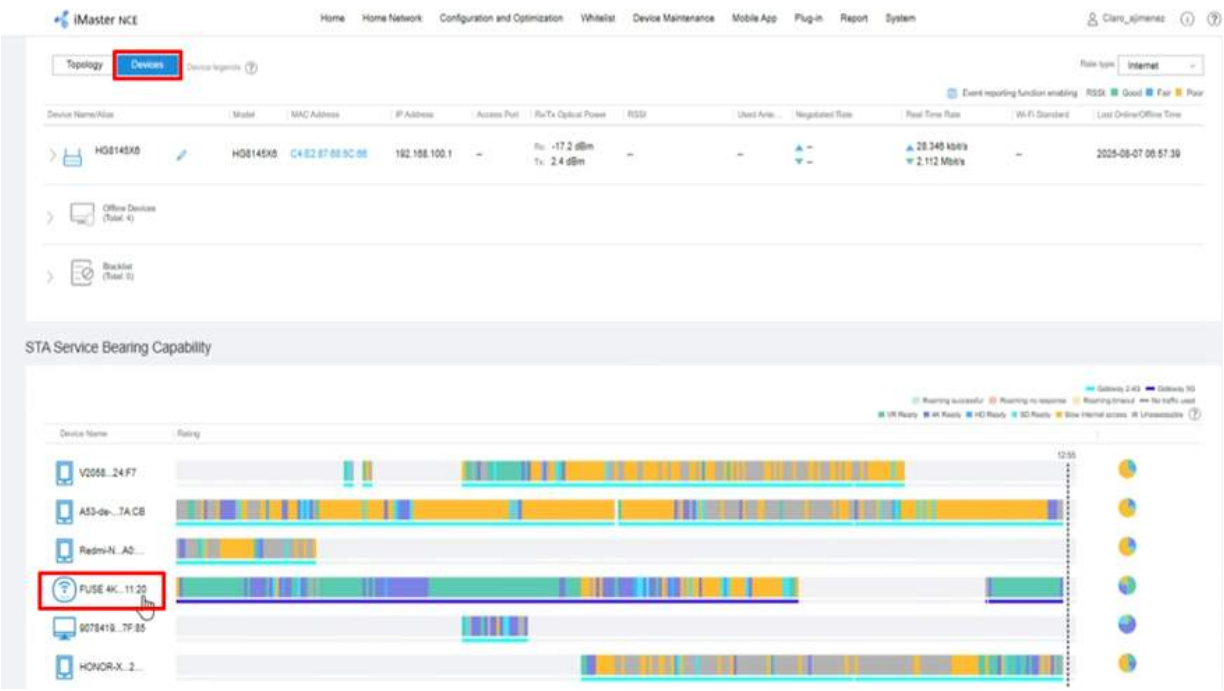
Consulta si el cliente percibe **LENTITUD o INTERMITENCIA**. Guíate por los acordeones de este procedimiento ingresando a Clave.

HUAWEI

Step 2

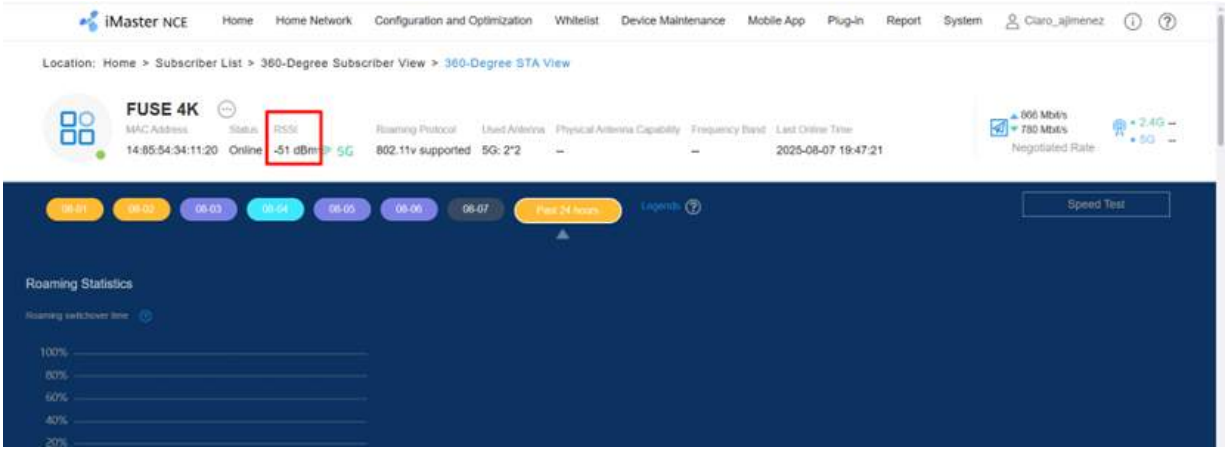
a. Ingresa a la pestaña **KPI VIEWS**

Step 3



b. Haz clic en la pestaña DEVICES, luego desliza tu pantalla para ver los equipos conectados, en este caso de ejemplo seleccionamos FUSE 4K

Step 4



c. Revisa el parámetro de cobertura (RSSI) del dispositivo con dificultad. En la misma pantalla revisa el valor

Step 5

RSSI MENOR A -80

Realiza un reset wifi, (hacer clic en el botón pausa, esperar 5 segundos y volver a presionar Mismo botón); Luego actualiza la página y revisa si los niveles del RSSI cambiaron.

Si los niveles de RSSI se mantienen en menores a -80, verifica con video llamada si la caja de internet está en el mismo lugar en que lo dejó el técnico al instalar.

EN UN LUGAR DIFERENTE

Ingresa una reparación técnica de tipo “Problema de Cober/ Conectividad Wifi”. para que se vaya a revisar la Instalación con recomendación al técnico (en la observación) de instalación de un extensor dados los parámetros revisados < a -80

MISMO LUGAR

Recomienda la instalación de un extensor. Ofrécelo con instalación gratis y mensualidad 50%. Apóyate en el procedimiento VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS (instalación a través de visita técnica)

Step 6

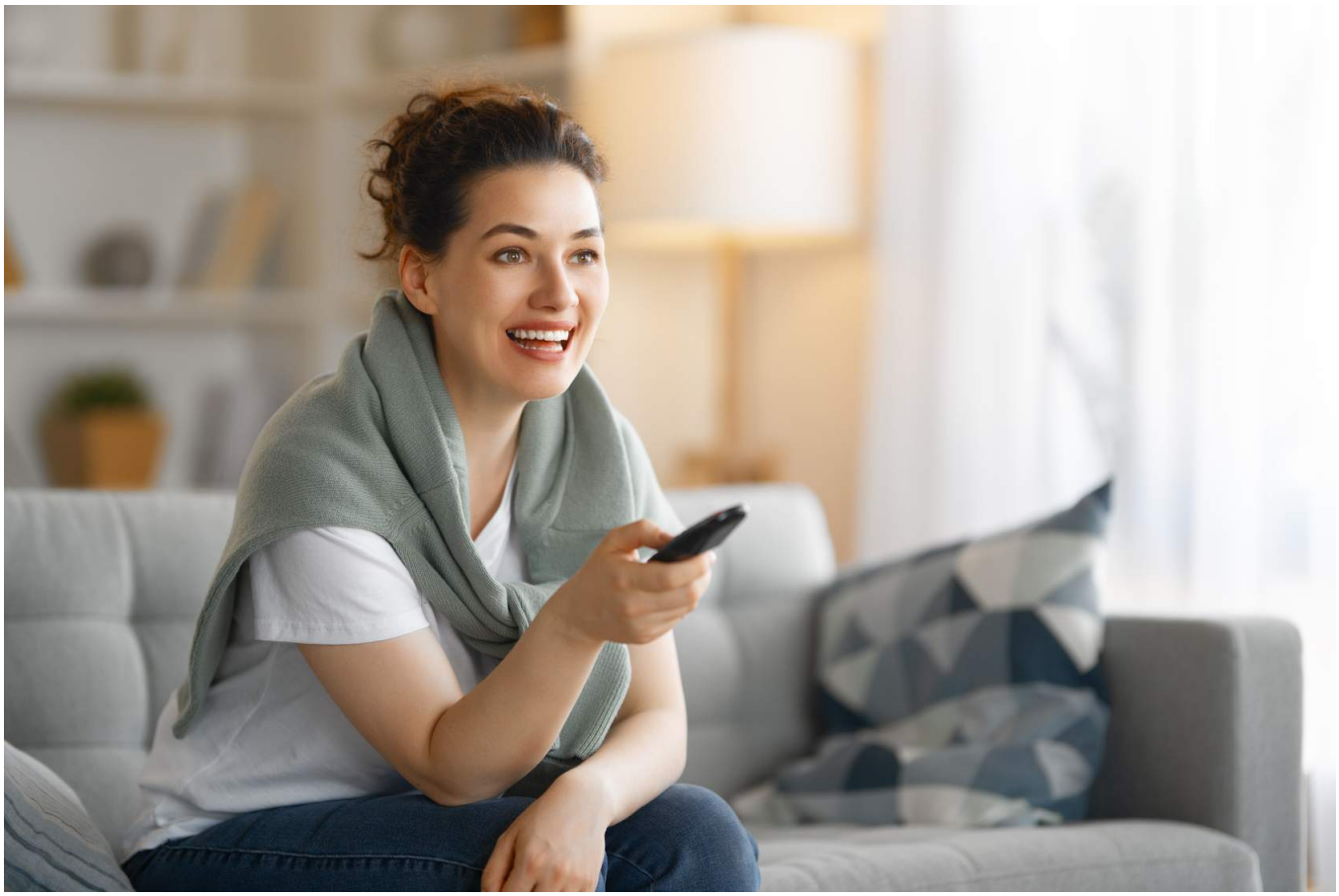
RSSI MAYOR A -80

Consulta si el cliente percibe **LENTITUD o INTERMITENCIA**. Guíate por los acordeones de este procedimiento en Clave

Te invitamos a revisar más información ingresando AQUÍ

Completa la lección, antes de continuar.

TRASLADO DE DOMICILIO



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

SI ANDES muestra el mensaje "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", debes modificar el inicio más tardío, para así poder ver más días disponibles para agendar.

- El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**.
- En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación **PLAN COMERCIAL**.

MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación **MODIFICACIÓN DE DATOS**.			

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación **INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA**.

3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el **PLAN COMERCIAL** para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

3.1. **Si es un plan no vigente**, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.

3.2. **Si es un plan vigente**, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.

4.1. **Si la instalación fue hace menos de 1 mes**, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. **Si la instalación fue hace más de 1 mes**, continúa con el **paso N°5.**

5. Revisar **si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual**, para esto apóyate del procedimiento **VER TIPO DE RED**.5.1. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual**, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**, dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual**, continúa con el **paso N°6**.

6. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado,** para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de Impuestos Internos SII**, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN**

EN SII. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. **Si la dirección si es factible**, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. **Si la dirección no se encuentra en Andes**, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:

Solicitud de validación Factibilidad para Traslado
Tipo: Datos
Área: Validar dirección traslado
Subárea: Validar dirección traslado
Descripción: Ingresa la descripción correspondiente**IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña Actividades donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.**

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación **INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado.

CANALES DIGITALES

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar tu caso. Me contactaré contigo dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**. En caso de que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. **Si la dirección no es factible,** informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

CANALES DIGITALES

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO TRASLADO EN ANDES.**

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.
- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.

- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

NO VOZ

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Atención Comercial -> Const. estado pedido cliente -> Traslado (fact/ estado / incump)

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

COBRANZA

Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de **Call Center Voz, No Voz y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios fijos** y/o **móvil.**

DESBLOQUEO DE CONFIANZA (DETENCIÓN DE COBRANZA)

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

- La reactivación de servicios frente a un inconveniente con el pago de la cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro, apóyate de la publicación **NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIO MÓVIL**.
- El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta, esto implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de:
  - $ 990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
  - $ 1.290 para clientes "nuevos" (contratos desde octubre de 2016)

- Los clientes por IVR también pueden detener cobranza por 48 horas, 1 vez al mes. Ante gestiones por parte del ejecutivo, se puede realizar esta gestión con un máximo de 2 veces al mes. Es decir, **el cliente podría solicitar 3 desbloqueos en el periodo de 1 mes**, 1 por IVR y 2 con ejecutivo.
- El desbloqueo de confianza **no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Realiza el desbloqueo de confianza en CRM One, para esto apóyate del apartado **PASO A PASO EN CRM ONE.**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Detención de cobranza exitosa (servicios habilitados inmediatamente)

Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de $XXXX.

Detención de cobranza sin éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento

Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de $XXXX.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Suspensión – Activación de Servicio
Motivo 3: Reconexión Cobranzas

Resultado: Imposible Completar Registrar en la atención:

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

CONTINUE

Lesson 8 of 10

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

PRIMERA LÍNEA CALL CENTER Y CANALES DIGITALES

MATRIZ DE ATENCIÓN

SITUACIÓN

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**

Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales

Transfiere a retención, según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**

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 posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a)XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA FIJO Y MOVIL**

CONTINUAR

PLATAFORMA 105 MÓVIL

Definir el protocolo de atención para los ejecutivos de la Plataforma 105 ante el ingreso de un reclamo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

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

- Utiliza script de bienvenida:
- o Bienvenido a la plataforma de reclamo
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
    - Soy el encargado de ayudarlo hoy
    - Soy el encargado de atender su requerimiento
    - Soy su ejecutivo asignado por este día
    - ¿Cómo puedo ayudarlo hoy?
    - Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente.
    - Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento.
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.

- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

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

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Somos Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- 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.

Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:

Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

A. 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.

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

Sr(a) XXXX, le informo que su reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez gestionado usted recibirá la respuesta de este.

B. Si no cuenta con reclamo ingresado:
Debes guiarte por el procedimiento **INGRESO DE RECLAMO FRONT** Sección: Gestión.

Luego de ingresarlo, recuerda informar lo siguiente:

Sr/Sra. enviaremos a su correo electrónico el Formulario del reclamo que acabamos de ingresar. Por favor, ¿me confirma su correo electrónico?

Sr/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá la respuesta de este reclamo, ¿prefiere recibirla vía SMS, correo electrónico o carta certificada?

Respuesta a través de SMS

Por favor indíqueme a qué número desea que le enviemos la notificación.

Respuesta a través de CORREO ELECTRÓNICO

SI TIENE CORREO REGISTRADO:

Tenemos registrado un correo (indicar Gmail, Hotmail, Yahoo, etc.) ¿me lo podría confirmar? (cliente debe completar el correo para validar).

NO TIENE CORREO REGISTRADO:

Favor indíqueme un correo electrónico de contacto (si cliente no quiere indicar uno o consulta para qué lo necesitamos, debes indicar que es para enviar la respuesta a su reclamo o solicitud).

Respuesta a través de CARTA CERTIFICADA.

Ningún problema don/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá una carta certificada notificando la respuesta a su reclamo a la dirección de..... Verificar dirección indicada en sistema, si no es la misma modificar.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO

Antes de finalizar la atención, debes:

- Asegurarte que el cliente no tenga dudas de la información entregada, para ello puedes hacer un breve resumen de la atención entregada o preguntar por dudas adicionales

.- Si no se entregó anteriormente el número de reclamo, antes de despedirte debes entregarlo.- Realizar despedida cordial:

Muchas gracias por llamar a Claro. Que tenga un(a) muy buen día/tarde/noche.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER Nº09!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR