

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°2 - HFC

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



CAMBIO DE PLAN - UPGRADE O DOWNGRADE DE RGU



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE PLAN - UPGRADE O DOWNGRADE DE RGU



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- La atención sólo puede ser entregada al titular de la cuenta. En caso de sucursales la puede solicitar un tercero con poder notarial.
- El cliente debe tener la cuenta sin deuda vencida.
- Si el plan requiere una modificación de modem o decodificador se generará un cobro de instalación. Esta política puede variar mes a mes.

DEBES SABER:

- Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR CAMBIOS DE PLAN, ni ofrecerlo DE MANERA PROACTIVA.
- Si el cambio implica la desconexión de uno de los servicios principales, debes transferir en forma asistida a la plataforma de retención.
- Si el cambio implica un upgrade de velocidad, debes revisar en INCOGNITO el modelo del modem y así informar correctamente que corresponde un cambio de equipo y por ende el cobro de instalación.

- Si el cambio implica una mejora en la grilla de canales, debes cerciorarte de que el cliente tenga decodificador (es) HD, de lo contrario se generará una visita técnica con costo de instalación.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Confirma que el cliente tiene que tener la cuenta sin deuda, es decir el estado debe ser activo.

IMPORTANTE: Debes ingresar a INCOGNITO para descartar que haya solicitado una suspensión transitoria, dado que en SUR el estado seguirá siendo ACTIVO

No es seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12500047-2

Client 12500047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail rkruger.rodri... Affinity Afinidad

RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER 41610704

12500047-2 (1)

CUENTA 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO-144 NUMERO INT. LA FLORIDA

Video

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	Phone
2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs	4-jul-2022	HFC		ACTIVO		\$47.611	\$4.216	
Adicionales	16-jun-2022	HFC				-\$396	\$0	

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Apogation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	-------------------

Billing

Current Balance \$47.215

Pay before 15 May Contracted Minutes 0

Debt \$47.215 Consumed Minutes

Repayed \$0 Minutes Credit

Monthly Average \$39.187

Message for the agent Message for the customer Start

Frequently Asked Questions

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REFACTACIONES

Typifications

Start	Back
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Verifica cuál es el plan actual del cliente

CRM - Claro CL - - Perfil 1: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Mail rkruger.rodri go
Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Affinity Afinidad

Account	Address	Product	Actions
12508047-2 (1)			
CUENTA 1 (1)			
CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT:, LA FLORIDA			
Video			

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas	4-jul-2022	HFC				\$47.611	\$4.316	ACTIVO	
TV Pro HD Mas 08-2020	4-jul-2022	HFC	Paquetes Television Banda Ancha	Factura Constante	Portal	\$24.482	\$399	ACTIVO	
Internet 500-15 Mbps WIFI 08-2020	4-jul-2022	HFC		Factura Constante	Portal	\$23.129	\$3.917	ACTIVO	
Adicionales	16-jun-2022	HFC				\$-299	\$0		
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3.030	\$0	ACTIVO	
TV FULL	25-oct-2022	HFC		Factura Constante	Masivo	\$0	\$0	ACTIVO	88888
Desc Func Pack TNT Sports Premium	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$8.062	\$0	ACTIVO	34271068
Desc Func Premium H- Fox Sports+	16-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$5.510	\$0	ACTIVO	34128491
Desc Func HBO Max Premium Hogar	20-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$4.132	\$0	ACTIVO	34168729
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3.030	\$0	ACTIVO	
Desc Func 2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 M	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$24.892	\$0	ACTIVO	34271068

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa además si el cliente tiene servicios adicionales contratados y/o canales Premium.

CRM - Claro CL - Perfil 1: Microsoft Edge

No seguro 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1.NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Mail rkruger.rodri

Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Affinity Afinidad

12508047-2 (1)

Cuenta 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT.; LA FLORIDA

Video

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
21way Hogar TV Pro HD Max INT Full 500 Megab	4-jul-2022	HFC				\$47,611	\$4,318	ACTIVO	
TV Pro HD Max 08-2020	4-jul-2022	HFC	Paquetes Television	Factura Constante	Portal	\$24,482	\$398	ACTIVO	
Internet 500-15 Mbps WiFi 08-2020	4-jul-2022	HFC	Banda Ancha	Factura Constante	Portal	\$22,128	\$3,917	ACTIVO	
Adicionales	16-jun-2022	HFC				\$-2,290	\$0		
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3,030	\$0	ACTIVO	
TV FULL	25-oct-2022	HFC		Factura Constante	Masivo	\$0	\$0	ACTIVO	88888
Desc Func Pack TNT Sports Premium	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$-6,062	\$0	ACTIVO	34271066
Desc Func Premium H- Fox Sports+	16-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$-5,510	\$0	ACTIVO	34128491
Desc Func HBO Max Premium Hogar	20-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$-4,132	\$0	ACTIVO	34150729
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3,030	\$0	ACTIVO	
Desc Func 2Play Hogar TV Pro HD Max INT Full 500 M	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	\$-24,592	\$0	ACTIVO	34271066
Paquetes				Factura		\$8,408			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En caso de que el cliente tenga televisión, revisa qué modelo de decodificadores tiene.

CRM - Claro CL - - Perfil 1: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Mail rkruger.rodri
Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Affinity Afinidad

12508047-2 (1)

CUENTA 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT., LA FLORIDA

Video

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs	4-jul-2022	HFC	Paquetes	Factura Constante	Portal	\$47,611	\$4,318	ACTIVO	
TV Pro HD Mas 08-2020	4-jul-2022	HFC	Paquetes Television	Factura Constante	Portal	\$24,482	\$398	ACTIVO	
Internet 500-15 Mbox WIFI 08-2020	4-jul-2022	HFC	Banda Ancha	Factura Constante	Portal	\$23,129	\$3,917	ACTIVO	
Adicionales	16-jun-2022	HFC				\$398	\$0		
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3,030	\$0	ACTIVO	
TV FULL	26-oct-2022	HFC		Factura Constante	Massivo	\$0	\$0	ACTIVO	88888
Desc Func Pack TWT Sports Premium	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	-\$8,062	\$0	ACTIVO	34271068
Desc Func Premium H- Fox Sports+	16-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	-\$5,610	\$0	ACTIVO	34128491
Desc Func HBO Max Premium	20-jun-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	-\$4,132	\$0	ACTIVO	34150729
Deco HD Adicional	16-jun-2022	HFC	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$3,030	\$0	ACTIVO	
Desc Func 2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 M	4-jul-2022	HFC	Promocion Descuento Funcionari	Factura Constante	Portal	-\$24,092	\$0	ACTIVO	34271068
			Paquetes	Factura					

PASO 1

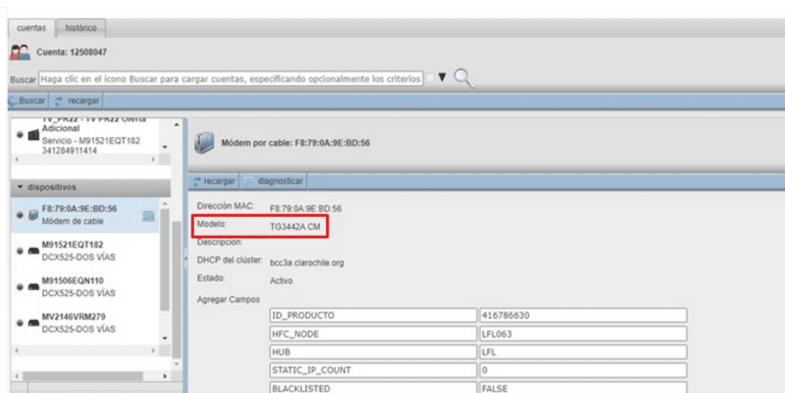
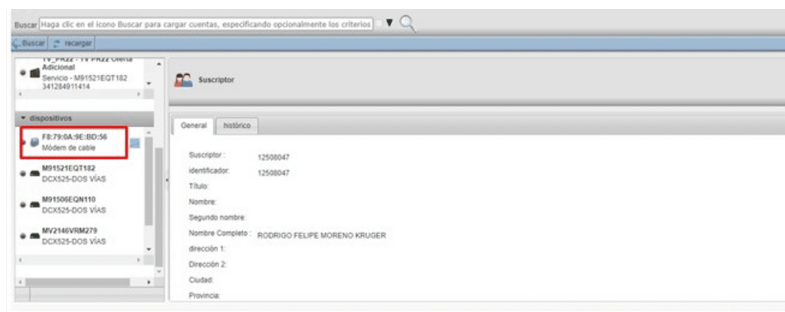
PASO 2

PASO 3

PASO 4

5. En caso de que el cliente tenga internet, ingresa a INCOGNITO para verificar cuál es el modelo de modem (router) que posee. Para esto:

- Una vez ingresado el Rut, haz clic en Modem de Cable
- Al seleccionarlo, INCOGNITO mostrará el modelo



GESTIÓN:

Cliente solicita explícitamente cambiar su plan

Si el cambio solicitado por el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida.

1. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes realizar el siguiente ofrecimiento escalonado **(Revisar recuadro adjunto)**.
2. Si el cliente no acepta eliminar SVA o Canales Premium o no tiene contratado, debes transferir a Botón Rojo.

REGISTRA:

Registrar en Anotaciones:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Transferencia a Botón Rojo

TIPIFICA: HFC MÁS >TRANSFERENCIA BOTÓN ROJO > CAMBIO DE PLAN

Ofrecimiento	Cliente acepta	Cliente no acepta
Ofrece eliminar servicios adicionales	Revisa el procedimiento Venta y Eliminación de Canales Premium	Continuar siguiente ofrecimiento
Ofrecer canales Premium	Revisa el procedimiento Venta y Eliminación de Canales Premium	Transferir a Botón Rojo

Cliente indica que desea costos de su boleta/Desea pagar menos

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.

1. Indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.

2. En caso de que el cliente tenga en su cuenta SVA y Canales Premium activos, primero debes ofrecer eliminar los SVA y después los Canales Premium.

a) Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, indicar que no es posible bajar más los costos de su plan.

b) Si el cliente indica conocer planes más convenientes, como por ejemplo revisando <https://www.claro Chile.cl/>, debes transferir a Botón Rojo.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los canales Premium y/o SVA, informa el monto que va a disminuir su próxima boleta, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación Venta y Eliminación de Canales Premium.

REGISTRA:

Registrar en notas:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Transferencia a Botón Rojo

TIPIFICA: HFC MÁS >TRANSFERENCIA BOTÓN ROJO > CAMBIO DE PLAN

Cliente solicita mejorar su plan/Upgrade de servicios

1. En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios. Apóyate en la publicación PROMOCIONES.

2. Una vez que el cliente haya quedado claro del plan que va a tomar, ingresa a INCOGNITO para verificar si el nuevo plan requiere hacer un cambio de decodificador y/o modem En el caso de internet, revisa tabla adjunta:

Modelo	DOCSIS	Velocidades que soporta
TG3442	3.1	Hasta 800 Mbps
FAST3686	3.0	Hasta 400 Mbps
TG2482A	3.0	Hasta 400 Mbps

TG1652	3.0	Hasta 400 Mbps
TG1652A	3.0	Hasta 400 Mbps
TG1652G	3.0	Hasta 400 Mbps
CGA2121	3.0	Hasta 400 Mbps

a) Necesita cambio de equipo:

Informa al cliente que en su próxima boleta se realizará un cobro por única vez por concepto de visita técnica.

Apóyate con el siguiente script:

“Sr./a XXX para efectuar el cambio y asegurar que el servicio funcione correctamente, es necesario realizar un cambio de XXX [mencionar el equipo que se debe cambiar]. Este cambio implica que en su próxima boleta se facturará un cobro de \$20000 por concepto de instalación, ¿de acuerdo?”

Si el cliente acepta, transfiere a BOTÓN ROJO, en caso contrario, explica al cliente que no se puede hacer el cambio de plan sin gestionar el cambio de equipo.

REGISTRA:

Registrar en anotaciones:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Transferencia a Botón Rojo

TIPIFICA: HFC MÁS >TRANSFERENCIA BOTÓN ROJO > CAMBIO DE PLAN



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirma que, la atención sólo puede ser entregada al titular de la cuenta. En caso de sucursales la puede solicitar un tercero con poder notarial.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

Si el cambio implica la desconexión de uno de los servicios principales, debes transferir en forma asistida a la plataforma de retención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°2 - HFC
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°2 - HFC

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

FINALIZAR