

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - DTH

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



VISITA TÉCNICA



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

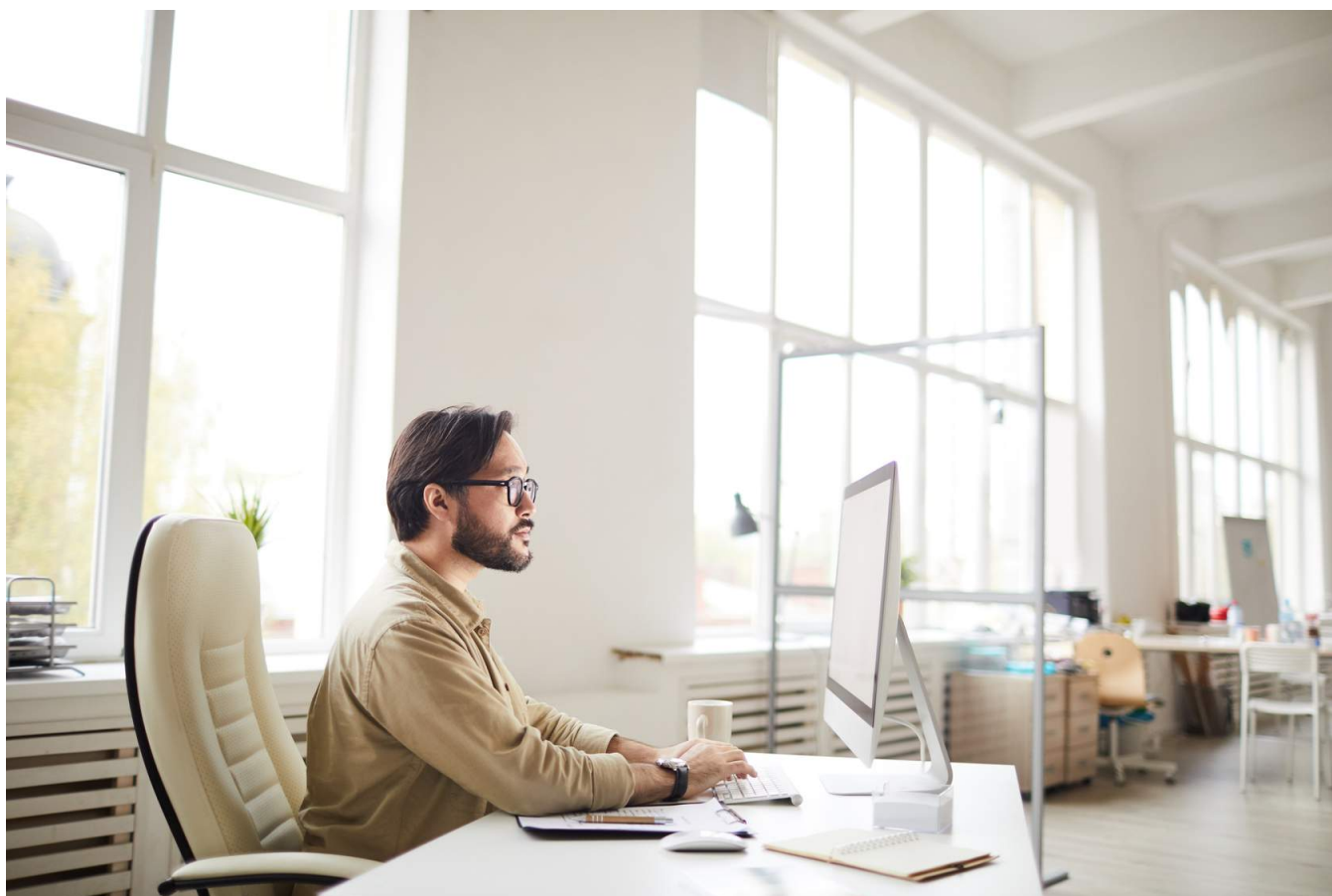


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VISITA TÉCNICA



DEBES SABER:

1

Este procedimiento aplica para clientes segmento persona que tienen servicios fijos instalados (HFC, FTTH, DTH).

2

Antes de ingresar una visita técnica debes revisar previamente si el cliente se encuentra con falla masiva en su sector. Apóyate con el procedimiento Detección de Incidencias Masivas (Hogar).

3

Si cliente indica que presenta inconvenientes en servicios apóyate con los siguientes procedimientos:

- o INCONVENIENTES DE INTERNET HFC Y FTTH
- o INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN HFC Y FTTH
- o INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR

INGRESAR VISITA TÉCNICA:

PASO 1

1. Ingresar al módulo de "Contacto" de ESAC, seleccionar "Nuevo Ticket" y crear ticket de VT Preliminar "vitecprel"

Template:

- Redes Sociales o WEB (según el canal)
- Detalle inconveniente
- Números de contacto
- Nombre de contacto



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

-Esta atención puede ser entregada al **titular o a un tercero**, usuario del servicio.

-**Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.

-Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de **correo electrónico y SMS**, por lo que debes actualizar los contactos del cliente.

-Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación**. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).

Ejemplo: Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo de llamada internacional, señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

-Si un tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la cuenta de facturación del titular**. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

RESUMEN DE LA BOLETA:

A continuación, revisaremos cómo revisar un resumen de una boleta:

- Datos personales
- N° de boleta
- N° de cliente
- Fecha de vencimiento
- Fecha de último pago
- Plazo de pago

- Facturación últimos 6 meses

 DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Antes de ingresar una visita técnica debes revisar previamente si el cliente se encuentra con falla masiva en su sector.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Siempre se debe revisar la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°18 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
DTH**

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

FINALIZAR