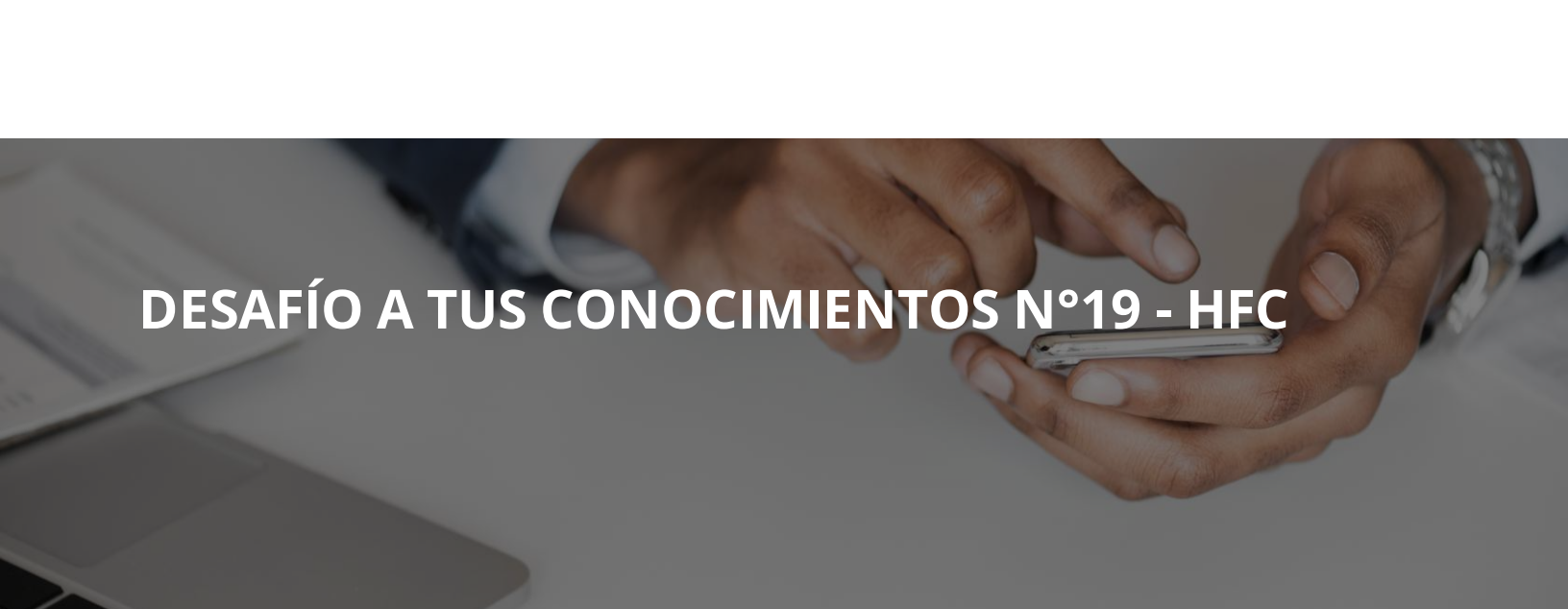




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - HFC

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 Clave.

☰ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

☰ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR

☰ ANDES - RECLAMO 105

☰ INFORMACIÓN IMPORTANTE

☰ DESAFÍO TERMINADO

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.

- 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.

DESCARGA DE LA BOLETA:

Para realizar la descarga de la boleta se deben seguir los siguientes pasos:

PASO A PASO



Descarga de la boleta

Paso 1

Descarga de la boleta

The screenshot shows the TIPIFICA web interface. At the top, there is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and a search button. The search results show '128030638' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a dropdown menu with 'Hogar HFC' selected. To the left of the main content area, there is a sidebar with a list of items: 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico'. 'Boletas HFC' is selected. The main content area displays the search results for 'Nueva RUT 12803063-8'. The results show the name 'YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA' and the RUT '12803063-8'. Below this, there is a table with the following information:

Plan Contratado :	3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre
Cliente Categoría :	PERSONA
Nombre Nodo :	LSA017
Servicios Contratados :	TV+Telefonía+Internet
Estado Servicio :	Activo

At the bottom of the table, there is a button labeled 'ver ofertas'.

1. Ir a TIPIFICA y buscar el **RUT** del cliente
2. Seleccionar "**Hogar HFC**"
3. Seleccionar "**Boletas HFC**"

Paso 2

Descarga de la boleta

tipifica Escritorio Reportes

Buscar por RUT 128030638

Móvil Postpago Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"

- Contratos
- Boletas HFC**
- Histórico

Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA
Rut : 12803063-8

Información de Boletas HFC

Número	Emisión/Periodo	Monto	Descargar
96494567	16/04/2023	\$ 75.043	 Boleta
96220742	16/03/2023	\$ 75.043	 Boleta
95965654	16/02/2023	\$ 74.302	 Boleta
95670166	16/01/2023	\$ 73.302	 Boleta
94462212	16/12/2022	\$ 74.302	 Boleta
94157861	16/11/2022	\$ 70.905	 Boleta
93114686	16/10/2022	\$ 71.905	 Boleta
92817717	16/09/2022	\$ 99.986	 Boleta
92507516	16/08/2022	\$ 79.689	 Boleta

4. Se debe elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en **"Boleta"** para descargar

Resumen

Siguiendo los pasos mencionados anteriormente podrás descargar la boleta del cliente y verificar lo solicitado.

RESUMEN DE LA BOLETA:

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

Claro
CLARO COMUNICACIONES SPA
CALLE ANTILLAS 400 AL 3º PISO, MACULUMÁN, SANTIAGO
TEL: 02 2222 8888, 02 2222 8888
CALLE TELECOMUNICACIONES, GUAYMA, SANTIAGO
TEL: 02 2222 8888, 02 2222 8888

RUT : 94.675.000-K
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 95865256
S.L.I. - SANTIAGO NORTE

NOMBRE : SILBANA JAZMIN QUEVEDO QUEVEDO
DIRECCION : MONTE INCAHUASI 837
COMUNA-CIUDAD : QUILICURA - SANTIAGO

SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO, ADICIONALES A LOS ANTERIORES Y DE LARGA DISTANCIA

1 Servicio Telefónico Local	\$	8.740
2 Servicios Adicionales	\$	0
3 Comunicaciones a Móviles y Rurales y Comunicaciones a otros Servicios Públicos	\$	0
4 Comunicaciones de Larga Distancia	\$	0
5 Total Cuenta Única Telefónica (1+2+3+4)	\$	8.740
6 Otros Servicios	\$	46.800
7 Otros Servicios Adicionales No Facturables	\$	0

Cliente N° : 138010002-2
Teléfono Cliente : 220141331
Fecha de Emisión : 01-02-2023
Período de Facturación : 01-02-2023 - 28-02-2023
Fecha de Vencimiento : 21-Feb-2023
Fecha de Corte : 28-Feb-2023
Fecha de Último pago : 31-Ene-2023
Monto Último pago : \$ 110.614

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

Claro
CLARO COMUNICACIONES SPA
CALLE ANTILLAS 400 AL 3º PISO, MACULUMÁN, SANTIAGO
TEL: 02 2222 8888, 02 2222 8888
CALLE TELECOMUNICACIONES, GUAYMA, SANTIAGO
TEL: 02 2222 8888, 02 2222 8888

RUT : 94.675.000-K
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 95865256
S.L.I. - SANTIAGO NORTE

NOMBRE : SILBANA JAZMIN QUEVEDO QUEVEDO
DIRECCION : MONTE INCAHUASI 837
COMUNA-CIUDAD : QUILICURA - SANTIAGO

SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO, ADICIONALES A LOS ANTERIORES Y DE LARGA DISTANCIA

1 Servicio Telefónico Local	\$	8.740
2 Servicios Adicionales	\$	0
3 Comunicaciones a Móviles y Rurales y Comunicaciones a otros Servicios Públicos	\$	0
4 Comunicaciones de Larga Distancia	\$	0
5 Total Cuenta Única Telefónica (1+2+3+4)	\$	8.740
6 Otros Servicios	\$	46.800
7 Otros Servicios Adicionales No Facturables	\$	0

Nota: \$ 46.870
I.V.A. (18%) \$ 8.931
Suma \$ 0
Monto No Facturable \$ 0
Total \$ 55.367

Saldo Anterior \$ 46.247
Total a Pagar Documento \$ 0

Cliente N° : 138010002-2
Teléfono Cliente : 220141331
Fecha de Emisión : 01-02-2023
Período de Facturación : 01-02-2023 - 28-02-2023
Fecha de Vencimiento : 21-Feb-2023
Fecha de Corte : 28-Feb-2023
Fecha de Último pago : 31-Ene-2023
Monto Último pago : \$ 110.614

Facturación últimos 6 meses

- Plan contratado
- Consumos adicionales

- Monto neto + IVA
- Total a pagar

- Facturación últimos 6 meses

REGISTRO:

- **CALL CENTER:** HFC MAS > COMERCIAL > FACTURACIÓN > elegir motivo correspondiente. FTTH MAS > COMERCIAL > FACTURACIÓN > elegir motivo correspondiente

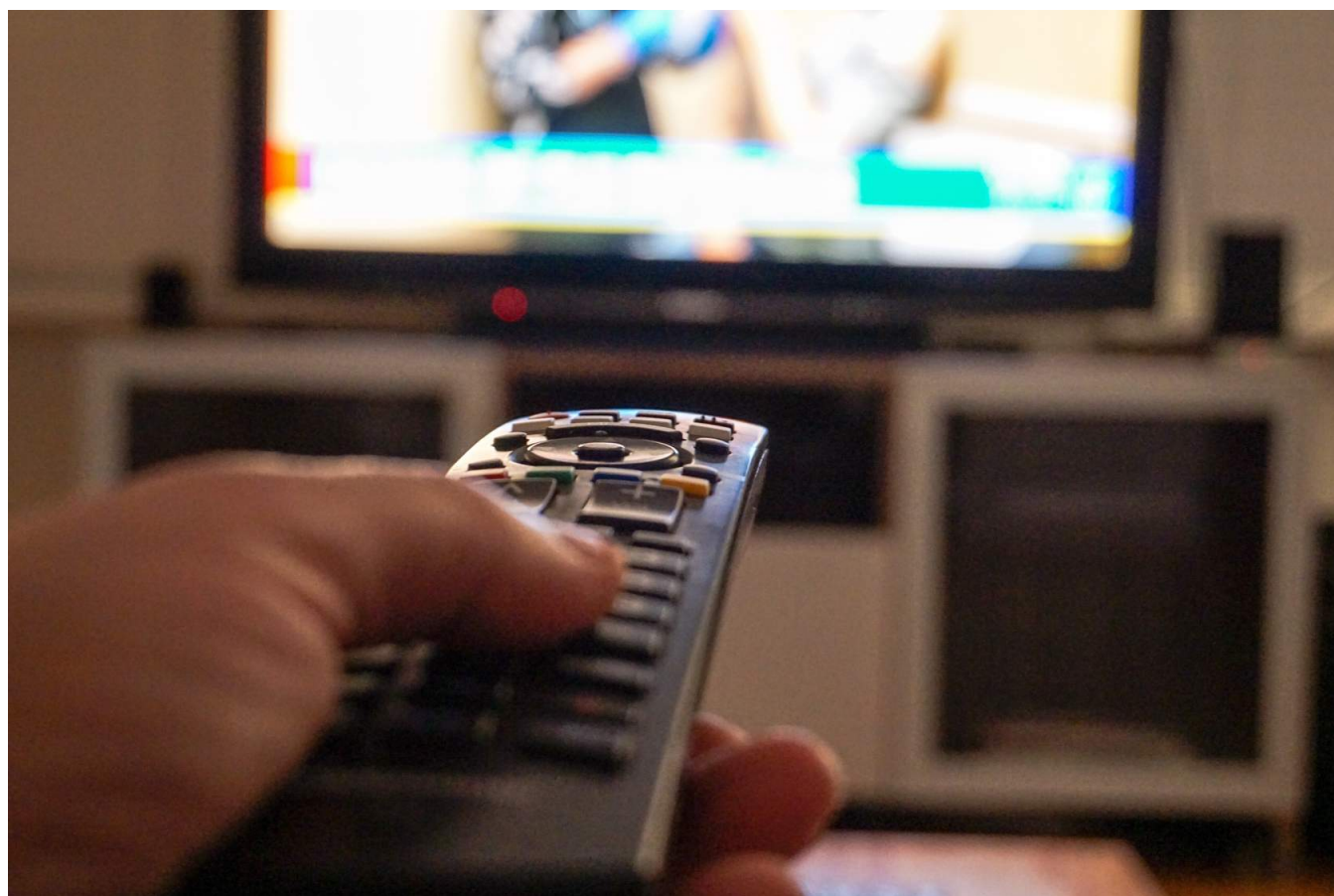
En el campo OBSERVACIONES se debe dejar un breve resumen de la atención entregada con los siguientes puntos:

- Nombre y RUT del titular/usuario
- Motivo de llamada/atención
- Gestión realizada
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR



DEBES SABER:



- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea menor o igual a \$20.000, el Ejecutivo debe realizar el ajuste en línea y dar solución al cliente.
- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea mayor a \$20.000, el Ejecutivo debe ingresar un Reclamo Administrativo, para que sea aprobado por parte de Back Office, indicando al cliente un plazo de solución de máximo 72 hrs. hábiles (el cliente puede hacer seguimiento al ajuste de su boleta en su Sucursal Virtual).
- Si el tiempo reclamado por **"días sin servicio"** es menor a 24 hrs., se debe considerar para el **descuento 1 día de servicio**.
- Siempre debes registrar la atención en **Tipifica** al momento de finalizar la atención.
- Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **"#DIASSINSERVICIO"**.
- En el caso de Sucursales y Plataforma 105 (exclusiva de Reclamos) donde el cliente indique explícitamente que desea hacer un reclamo por este motivo, siempre debes entregar un FUR (Formulario Único de Reclamo) como respaldo de la gestión. Para ello, genera el documento en Clave -> Ingreso FUR, con el número de Ajuste o número de Reclamo Administrativo entregado por CRM SUR.

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIO

EL CLIENTE SI TIENE UNA VISITA EN CURSO —

Revisa en SUR -> Tablero de Despacho, si el cliente tiene una visita técnica en curso (tipo de trabajo: Falla Normal o Multiplay). La búsqueda en el Tablero de Despacho la puedes realizar por el Rut del cliente.

1. EL CLIENTE SI TIENE UNA VISITA TÉCNICA EN CURSO

- Si el cliente tiene una visita técnica agendada, se debe generar el descuento por la cantidad de días desde la fecha de creación hasta la fecha de agendamiento de la Visita Técnica.
- La fecha de agendamiento se puede visualizar en la columna “Fecha Ag” del resultado de la búsqueda en el Tablero de Despacho.
- La fecha de creación de la visita técnica la puedes visualizar al presionar en el ícono de la columna “Folio OT”, la cual abrirá una nueva ventana con la Información General de la VT.
- Para calcular el monto a descontar, puedes utilizar la herramienta Calculadora, ingresa aquí <http://10.43.97.119/consultaddss/ddss/Ingresa> los siguientes datos:

- Fecha de inicio del inconveniente
- Selecciona el o los servicios afectados
- Ingresa el valor de la renta al momento de la incidencia
- Ingresa el valor del descuento multiservicio

**IMPORTANTE: NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR,
SÓLO CONSIDERA EL “DESCUENTO TOTAL”.**

SI EL MONTO CALCULADO ES MENOR O IGUAL A \$20.000.

Realiza un ajuste en línea utilizando el motivo de acreditación “Cobro Días sin Servicio”. Considera que, si la boleta ya está pagada, el monto quedará como saldo a favor aplicándose a la siguiente boleta.

Revisa en [aquí](#) cómo realizar el paso a paso para realizar una nota de crédito en SUR.

REGISTRO EN TIPIFICA:

HFC/FTTH MAS >> AJUSTE >> AJUSTE EN LINEA
Cierre: RESUELVE EN LINEA >> RESUELVE CONSULTA O SOLICITUD COMERCIAL.

SI EL MONTO CALCULADO ES MAYOR A \$20.000.

Realiza un Reclamo Administrativo para que el área de Back Office realice el ajuste respectivo, informando al cliente que recibirá la respuesta vía e-mail en un plazo máximo de 72 hrs. hábiles y que puede hacer seguimiento de la corrección del monto a pagar en su Sucursal Virtual.

Revisa [aquí](#) cómo realizar un reclamo administrativo en SUR

Call Center: HFC MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> RECLAMO DÍAS SIN SERVICIO
Cierre: RECLAMO >> ESCALAMIENTO >> COMERCIAL >> HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> RECLAMO DÍAS SIN SERVICIO
Cierre: RECLAMO >> ESCALAMIENTO



EL CLIENTE NO TIENE UNA VISITA EN CURSO —

Si el cliente no tiene visita técnica en curso en el Tablero de Despacho, el Ejecutivo debe ingresar a la plataforma “Estado Cliente” para consultar, con el número de Nodo, una posible falla masiva.

- a.** El nodo asociado al cliente lo puedes revisar en Tipifica.
- b.** Ingresa a la plataforma Estado Cliente y selecciona del menú superior Estado Nodos.
- c.** En el recuadro Buscar, ingresa el número de Nodo para visualizar su estado. Aparecerá el Nodo consultado en la parte inferior con un círculo de color verde, amarillo, naranja o rojo en el inicio.
- d.** Si el Nodo se encuentra con un círculo rojo, quiere decir que presenta una falla masiva.

SI EL NODO NO PRESENTA FALLA MASIVA: Ejecutivo debe utilizar el Troubleshooting Técnico Hogar para continuar con la atención y brindar una solución al cliente. Haz clic [aquí](https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/413) para revisarlo (link <https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/413>).

SI EL NODO SI PRESENTA FALLA MASIVA: Ejecutivo debe crear una visita técnica en CRM SUR con la tipología VT INTERMITENCIA, para alertar al área de redes y que se genere un ticket por falla masiva. En este caso, el ejecutivo debe informar al cliente que el descuento se hará efectivo en su próxima facturación.

Revisa [aquí](#) el paso a paso para crear una visita técnica en SUR

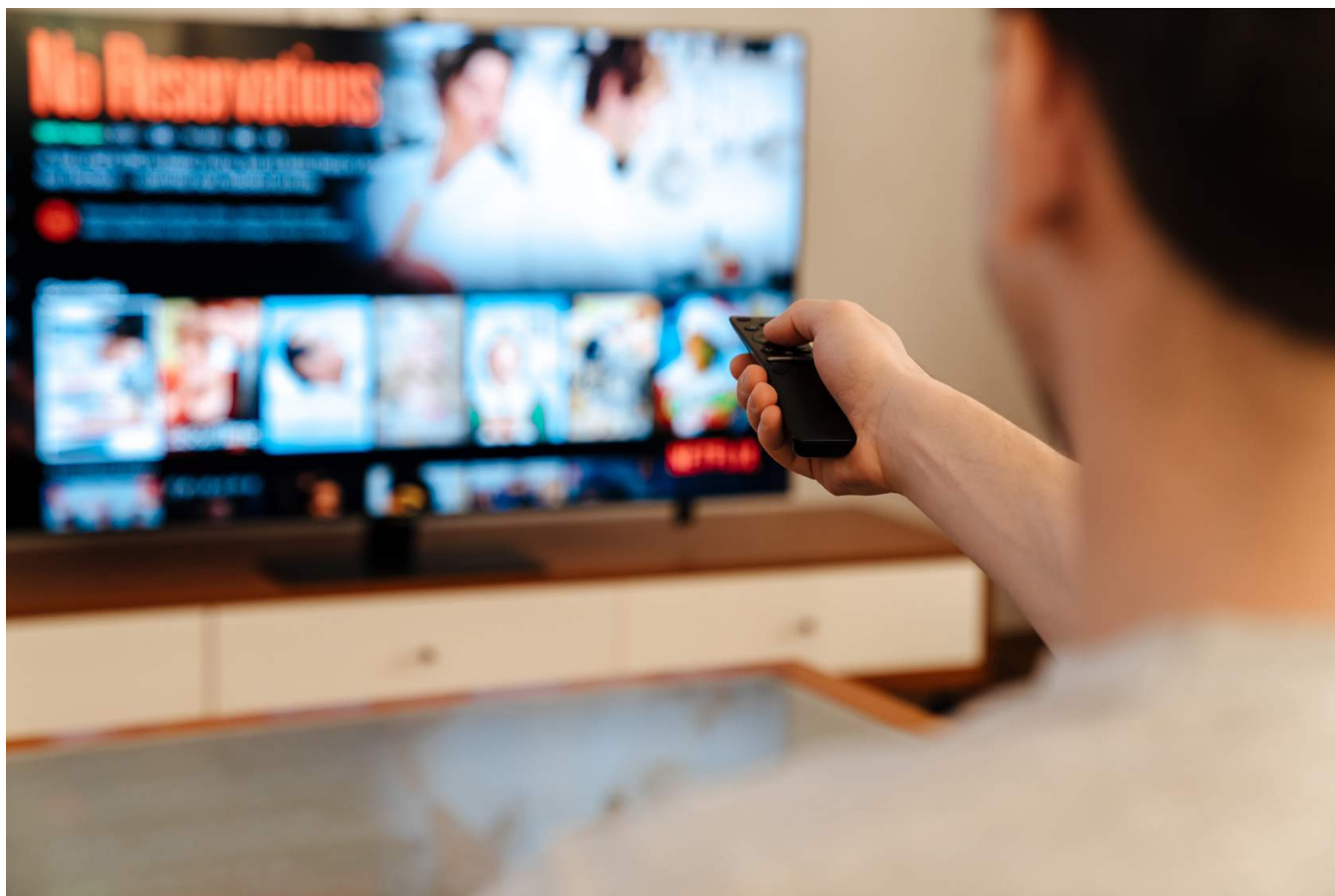
Call Center: HFC MAS >> TÉCNICO >> INCIDENCIA O FALLA MASIVA >> NODO CRITICO O EN ALERTA Cierre: SOLICITUD >> ESCALAMIENTO >> TÉCNICO FTTH MAS >> TÉCNICO >> INCIDENCIA O FALLA MASIVA >> FALLA MASIVA DECLARADA EN KT2 Cierre: SOLICITUD >> ESCALAMIENTO

TEMPLATE- Nombre Cliente- Rut Cliente- Número de Contacto- Correo electrónico del reclamante (usuario o titular)- N° de Orden (SUR):- Motivo:- Servicio: (internet, TV, Telefonía)- Descripción breve del reclamo: #DIASSINSERVICIO...- Resuelve en Línea o deriva



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - RECLAMO 105



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **SIEMPRE** debes intentar resolver el inconveniente del cliente.
- Aunque un reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente y convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos debes enviar el **formulario único de reclamos (FUR)**.
- Siempre debes **HACER TODO LO POSIBLE** para dar una solución en el momento.
- Siempre debes validar si el n° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Modificación de Datos](#).
- **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 reclamo).

DEBES SABER:

- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- 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.**
- Considerar que, en caso de atender a un **NO CLIENTE, NO** se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- El Ejecutivo/Asesor **NUNCA** debe ofrecer un reclamo en forma proactiva.

¿CÓMO REVISAR UN RECLAMO INGRESADO Y RESOLUCIÓN?

Seleccionar la Solicitud de Servicio del reclamo pinchar la pestaña **ARCHIVOS ADJUNTOS** y en archivos adjuntos hacer clic en descargar.

Lista de solicitudes de servicio

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: Canal de ingreso: Fecha de solución:
Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Teléfono celular solicitante: Fecha de cierre:
Id Alarma Falla Masiva: Solicitud derivada?: ☒ Usuario creador:
Reparación reiterada: ☐

Actividades Faltas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoria Notas **Archivos adjuntos** Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Siebel WCC Connector. User

Tipo de documento: Adjuntar Refrescar

Listado de documentos para la entidad Posventa RowId: 1-XUE14U RUT: 12009552-8

Número	Documento	Tipo	Tamaño	Autor	ID
1	Reclamo 350 Rut 12009552-8.pdf	Reclamo Web	157696 bytes	TPANESMU	Descargar

1 documentos encontrados.

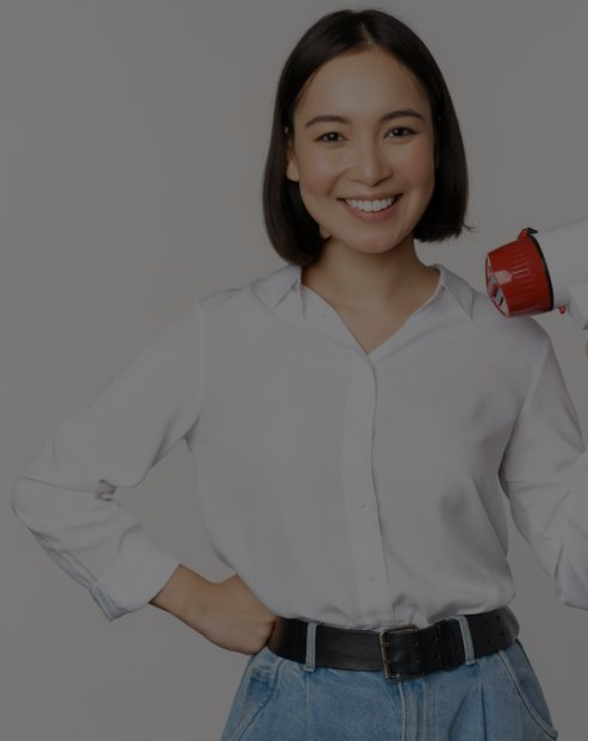
INFORMA: "Sr(a) XXX, hemos ingresado el reclamo planteando la situación que nos indica. El número de reclamo es XXX y tendrá una respuesta nuestra dentro de los próximos 5 días hábiles como máximo. Le reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas."



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

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

2

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



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

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°19 - HFC TERMINADO



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

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

FINALIZAR