



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°27 - 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.

☰ UNIDAD 1: ANDES - OBTENER CLAVE (PIN) BOXTV

☰ UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV

☰ UNIDAD 3: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA

☰ UNIDAD 4: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - OBTENER CLAVE (PIN) BOXTV



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:





- No se puede entregar el pin de compras a un tercero, sólo si éste tiene poder notarial.
- Estos servicios están disponibles sólo para clientes con decodificadores HD y estándar (STB).
- El cliente debe tener la cuenta al día.

DEBES SABER:

1. El pin de compras consta de 4 dígitos, los que se deben configurar desde el menú de la televisión.
2. El pin de compras es un código diferente al pin parental. Para obtener este último revisa la publicación Manual de uso BOXTV en apartado [FUNCIONES DEL CONTROL REMOTO](#).

VERIFICAR PRECONDICIONES:

Si tiene más de una dirección, esta información la puedes revisar desde jerarquía de cuentas, haciendo clic en el botón "Lupa".

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

venta 16278651-2 Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Discontinuación Cornerstone

Lista de clientes Lista de clientes

16278651-2

Ir a REC

Rut: 16278651-2 Dirección: LINO 3423 Teléfono: Br co: Br co: País: Código postal: 8940863

Nombre: NICOLE ANGELY Comuna: SAN JOAQUIN Email: nicoleangel@gmail.com Edad: 35

Apellido paterno: SANCHEZ Apellido materno: BENTEZ Segmento varo: [v]

Más información: Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas

Siguiente mejor Acción

Perfil de facturación

Nombre: Método de pago: Medio de Distrito: Día de Tarificación del Mes (DOM):

1-202H6A4A [993581550] SMS [VT]SMS - Saliente Finalizada EAU/SER 1-18708

1-2021628N [993581550] SMS [VT]SMS - Saliente Finalizada SADMIN 1-18708

1-20Y3P0X6 Modificación de Servittemo Finalizada PMEZA 1-18708

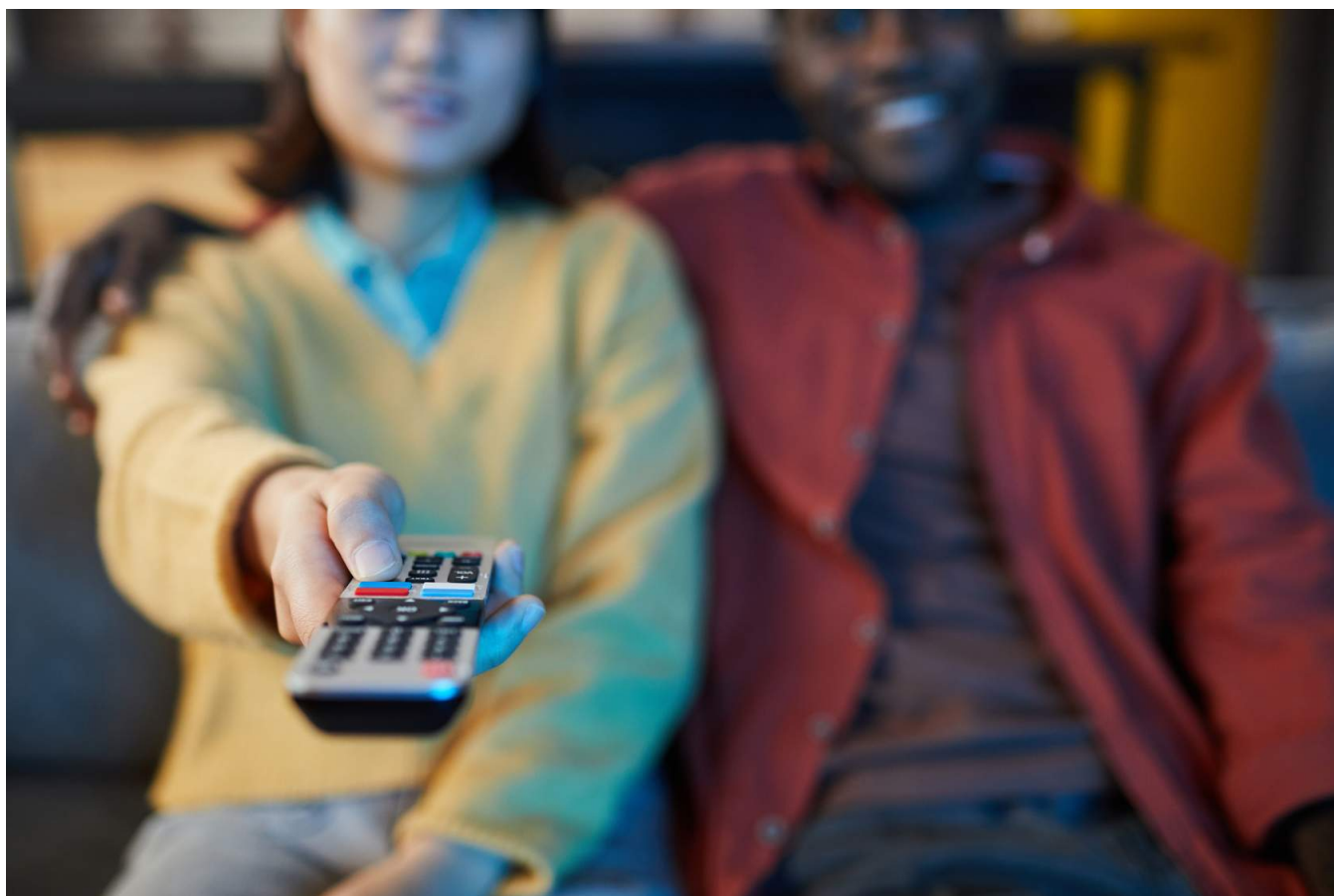
1-20Y3SU02 Reparación 3 Play Sin Temeno Cancelada VALUARADO 1-187073525477 1-18717

1-20Y2HVOY [993581550] SMS [VT]SMS - Saliente Finalizada EAU/SER 1-187073525477

INFORMA: "Sr(a) XXX, a través de este procedimiento quedará habilitada la clave secreta de compra, para su tranquilidad si en el futuro la olvida, sólo usted podrá solicitarla. De igual forma le recordamos que el cuidado y utilización de la clave en cualquier compra realizada con ella es de su expresa responsabilidad".

CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV



BOXTV:



El nuevo BoxTV es un servicio de tecnología Android TV que te ofrece televisión en alta definición. Este nuevo servicio posee una nueva guía de programación, búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedes usar desde tu televisor (Debe tener conexión HDMI). Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al BoxTV.

DEBES SABER:

- ✓ La red FTTH sólo es compatible con BoxTV
- ✓ BoxTV funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar Claro (no es compatible con internet de otras compañías)
- ✓ Por defecto el Pin del BoxTV es 9999.
- ✓ 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.

- ✓ Contenido lineal: Programación de televisión en vivo
- ✓ Contenido no lineal: Programación de VOD o Replay.
- ✓ Funciona solo en televisores con conexión HDMI.

ERRORES BOXTV:

Todos los errores se deben informar con el símbolo #. A continuación, revisaremos algunos errores:

V227-CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de "Canal 13" e indicarle que pruebe el Replay.

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: V227 Contenido no disponible

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla,

más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que hablan.

"Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

V548- ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Indagar, para saber si el problema es en un canal o en varios.

"¿Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?"

2. Ingresa a Webcenter y aplica un Reboot.

2.1. En la pantalla Menu Operations de WebCenter del lado izquierdo ubica la tecla REBOOT.

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.

3. Valida con el cliente si el problema persiste.

4. Si este persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

o Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: V548 Error Drm no se puede reproducir ahora.

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTA AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V5111. Solicita al

cliente la serie del BoxTV con inconvenientes

2. Una vez obtenido, ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo indicado en BEC.

3. Si es diferente, ingresa una visita técnica.

Tipo: Televisión

Área: Reparación técnica

Subárea: BoxTV no enciende

DESCRIPCIÓN: Descuadratura de material

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica”..

4. Si el n° de serie coincide, realiza un reset Refresh “Refresh Programación Todas las Plataformas”Revisa el correcto ingreso de un RESET en la publicación RESET / REFRESH

5. Luego, debes realizar un REEBOT. Ingresa a WebCenter y selecciona el REEBOT en el decodificador que presenta el inconvenienteEsta 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.

6. 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.

7. Confirma con el cliente si ahora es posible reproducir el contenido

8. En caso que aún no pueda visualizar el contenido, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:Completa los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: V479- V511 El dispositivo no está autorizado

"Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

line V635/V636 (400-504) /V637/V638/V639 (400-504) /V640/V641/V642 (400-504) /V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las revisiones de internet de este procedimiento
2. En caso de no resolver, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos: Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- o Rut cliente
- o Fono para contacto
- o Dirección del cliente
- o Comuna
- o Orden de trabajo: 111111
- o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV
- o Tipo de error dbox: V635/V636 (400-504) /V637
- o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

- Pincha en el siguiente link: http://10.43.102.170/escalamientos_claro/ingreso.php y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claro

"Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN —

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

- Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612. Consulta al cliente cuál el BoxTV que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones de Internet.

Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos: Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: C611/C612 Error de Conexión

- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

- Pincha en el siguiente link: http://10.43.102.170/escalamientos_claro/ingreso.php y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claro Usuario: FrontN1

Contraseña: frontn1

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

V932 AL V941 (ANTIGUO V425)- NO DESCARGA LISTA DE CANALES —

- **Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.**

- Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

Realizar [re-aprovisionamiento](#). Si cliente tiene un BoxTV se debe realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh.

2. En la ventana emergente seleccionar opción de "Refresh Programación Todas las Plataformas" y luego presionar "aceptar".

Revisa el correcto ingreso de un RESET en la publicación RESET/REFRESH3. Si la actividad de Refresh es fallidaSi la actividad de Refresh es exitosa, el ejecutivo debe realizar un Reboot desde WebCenter. Para esto, ingresar a Webcenter y selecciona REEBOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

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.

- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, generar una reparación técnica a terrenoSi la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene escala inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - o Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- o Rut cliente

- o Fono para contacto

- o Dirección del cliente

- o Comuna

- o Orden de trabajo: 111111

- o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

- o Tipo de error dbox: V932 AL V941 (Antiguo V425) No descarga lista de canales

- o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

Ej.: Error #V4• Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.



Para conocer otros errores revisa la publicación en Clave [aquí](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - CLIENTE SIN BOLETA



DEBES SABER:

- El día de la emisión de la boleta es el mismo día del DOM (CICLO DE FACTURACIÓN) asignado.
- La emisión de la boleta puede en cualquier hora del día.
- Una boleta no emitida siempre aparecerá como B1, incluso puede aparecer como B1 el mismo día del DOM (CICLO DE FACTURACIÓN).
- La solicitud de servicio CLIENTE SIN FACTURACIÓN aplica sólo en

casos donde la boleta no haya sido emitida en un plazo posterior al DOM (CICLO DE FACTURACIÓN).

VERIFICAR PRECONDICIONES



VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ EMITIDA

REVISAR COBRANZA

REVISAR SI ES BOLETA ALFANUMÉRICA

a) En la cuenta de facturación en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

Boleta emitida:

Informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago.

Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.

Boleta no emitida:

Revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

IMPORTANTE: La boleta se puede emitir durante cualquier horario del día, por lo tanto, debes guiarte por el día siguiente a la emisión de la boleta.

b) En caso en que la boleta se emite en una fecha posterior, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script: ***"Sr. (a) su boleta se emite a contar del día XXX. Es importante que tenga presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día"***

VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA

REVISAR COBRANZA

REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA

a) Si la boleta ya debió estar emitida, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de DETENER RENTAS. Si es así, significa que, por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

Cliente estuvo con cuenta suspendida:

Informa al cliente que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX debido al pago fuera de fecha del mes de xxx, su boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que sus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se le facturará el mes correspondiente más el mes en curso"

Cliente no estuvo con cuenta suspendida:

Continúa con la siguiente revisión.

Prepaga	Estado	Subjetado - importe decto	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Cerrado	Sello de Cobranza	\$2.341 Sello de Cobranza	01/11/2022 18:00:00	Sello de Cobranza
4-BAJO	Completada	\$7.170 Incobranza	01/11/2022 18:00:00	Se carga deuda.	
4-BAJO	Completada	\$2.341 Cobranza Externa	19/02/2022 21:00:00	Envío agencia de Cobranza Externa (pre judicial)	
4-BAJO	Pendiente	\$2.341 Cancelar Servicios	09/02/2022 21:00:00	Cancela los servicios en los transformers	
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suscripción Total	06/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados.	
4-BAJO	Completada	\$2.341 Agencia Corta BI	03/01/2022 21:00:00	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la venta	
4-BAJO	Completada	\$2.341 Retener Pendías	03/01/2022 21:00:00	Se asigna fecha de fin a la venta	
4-BAJO	Rechazada	\$2.341 Suspensión Parcial	04/01/2022 21:00:00	El cliente no tiene activos asociados.	
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$2.341 Entró en Cobranza	30/10/2021 21:00:00	Entró en Cobranza

**VERIFICAR SI LA BOLETA ESTÁ
EMITIDA**

REVISAR COBRANZA

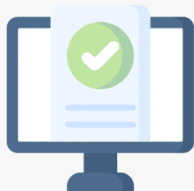
**REVISAR SI ES BOLETA
ALFANUMÉRICA**

a) Revisa el N° DE FACTURACIÓN de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica.

Las boletas alfanuméricas presentan un número de facturación con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

BOLETA ALFANUMÉRICA



IMPORTANTE

DEBES SABER:

- ✓ La Solicitud de servicio **SÓLO SE INGRESA EN CASO QUE EL CLIENTE NO TENGA UNA INHIBICIÓN POR 15 DÍAS.**
- ✓ En caso de no poder resolverse el caso de boleta alfanumérica, un área especialista realizará el ajuste del total del cobro de la boleta
- ✗ NO entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.

VERIFICA PRECONDICIONES:

- 1. Confirma si el cliente tiene ingresada una INHIBICIÓN DE COBRANZA**

1.1. Desde la cuenta de Facturación, luego en la pestaña **PERFILES** verifica que el cliente tenga una Inhibición ingresada en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**.

Si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada

GESTIÓN:

SIN INHIBICIÓN

1. Ingresa una inhibición tal como se detalla en la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

2. Ingresa la solicitud de servicio para que el área de facturación tome el caso y pueda solucionarlo a la brevedad.

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin Facturación

Descripción: Registra: N° de cuenta de facturación // cliente SIN inhibición

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Apóyate con el siguiente script:

INFORMA:

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleto, el que debería estar resuelto el XX de XX (mencionar la fecha 5 días antes de la fecha de vencimiento). En el caso de no poder resolver, aseguramos que el cobro de \$XXXX correspondiente a la boleto del mes de XXXX será descontado en su totalidad. Sentimos las molestias causadas."

En caso que el cliente se contacte posterior al vencimiento de su boleto:

"Sr. XXX lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros queremos que usted tenga. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de su boleto, y por ello estamos trabajando para que no se vea afectado de ninguna manera. En el caso de no poder resolver, aseguramos que el cobro de \$XXXX

correspondiente a la boleta del mes de XXXX será descontado en su totalidad. Sentimos las molestias causadas.”

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there's a menu bar with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consultar', 'Inventarios', and 'Ayuda'. Below this is a navigation bar with tabs such as 'Página principal', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Vinculaciones venta', 'Pedidos', 'Pedidos de venta', 'Contactos', 'Faltas/multas', and 'Perfil de facturación'. The main content area is titled 'Lista de clientes' and shows a form for editing a customer's details. The form includes fields for 'Apellido' (Last Name), 'Nombre' (First Name), 'Apellido paterno' (Paternal Surname), 'Apellido materno' (Maternal Surname), 'Seguro' (Insurance), 'Dirección' (Address), 'Teléfono principal' (Main Phone), 'Correo electrónico' (Email), 'Estado' (Status), and 'Cuenta ligada' (Linked Account). Below the form, there's a 'Perfil de facturación' section with a table of billing records. The table has columns for 'Nombre', 'Proyecto', 'Presupuesto', 'Método de pago', 'Método de facturación', 'Dirección de envío', 'Dirección de facturación', 'Fecha de emisión', 'Fecha de pago', and 'Estado'. A red box highlights the 'Fecha de pago' column, showing the date '20/12/2020 21:54:00'. Below the table, there's a section for 'Medio Pago no Contratado' with a download icon and a '1 de 1' indicator.

Nombre	Proyecto	Presupuesto	Método de pago	Método de facturación	Dirección de envío	Dirección de facturación	Fecha de emisión	Fecha de pago	Estado
XXXXXX	XX	Manual	Medio Pago no Contratado	Electrónico	XXXXXX@XXXXXX	XXXXXX NO. 12	XXXXXX	20/12/2020 21:54:00	NO PAGAR

UNIDAD 4: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

PROCESO DE ATENCIÓN:

1

BIENVENIDA

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

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- 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".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "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.

Ejemplos de bienvenida:

Si tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"

Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"

ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- 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 Clave.
- 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.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

- **Ejemplo de informar acción al cliente:**

- Carga de descuento en planes: ***“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.***

OFRECER CAMPAÑA**Para ofrecer campaña debes:**

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#)
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil, siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación [RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL](#) en la sección Call Center.
- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

REGISTRO EN SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo del contacto.
- Indicar acuerdos tomados.
- Los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido: Nombre de la persona que atendemos, Motivo de la atención, Información Entregada, Gestión realizada, Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental:

Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones)

Ejemplo: ***"Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"***

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación [ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE](#). El mensaje de referencia es el siguiente: "Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención".

- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento [CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN](#). Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL](#) un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

"Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros"

• Informar que posterior a la finalización de la llamada será transferido con la finalidad de calificar la atención recibida. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
2. En aquellos casos en que el cliente no permite entregar la información.
3. Caída de sistemas y/o aplicativo de evaluación. Apóyate con el siguiente Script:

"Sr (a) XXXX, con motivo de mejorar su experiencia, lo transferiré para que responda una pequeña encuesta de una pregunta. Agradecemos que se mantenga en línea, ya que, es muy importante seguir mejorando nuestra calidad de atención "

Debes transferir a EPA Call Center "Transferencia_EPA", con el fin, de que se emita la encuesta. RP 170141. Pincha en y luego escribe Transferencia_EPA

2. Luego pincha en "Transferencia de llamada instantánea.

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. Ejemplos de despedida:

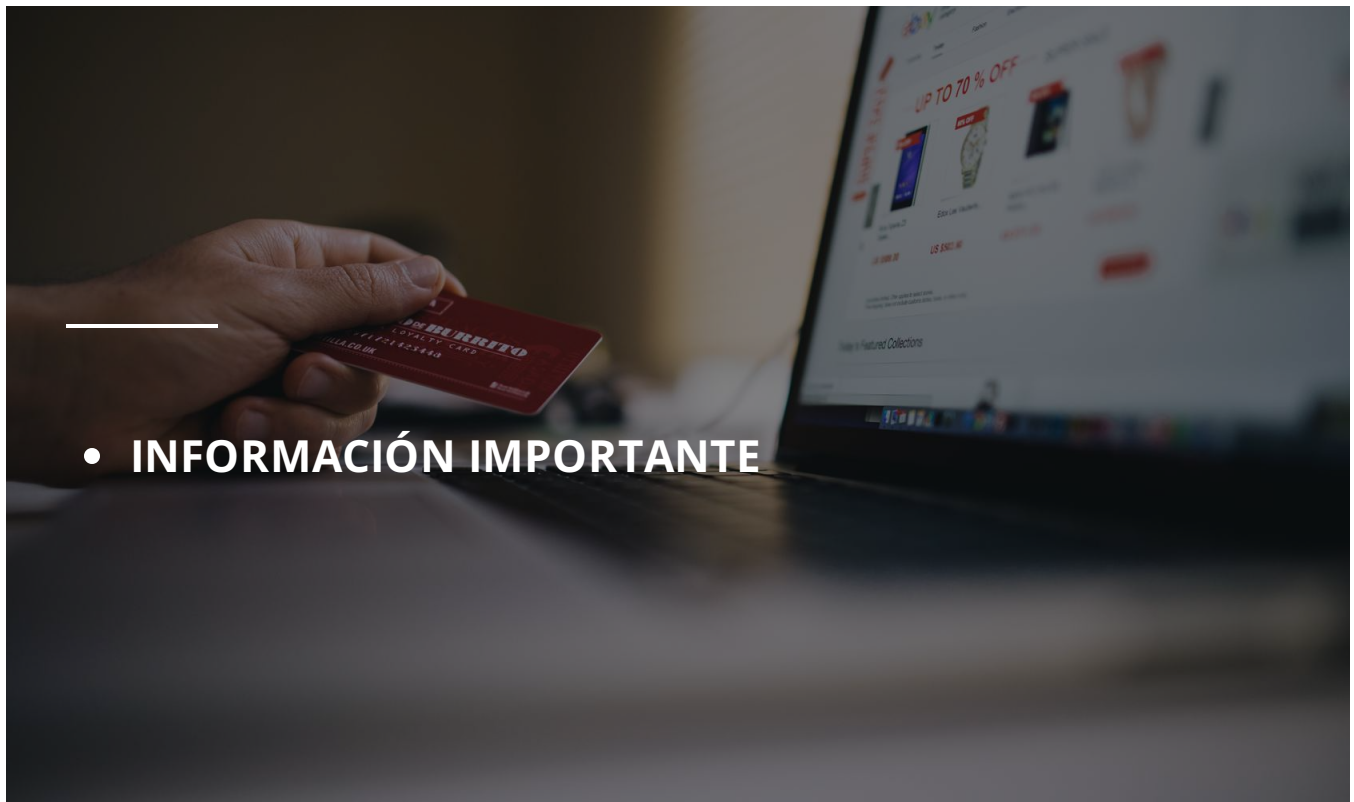
¿Lo puedo ayudar en algo más Dn./Sra. xxxx?. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: "Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)".

"Dn./Sra.xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO



• INFORMACIÓN IMPORTANTE



"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingreses una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.

Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:



Número de boleta:



Monto cancelado:



Lugar de pago:



Lugar de pago (otros):



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°27 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°27 -
HFC**

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

FINALIZAR