

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - CCDD HOGAR

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.



INGRESO DE ANOTACIÓN SUR 2.0 HOGAR HFC



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES MERCADO EMPRESARIAL



CLIENTE QUIERE ELIMINAR SERVICIOS HOGAR



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE ANOTACIÓN SUR 2.0 HOGAR HFC



DESCRIPCIÓN:



Esta acción permite ingresar un registro de una atención y dejarla en el historial del cliente. Inclusive si no se realiza ninguna acción (reclamo, cambio en plan), la sola visita del cliente al CAC o la llamada de el al Call Center, debe quedar registrada, aunque el cliente solo haya consultado por el monto a pagar.

PASO A PASO:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Siempre al terminar una atención se debe realizar una captura de nota. Para realizar una captura de nota, vemos el panel derecho del sistema y completamos los datos solicitados **«QUIEN LLAMA»**, **«NOTAS»** Y **«TIPIFICACIONES»**.

1 NUM CLIENTE 15936478-K

Cliente 15936478-K Nombre VERONICA FRANCISCA ESPEJO LEIVA
 Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 15-dic-2014 Categoría Normal Afinidad Afinidad 1

15936478-K (1)

Cuenta Dirección Producto Acciones

CUENTA 1 (1)

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
3 Play Entretenido HD 20 MB	15-dic-2014					\$46.625	\$12.375	ACTIVO	
Wi Fi Telefonía Ilimit.									
Adicionales	15-dic-2014					\$0	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
16850	15-dic-2014	1981628	Upgrades/Downgrades	Abierto	SERGI
16887	17-dic-2014	1981629	ADMINISTRATIVO	Abierto	SERGI

Facturación

Saldo Actual

Pagar antes del	Minutos Contratados
Deuda	Minutos Consumidos
Repactado	Saldo Minutos
Promedio Mensual	

■ Pagada ■ Activa ■ Atrasada ■ Global

Mensaje para el agente: red estable

Mensaje para el cliente: para ver, llama con 200 minutos máximos impuestos a los

28:33 SERGIO FLORES FLORES 16884

Quien llama

Teléfono visor

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- AUDITORIA ONLINE
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION CRM
- CONTRATACION UP/DOWN
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- LLAMADA PERDIDA
- RECLAMOS

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completamos los datos en la sección «QUIEN LLAMA» y en «NOTAS» el mensaje sobre la solicitud que el cliente realiza.

Quien llama

VERONICA 

Teléfono visor

Notas

Cliente solicita respuesta de su reclamo. se le explica que el tiempo de resolución es de 48 horas hábiles. Favor esperar respuesta de Área de BackOffice quien enviará respuesta mediante correo. atte. G. Toledo.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En «**TIPIFICACIONES**» debemos seleccionar el tema al que pertenece el reclamo o consulta.

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A2	
B6	:Boleta/Factura
B7	:Comerciales
B8	:Condiciones Plan Con
B9	:Programación TV
B10	:Programación Visita

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Al finalizar, debemos hacer clic en el icono «GUARDAR»

1. NUM CLIENTE 15936478-K

Cliente 15936478-K Nombre VERONICA FRANCISCA ES. LEIVA

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 15-dic-2014 Categoría Normal Afinidad Afinidad 1

Cuenta Dirección Producto Acciones

15936478-K (1)

CUENTA 1 (1)

PASAJE BASE ARTURO PRAT - CASA NUMERO:2667 NUMERO INT.: MAIPU

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación **Atenciones**

Atención a Clientes

Número de Atención	Inicio	Hora	Categoría	Quien llama
○ ○				

Reg: 0 al 0 de 0

Anotaciones

Ver Todos

No hay anotaciones

Quien llama

VERONICA

Teléfono

visor

Notas

Cliente solicita respuesta de su reclamo. se le explica que el tiempo de resolución es de 48 horas hábiles. Favor esperar respuesta de área de BackOffice quien enviará respuesta mediante correo. atte. G. Toledo.

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio Atrás

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Al actualizar el CRM, observaremos en la pestaña «**ATENCIONES**» el número de atención, fecha, hora y categoría, así mismo, en la parte inferior, quedará el registro de lo señalado.

Principal

Cliente

Productos

Órdenes

Facturación

Atenciones

Atención a Clientes

Número de Atención	Inicio	Hora	Categoría	Quién llama
16884	17-dic-2014	10:33:23	A2 : Consultas	Veronica

Reg: 1 al 1 de 1

Anotaciones

Ver Todos

Fecha: 2014-12-17
Hora: 10:33:23
Motivo de la llamada: A2: Consultas
Usuario: SERGIO FLORES FLORES
Quién llama: Veronica
Cliente solicita respuesta de su reclamo, se le explica que el tiempo de resolución es de 48 horas hábiles, favor esperar respuesta de área de BackOffice quien enviará respuesta mediante correo, al tto. G. Toledo.

Mensaje para el agente

Mensaje para el cliente

Reg: 1 al 1 de 1



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES MERCADO EMPRESARIAL



DESCRIPCIÓN:

A partir de marzo 2024, se redefine la cartera Empresarial Claro, de acuerdo a la Segmentación Compañía. Dado lo anterior, en este documento se explica cómo atender requerimientos de clientes empresariales, tanto de servicio fijo como móvil.

DEBES SABER:

1

Si el resultado Búsqueda del cliente “no fue encontrado en la base”, debes atenderlo.

2

Si el RUT consultado se encuentra en la base es Empresa, debes informar los canales de atención, indicados en este procedimiento.

INDAGA:



Indaga cuál es el servicio por el que requiere atención el cliente y buscar en la “base identificador de segmento”. [Descarga aquí la base.](#)



El cliente puede tener servicios fijos, móviles o ambos.



Existirán Clientes Corporaciones, Gobierno, Medianas Empresas y Pyme.



Te podrías encontrar con casos de clientes de segmento persona, que cuentan con servicios de empresa (TI o Telco), cuya gestión debe ser realizada en CRM SGA, donde son atendidos los clientes PYME Hogar.

PASO A PASO:

PASO A PASO

Búsqueda del cliente: Solo debes ingresar el Rut, con guion y dígito verificador y se desplegará la información como muestra la imagen de ejemplo:

- ✓ Si el RUT consultado indica que **"no fue encontrado en la base"**, corresponde a cliente Persona y debes atenderlo.
- ✓ Si el RUT consultado **se encuentra en la base** es Empresa, por tanto, Informa al cliente que debe comunicarse al 800 000 171 o al WhatsApp + 56950172693. Horario atención comercial lunes a viernes de 8:30 a 18:30/atención técnica 24/7. La atención aplica para servicios fijos, móvil, VTR y Claro. [Apóyate Horario de atención](#)

Para registrar correctamente en sistema debes:

Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos:

Rut No Encontrado en Base de Datos



IDENTIFICADOR DE SEGMENTO

Instrucciones de Uso

- 1- Ingresar el número de rut con el siguiente formato 12345678-9
- 2- Presionar botón "ENTER".
- 3- Se desplegará la información si es que el cliente está o no en la B2C.

RUT	12345678-9
NOMBRE	-
SEGMENTO	-
SERVICIO	-

RESULTADO : RUT consultado no se encuentra en la base, corresponde a cliente B2C y debes atenderlo.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE QUIERE ELIMINAR SERVICIOS HOGAR



BAJA NO CURSADA

Se trata de una **Baja No Cursada**, cuando:

- Existe registro de atención de la plataforma de retención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.
- Existe registro de transferencia desde el front a la plataforma de retención.
- Cliente manifieste que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.

GESTIÓN:



1. Verifica para cuando queda la fecha de baja. Si esta aún está en plazo, debes informar la fecha registrada en sistema.

2. En el caso que el cliente NO aparezca como EXCLIENTE, debes transferir a la plataforma de Retención usando el procedimiento de transferencia en el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.

Apóyate en el siguiente script: *"Sr. XXX le pido las disculpas por las molestias causadas. Para resolver su solicitud lo transferiré con la plataforma especialista"*

REGISTRA la transferencia y el motivo en SUR



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que una Baja No Cursada es cuando existe registro de atención de la plataforma de retención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, en caso de un ingreso de anotación en SUR permite ingresar un registro de una atención y dejarla en el historial del cliente.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR