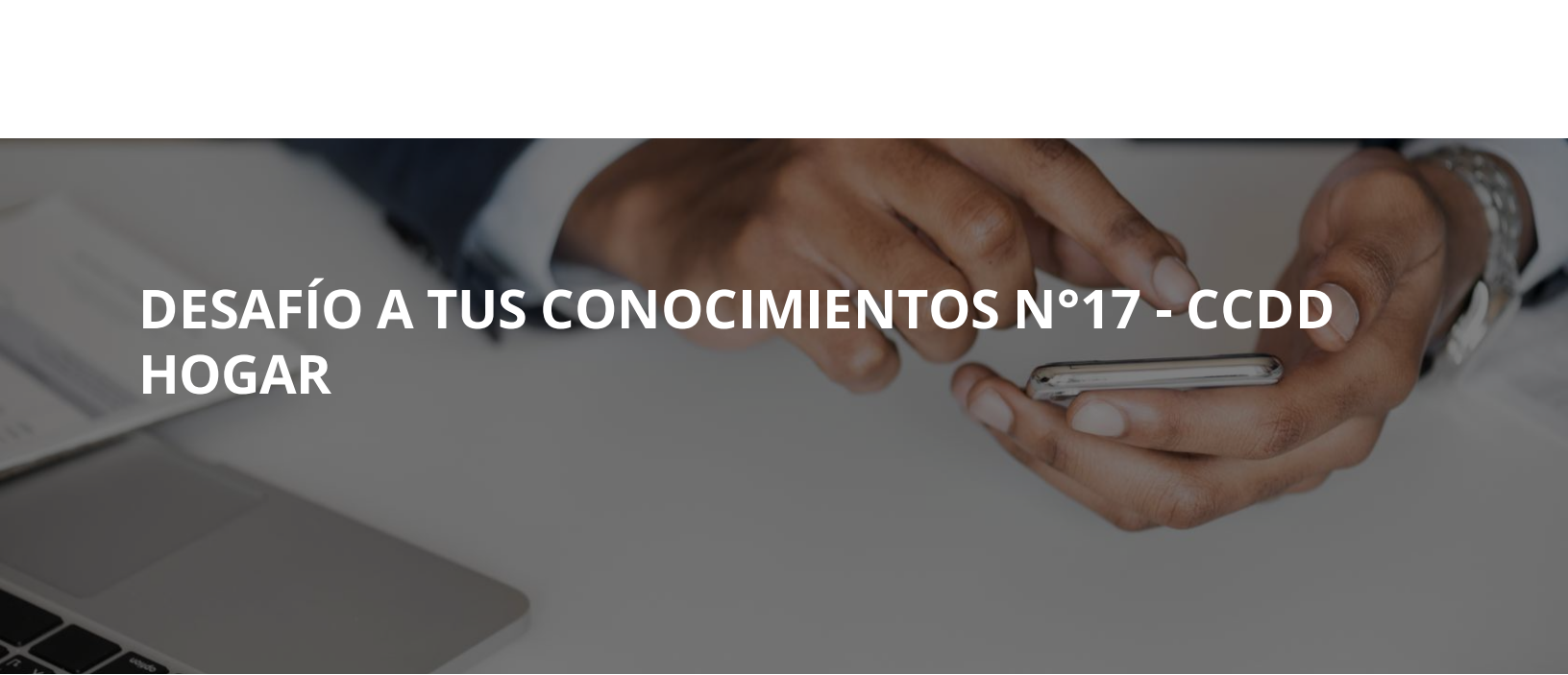




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - CCDD HOGAR

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.



INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS

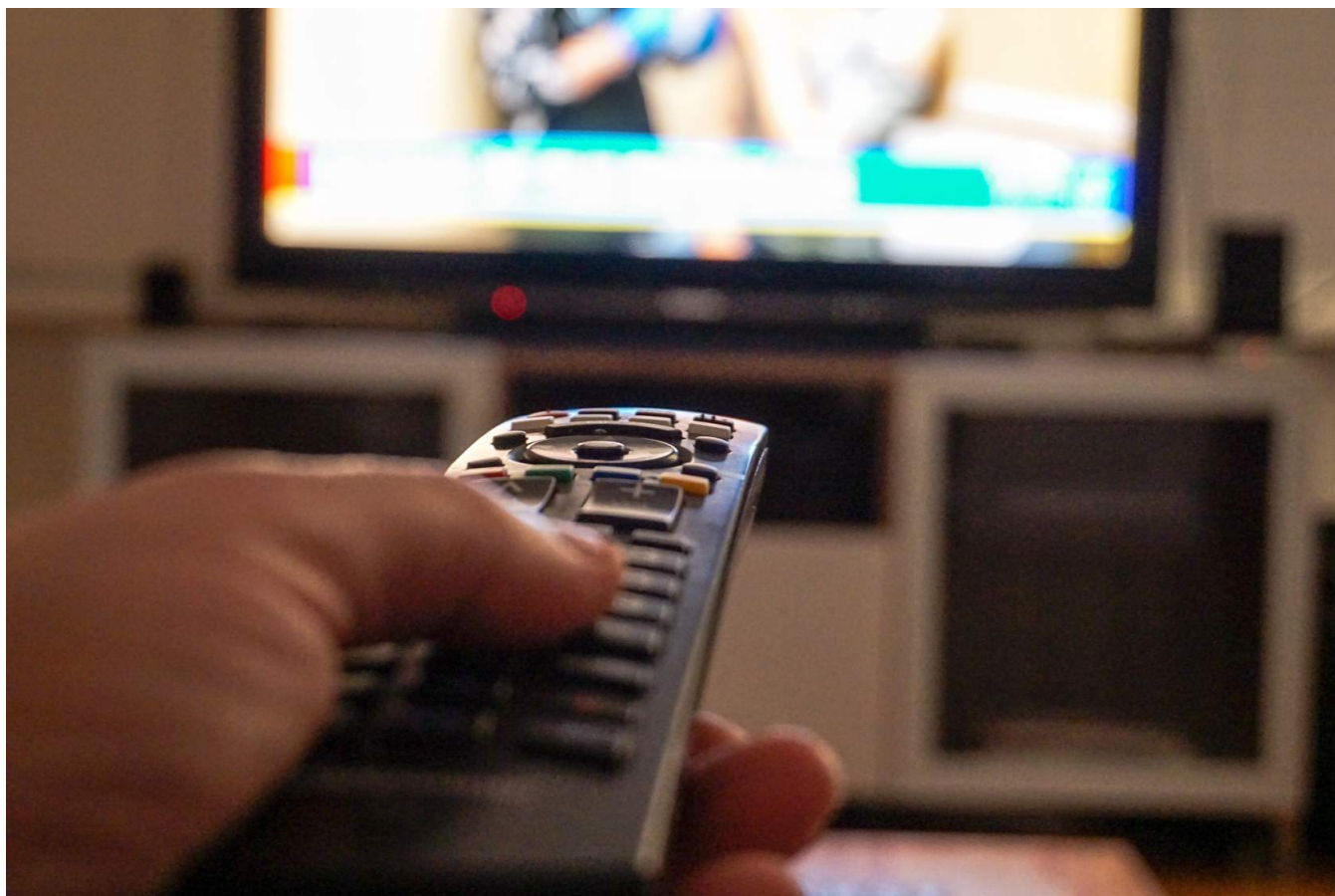


REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS HFC/FTTH



DESAFÍO TERMINADO

INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

-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.

-Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo con el diagnóstico realizado en el domicilio.

-Consulta a cliente donde detecta el inconveniente, y si corresponde a un inconveniente presentado mientras juega un videojuego en caso de ser así transfiere en línea a Cero soportes.

- Consulta a cliente donde detecta el inconveniente, consulta si presenta problemas para ingresar a cualquier página web o a una específico. En caso de que el cliente no está seguro solicitar que ingrese a otra página diferente a la que no puede acceder por ej: Google.cl.

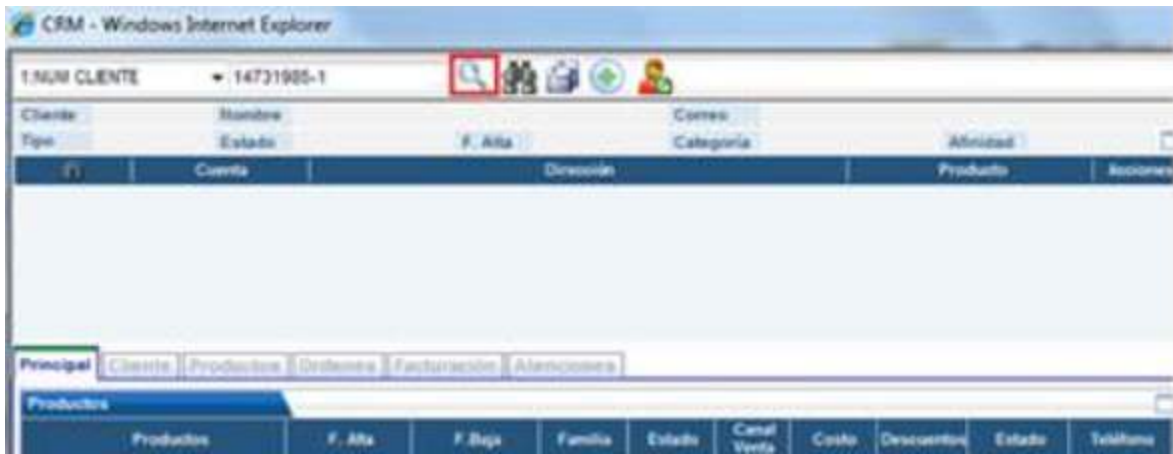
-Una vez confirmado que el inconveniente es al acceder a una página en específico transferir en línea al cliente al equipo de Cero soportes.

REVISIONES BÁSICAS:

A continuación, revisaremos cómo realizar una revisión básica en caso de un inconveniente:

Paso 1 —

Ingresar a **SUR** e ingresar RUT del cliente. Luego, presiona sobre la lupa para buscar información.



Cliente Suspendido

Revisar la columna "ESTADO".

Cliente "suspendido"

INFORMA: el servicio está suspendido por mora en la boleta, ante estos casos apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

REGISTRA:

HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> DETALLE DE BOLETA – MONTO A PAGAR >>
DESCONOCE MONTO Y FECHA DE PAGO

1 NUM CLIENTE: 14731985-1

Cliente: 14731985-1 Nombre: PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON Correo: Estado: Cliente Suspendido Alta: 23 feb 2012 Categoría: Normal Afinidad:

Tipo: PERSONA

Cuenta: 14731985-1 (1) Dirección: AVENIDA LA TRAVE SIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:8867 NUMERO INTX: PUDAHUEL Telefonía: [228678834]

Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
2 Play TV Basico Telefonía Limitada	26-oct-2015					\$21.840	\$5.890	SUSPENDIDO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.300	\$0		

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Cliente Activo

Cliente Activo:

1. En **Incognito**, ingresa el **RUT** del cliente sin dígito verificador y agregando un * final.
2. Revisar el detalle en la columna **"Dirección" y "Estado"**.

Si el estado se encuentra suspendido; se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk.

- Tipo de Registro: SUR
- Tipo de Orden: Regularización Intraway
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo HFC
- Intraway: Sí
- Tiempo de respuesta del ticket: 2 horas hábiles

Si el cliente se encuentra en estado activo:

- Si la columna **"Dirección"** no muestra información y el **"estado"** indica **"activo"**, continua con las revisiones en Fallas Masivas.

- Si en la columna **"Dirección"** se muestra información de **"suspendido hasta"** se debe informar que el servicio se encuentra suspendido de forma voluntaria y que en este estado no es posible entregar soporte. Si cliente solicita reanudación del servicio, apóyate con la publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

REGISTRA:

HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> MODIFICACIÓN DE CONTRATO >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO



The screenshot shows a CRM interface for a customer named VIOLETA EDITH NUÑEZ PONCE. The customer's status is 'Cliente Activo' and their account is 'Cuenta 1'. The address is 'AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269'. The 'Productos' tab is selected, showing a table with columns: Productos, F. Alta, F. Baja, Familia, Estado, Canal Venta, Costo, Descuento, Estado, and Teléfono. Two products are listed: '3 Play TV Avanzado 20 Mbps' and 'Adicionales'. The 'Estado' column for both products is highlighted with a red box and contains the word 'ACTIVO'.

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
3 Play TV Avanzado 20 Mbps	12-nov-2015					\$56.340	\$15.330	ACTIVO	
Adicionales	14-jun-2013					\$20.120	\$0		

CASOS REITERADOS:

Se debe revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente:

FALLA MASIVA: Si la hora de solución de la falla no se cumple respecto a lo informado en la primera atención, calcula cuántas horas han pasado desde que se detectó la falla masiva hasta el contacto/llamado del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 24. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos su situación, le comentamos que los trabajos realizados en su sector están tardando un poco más de lo habitual, es por esto, que aún no se ha podido solucionar el inconveniente de corte de servicios. Un equipo especialista nos está informando que el restablecimiento de sus servicios puede tardar hasta 24 horas desde que se detectó la falla, es decir, en las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad."

REGISTRA:

HFC MAS> TÉCNICO > INCIDENCIA O FALLA MASIVA >

- EN REDES
- FALLA MASIVA DECLARADA EN KT2
- NODO CRÍTICO O EN ALERTA
- NODO EN ATENCIÓN MÁS DE 12 HORAS
- NODO EN ATENCIÓN MENOS DE 12 HORAS CM CAÍDOS

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

Nombre y RUT de la persona atendida

Gestión realizada (si aplica)

Información entregada

Motivo de incidencia

Comuna afectada

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA: cliente tuvo una visita técnica agendada y el técnico no se presentó en el domicilio en el bloque horario informado. Debes escalar caso por incumplimiento.

REGISTRA:

HFC MAS> TÉCNICO > ESTADO VT – FECHA > CANALES ELECTRÓNICOS > HOGAR > HFC > RECLAMO > VISITA TÉCNICA PENDIENTE > REPARACIÓN

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

Nombre y RUT de la persona atendida

Gestión realizada (si aplica)

Información entregada

VISITA TÉCNICA FINALIZADA EN TERRENO, PERO CONTINÚA CON INCONVENIENTES DE INTERNET: realizar procedimiento nuevamente desde paso Revisiones Básicas.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Ingresar visita técnica por motivo de inconvenientes de internet.

HFC MAS> TÉCNICO > ESTADO VT – FECHA

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN TÉCNICA > RECLAMO > INTERNET

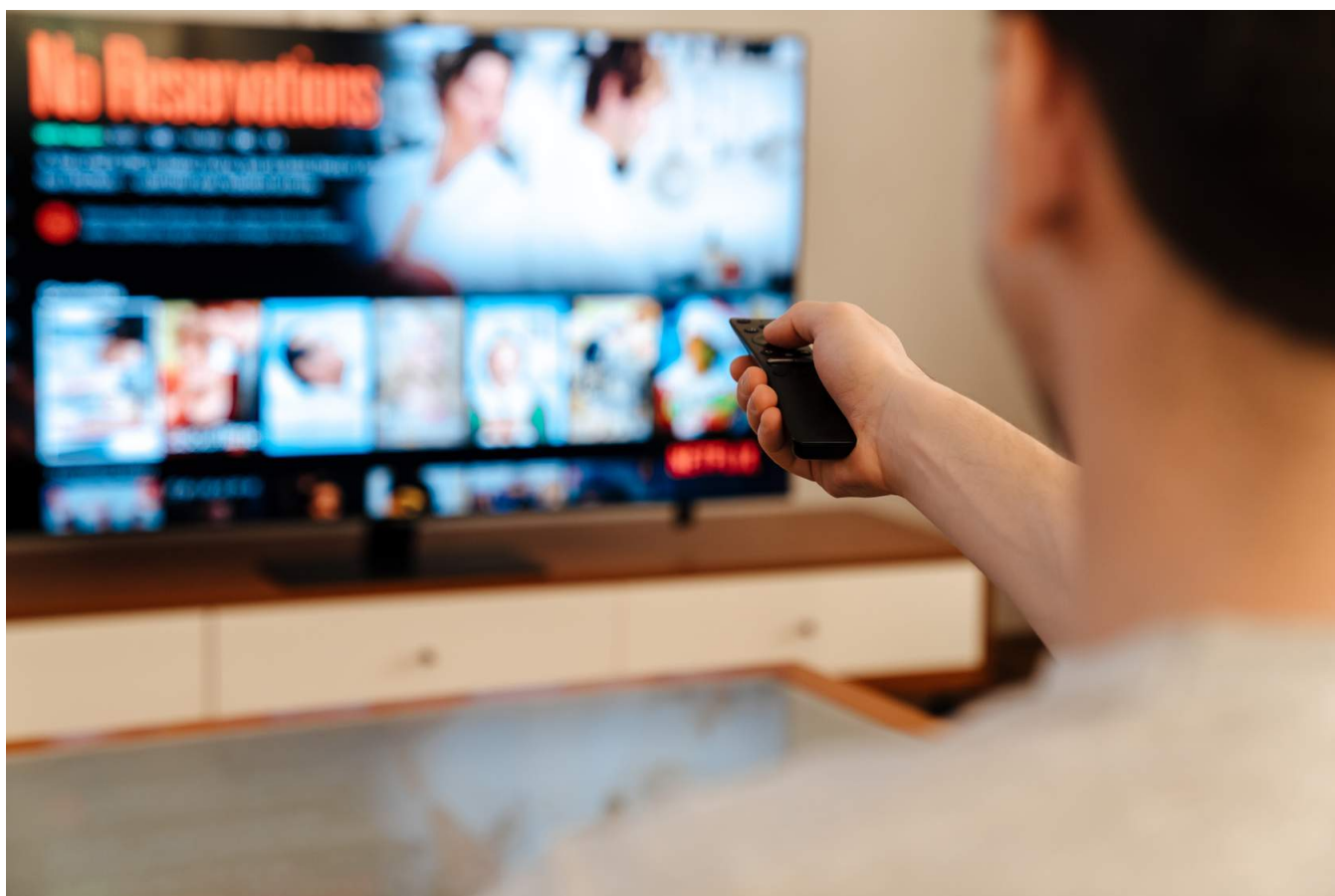
En el campo **“OBSERVACIONES”** dejar los siguientes datos:

- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CICLOS DE FACTURACIÓN HOGAR ALÁMBRICOS



GENERALIDADES:

Todos los clientes que contrataron servicios hogar desde el 26 de noviembre de 2019 tienen los nuevos ciclos de facturación de acuerdo con la fecha de instalación de los servicios.

- Los ciclos de facturación son anticipados y no incluyen cobros proporcionales.
- Para los casos del ciclo 2 HFC, los clientes que contraten el día 1 de cada mes, se les emitirá la boleta el 10, del mes de la activación del servicio.
- La fecha de corte de servicios de cada ciclo corresponde al 7º día posterior a la fecha de vencimiento.

CICLOS DE FACTURACIÓN:

CICLOS VIGENTES

CICLOS ANTIGUOS

CICLOS DE REPASO

Para aquellos clientes que contrataron servicios hogar desde el 26 de noviembre de 2019, se asignarán los siguientes ciclos:

DÍA DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS		CICLO ASIGNADO	PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO		EMISIÓN DEL DOCUMENTO DE COBRO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE CORTE
21 MES ACTUAL	01 MES SIGUIENTE	2	2 MES SIGUIENTE	1 MES SUB-SIGUIENTE	10 MES SIGUIENTE	30 MES SIGUIENTE	7 MES SUB-SIGUIENTE

DÍA DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS		CICLO ASIGNADO	PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO		EMISIÓN DEL DOCUMENTO DE COBRO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE CORTE
2 MES ACTUAL	11 MES ACTUAL	12	12 MES ACTUAL	11 MES SIGUIENTE	16 MES ACTUAL	09 MES SIGUIENTE	16 MES SIGUIENTE

DÍA DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS		CICLO ASIGNADO	PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO		EMISIÓN DEL DOCUMENTO DE COBRO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE CORTE
12 MES ACTUAL	20 MES ACTUAL	30	21 MES ACTUAL	20 MES SIGUIENTE	24 MES ACTUAL	14 MES SIGUIENTE	21 MES SIGUIENTE

CICLOS VIGENTES**CICLOS ANTIGUOS****CICLOS DE REPASO**

Es posible encontrar clientes con servicios cuya activación es previa al 26 de noviembre de 2019 que tendrán los siguientes ciclos:

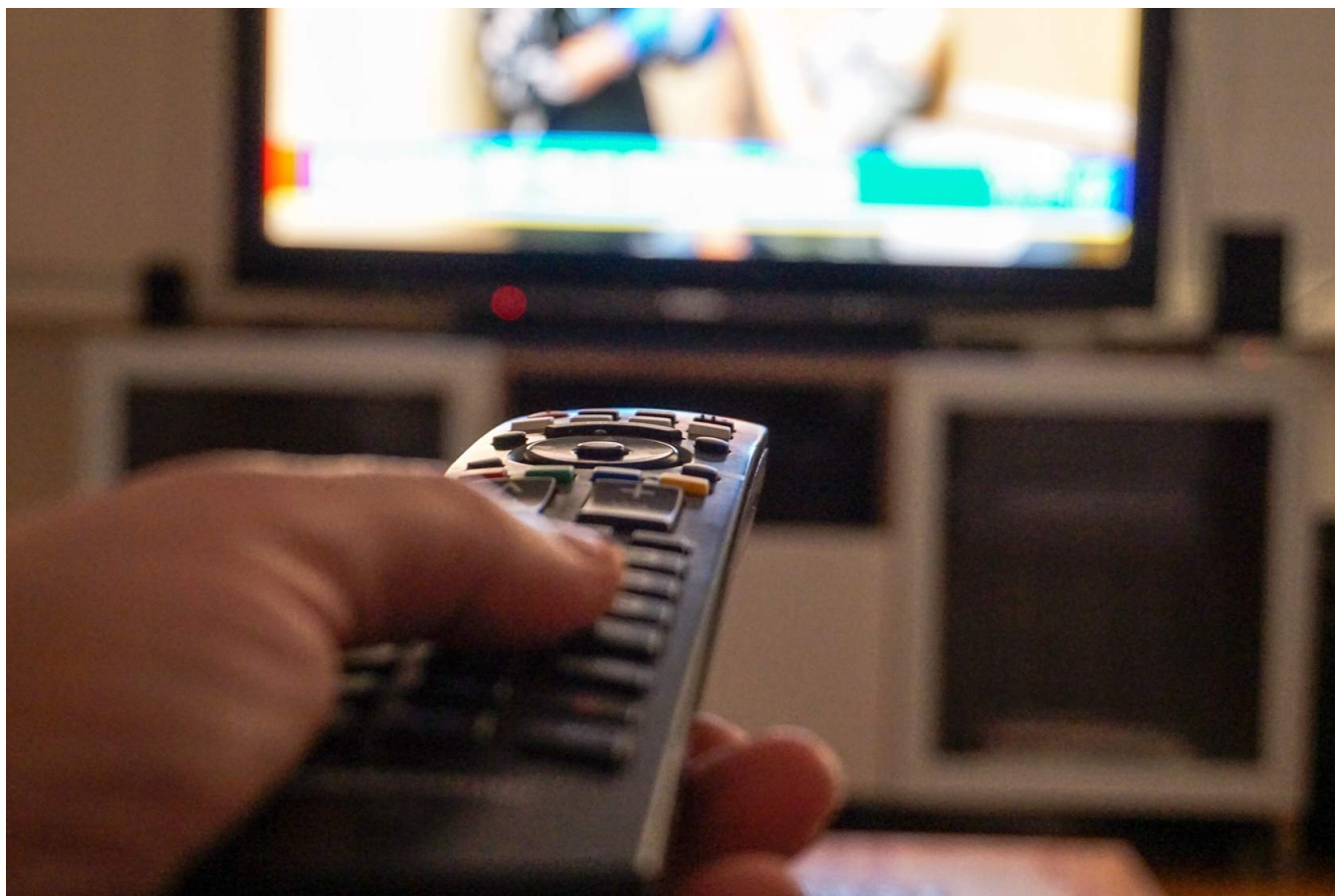
CICLO	EMISIÓN	VENCIMIENTO	PERÍODO DE SERVICIO	
40	DÍA 1 DEL MES	DÍA 21 DEL MES	1 DEL MES ACUAL	30 MES ACTUAL
45	DÍA 1 DEL MES	DÍA 5 DEL MES SIGUIENTE	1 DEL MES ACUAL	30 MES ACTUAL
70	DÍA 10 DEL MES	DÍA 30 DEL MES	1 DEL MES ACUAL	30 MES ACTUAL
90	DÍA 10 DEL MES	DÍA 30 DEL MES	15 DEL MES ACTUAL	14 DEL MES SIGUIENTE
41	DÍA 10 DEL MES	DÍA 30 DEL MES	1 DEL MES ACUAL	30 MES ACTUAL
60	DÍA 25 DEL MES	DÍA 15 DEL MES	21 DEL MES ACTUAL	20 DEL MES SIGUIENTE

CICLOS VIGENTES		CICLOS ANTIGUOS	CICLOS DE REPASO	
Los ciclos de repaso se asignan automáticamente a aquellos clientes que presentan retraso en el pago de sus servicios:				
CICLO	EMISIÓN	VENCIMIENTO	PERÍODO DE SERVICIO	
91	DÍA 25 DEL MES	DÍA 15 DEL MES SIGUIENTE	1 DEL MES ACTUAL	30 DEL MES ACTUAL
21	DÍA 25 DEL MES	DÍA 15 DEL MES SIGUIENTE	16 DEL MES ACTUAL	15 DEL MES SIGUIENTE
42	DÍA 25 DEL MES	DÍA 15 DEL MES SIGUIENTE	1 DEL MES ACTUAL	30 DEL MES ACTUAL
71	DÍA 25 DEL MES	DÍA 15 DEL MES SIGUIENTE	1 DEL MES ACTUAL	30 DEL MES ACTUAL
20	DÍA 19 DEL MES	DÍA 8 DEL MES SIGUIENTE	16 DEL MES ACTUAL	15 DEL MES SIGUIENTE



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS HFC/FTTH



DEBES SABER:



Aplica para ordenes en estado "Por Asignar" de SUR.



Al reagendar usa **SIEMPRE** el tramo horario siguiente, por ejemplo: Si el cliente nos contacta a las 09:00 hrs, debes reagendar en el tramo de 13:00 a 16:00.



Toda visita técnica ingresada hace 60 días, aplica para una Visita Técnica Reiterada HFC.

GESTIÓN:

Valida en SUR cuál es la opción que tienes disponible para reagendar: Tablero de Despacho o Tablero del Supervisor.

TABLERO DE DESPACHO

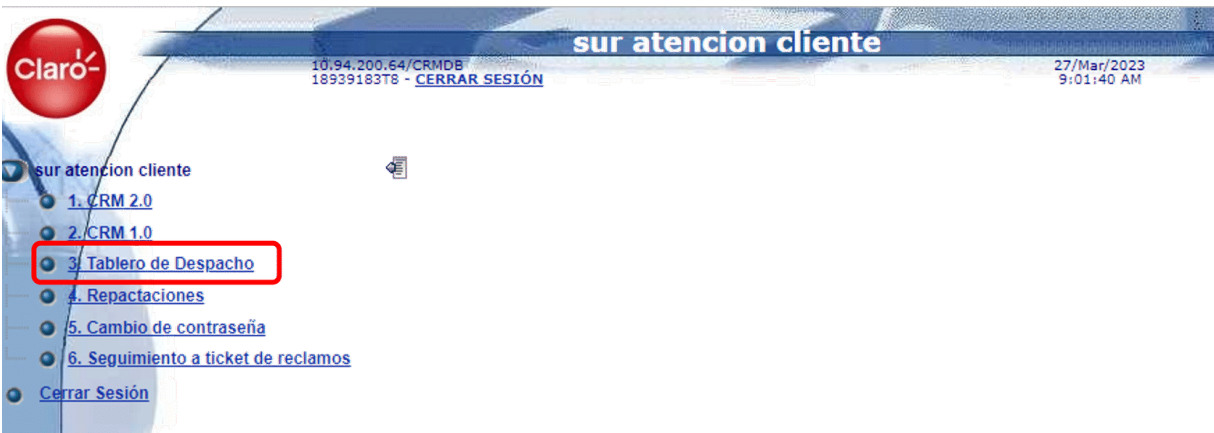
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a **SUR** con tu usuario y contraseña y presiona sobre la opción "Tablero de Despacho".



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la sección "Buscar", selecciona de la lista desplegable, "Orden de Trabajo" e ingresa el número de orden y luego el botón buscar.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre el número de Folio y luego presiona la opción Resumen de Visita Técnica.

14740095T0

Módulo de Despacho

Lun 14 Oct 2019 12

Detalle de Ordenes[Orden de Trabajo: 22770174]

Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Rut	Tipo de Trabajo	Estatus	Técnico	Centro de Trabajo	Grupo Técnicos	Zona
14-OCT-2019	15:21	Resumen de Visita Técnica		Normal	Por Asignar		SANTIAGO	416 VT SANTIAGO	416VTSTGO
Ficha Técnica									

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre el botón reagendar.

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

Presiona sobre el botón Consultar y selecciona un bloque horario disponible, el que debe ser el tramo siguiente.

Por ejemplo: Si el cliente nos contacta a las 09:00 hrs, debes reagendar en el tramo de 13:00 a 16:00.

TRAMO
09:00 a 13:00
13:00 a 16:00
16:00 a 19:00

AGENDAMIENTO - Windows Internet Explorer

Reagendar la Llamada

Octubre, 2019
Hoy

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Seleccionar fecha

Disponibilidad
Usted seleccionó

Fecha: 16/10/2019
*Hora: 16:00-19:00

* Por favor capture todos los campos

Día no hábil.
Día hábil.
Día con horario disponible.

Motivo:
CLIENTE NO SE ENCUENTRA EN HORARIO DE VISITA

Comentarios:
Cliente solicita reagendar VT

Consultar Reagendar Salir

Historial de Sondeo

22892653
10044048-2

Reportado:
Servicio:

Observaciones:

Cerrar Reagendar Histórico

TABLERO DEL SUPERVISOR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar a **SUR** con tu usuario y contraseña y presiona sobre la opción "Tablero del Supervisor".



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la sección "Buscar", selecciona de la lista desplegable, "Orden de Trabajo" e ingresa el número de orden y luego el botón buscar.

Módulo de Despacho -TABLERO SUPERVISOR

Centro de trabajo	Periodo		Contador de Ots		
	Desde	Hasta	Ingresadas	Liquidadas	Objetadas
Seleccionar					

Filtros

Aliado	Centro de Trabajo	Zona	OT's Atrasadas		OT's al Día		OT's Futuras	Total	Estados de OTs		Tipos de Trabajos	
			Con reagendamento	Sin reagendamento	Con reagendamento	Sin reagendamento			Estado	Total	Tipo	Total

Buscar Por: Orden de Trabajo [Excel total](#) [Excel pagina actual](#)

Grupo Técnicos	Fecha Ag	Hora Ag	Folio	Estado	Tipo de Trabajo	Rut	Nombre
416 VT SANTIAGO	03-JUL-2018	16-19	16604453	Por Asignar	FALLA NORMAL	15035649-9	PRICLA ANDREA SOLIS

Reg: 1 al 1 de 1

Aliado: Seleccionar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre el botón reagendar.

Reagendar Orden de Trabajo

Orden de Trabajo:

37510176

Nombre del Cliente:

GLORIA ANGELA JAQUE E

Tipo de Trabajo:

Upgrade

Zona:

PROUPNOWM

Técnico Asignado:

Rut:

15660847-5

Tipo de Cliente:

PERSONA

Centro de Trabajo:

SANTIAGO

Grupo Técnico:

NOW SPA UP METRO

Histórico de Agendamiento

Folio	Fecha Ag	Horario	Motivo	Fecha Actualización	Usuario
37510176	25/09/23	16-19	TECNICO NO LLEGARIA A TIEMPO	24/09/23	101010470
37510176	22/09/23	16-19	TECNICO NO LLEGARIA A TIEMPO	21/09/23	101015177
37510176	21/09/23	16-19	CLIENTE REAGENDA	21/09/23	1226085776

Motivo: | Seleccionar

Teléfono Contacto

septiembre 2023

lun mar mié jue vie sáb dom

			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Fecha:

Hora:

Comentarios

Aceptar

Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona sobre el botón reagendar.

Reagendar Orden de Trabajo

Orden de Trabajo:	37510176	Rut:	15660847-5
Nombre del Cliente:	GLORIA ANGELA JAQUE E	Tipo de Cliente:	PERSONA
Tipo de Trabajo:	Upgrade	Centro de Trabajo:	SANTIAGO
Zona:	PROUPNOWM	Grupo Técnico:	NOW SPA UP METRO
Técnico Asignado:			

Histórico de Agendamiento

Folio	Fecha Ag	Horario	Motivo	Fecha Actualización	Usuario
37510176	25/09/23	16-19	TECNICO NO LLEGARIA A TIEMPO	24/09/23	191019470
37510176	22/09/23	16-19	TECNICO NO LLEGARIA A TIEMPO	21/09/23	191015177
37510176	21/09/23	16-19	CLIENTE REAGENDA	21/09/23	1226685776

Motivo: CLIENTE REAGENDA

Teléfono Contacto

septiembre 2023

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Fecha: 29/09/2023 Hora: 09-13:09:00-13:00

Comentarios

Cliente solicita reagendamento

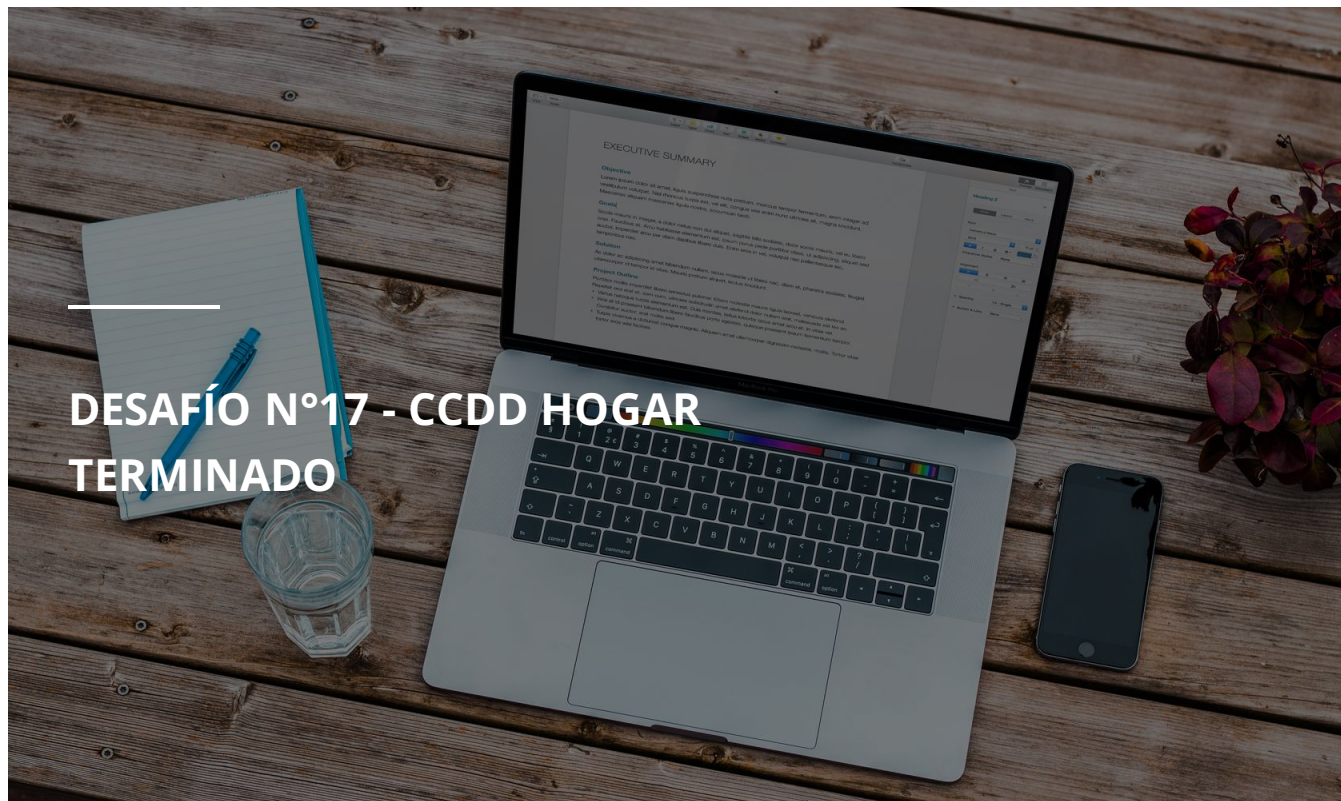
Aceptar

Cerrar



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR