



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - HFC CLARO

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.

≡ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

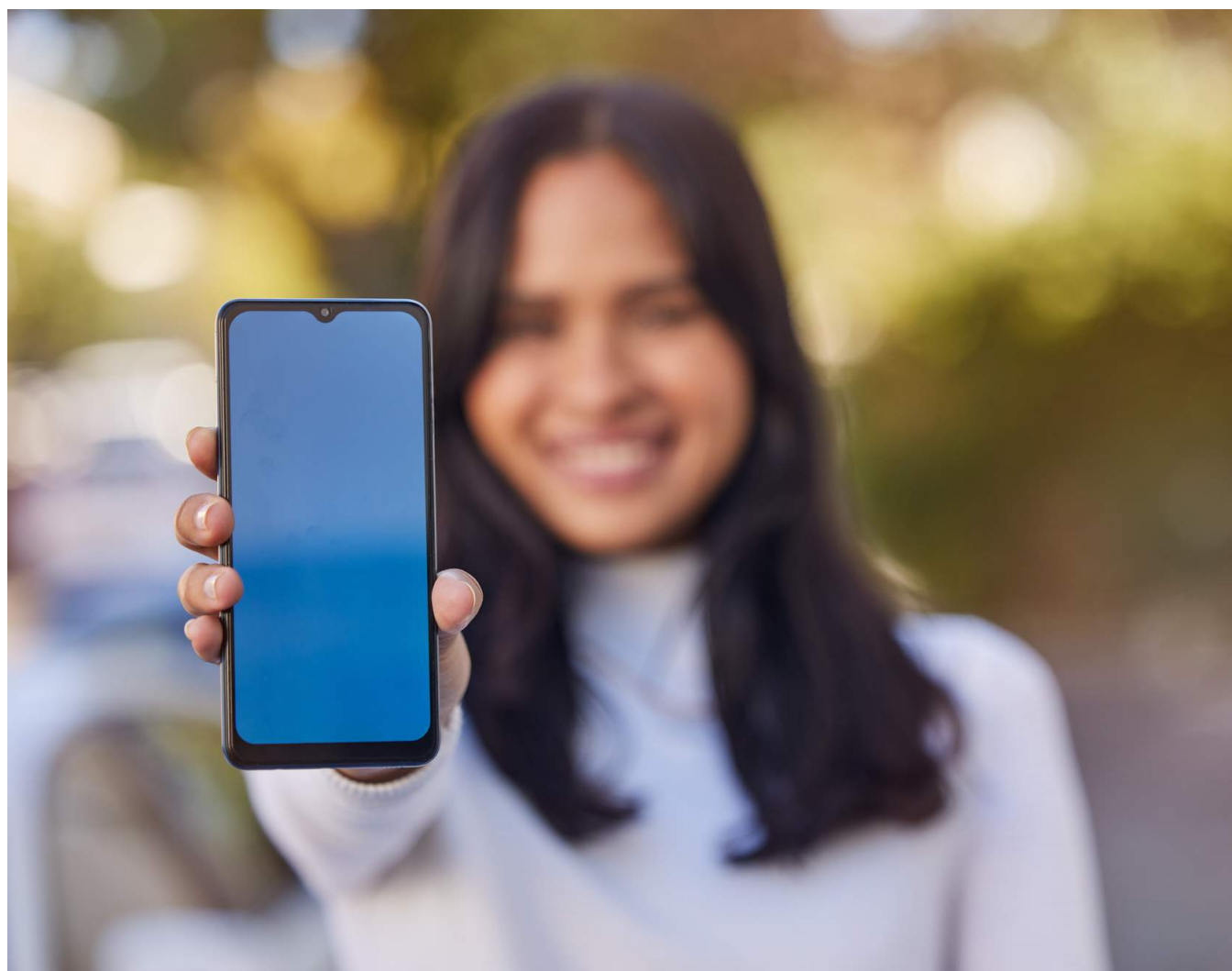
≡ ANDES - INGRESO DE TICKETS

≡ SUCURSAL VIRTUAL

≡ ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR

≡ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.

	• Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

TOMA EN CUENTA

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, continúa con el apartado **SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3**.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta**.

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4**.

3.2. En caso que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado **TRASLADO DE PAGOS**. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa si el pago fue **asignado** correctamente, para esto, en la pestaña **pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna **sin asignar**. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO ASIGNADO**.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

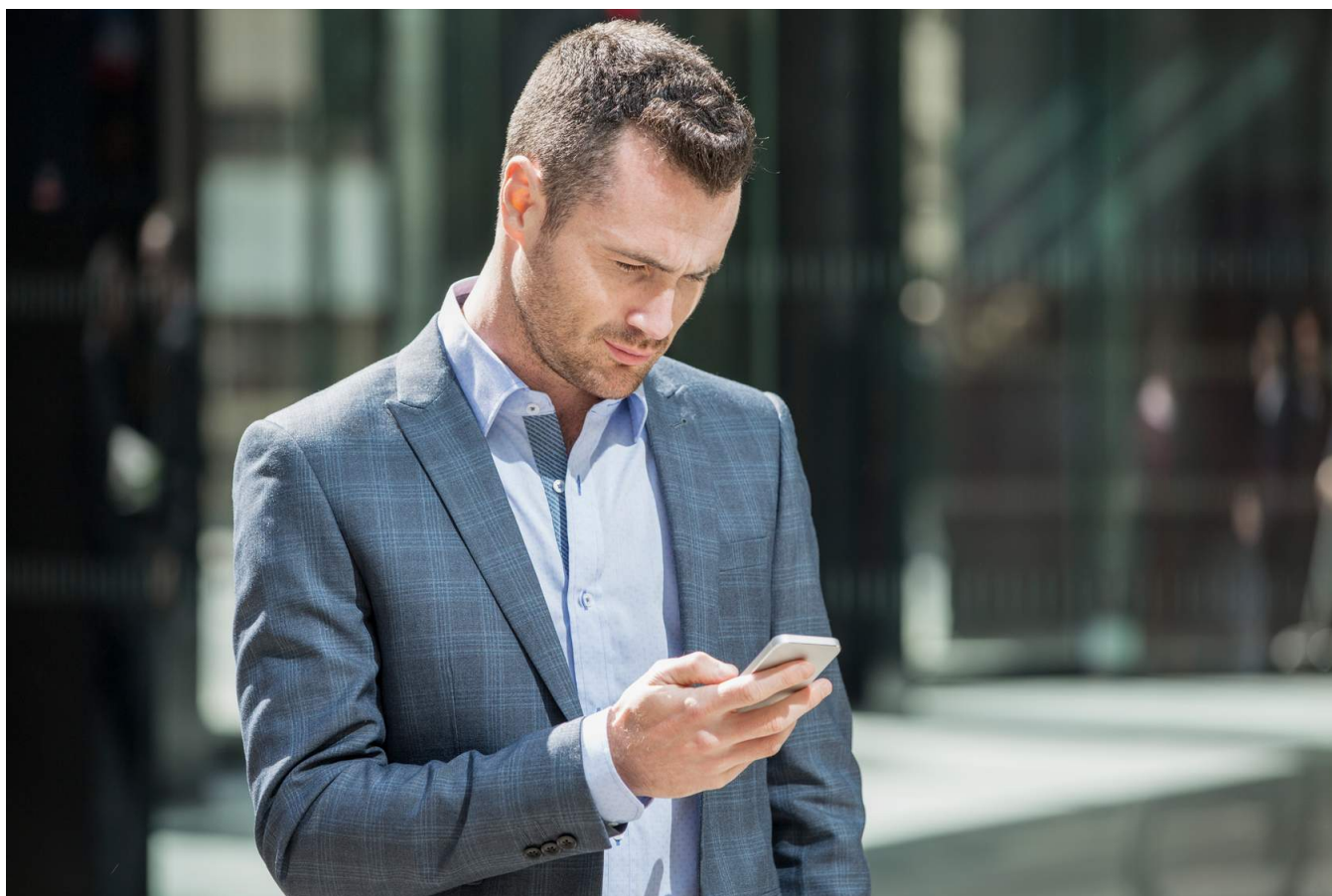
4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado **REVERSA DE PAGO**.



Para conocer otros procedimientos MÓVIL revisa [aquí](#)

CONTINUE

ANDES - INGRESO DE TICKETS



- El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles en los tickets Portal Service Desk.
 - El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles en los tickets Portal Helpdesk.
-

INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

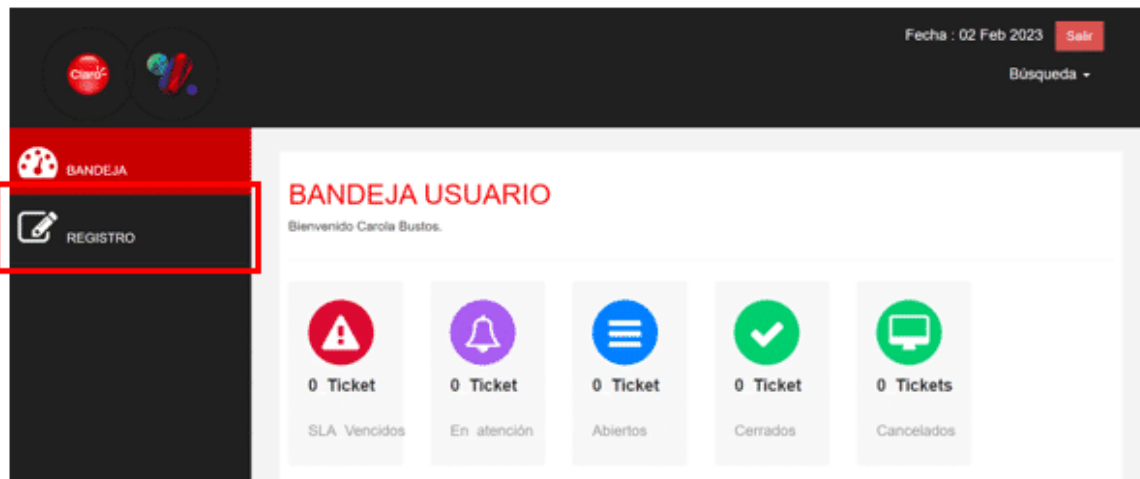
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ir a **"Registro"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar en línea de negocio **“CLARO”** (1) y luego **“Seleccione tipo de registro”** ANDES (2).

Fecha : 13 Sep
Bienvenido:
OLGA PATRICIA

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut
15110989-6

Correo
olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio
CLARO

VTR

Seleccione tipo de registro
ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto
Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Crear Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el costado de derecho de la pantalla aparecerá un listado de opciones para ingresar ticket. Completa los campos y luego haz clic en **“CREAR TICKET”**.




Fecha : 13 Sep

Bienvenido:

OLGA PATRICIA



BANDERAS



REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

Correo

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto

No se eligió ningún archivo

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccione aplicación: seleccionar aplicativo en donde se presenta el inconveniente.



BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110000-6

Correo

olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

ANDES

Categoría

Tipo de solicitud

Rut Cliente

Ingrese rut del cliente

Número de Pedido

Ingrese número de pedido

Número de cuenta (opcional)

Ingrese número de cuenta

Seleccione tipo de tecnología

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

Categoría: seleccionar tema y/o motivo del inconveniente.

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

Tipo de solicitud: contexto del inconveniente (este cuadro puede estar deshabilitado, como muestra la imagen a la derecha).

- **Rut cliente**
- **Número de pedido:** indicar número de pedido o actividad asociada al inconveniente.
- **Número de cuenta:** indicar número de cuenta de cliente, servicio o facturación donde se presenta el inconveniente (campo obligatorio).
- **Tipo de tecnología:** seleccionar tipo de red que tiene factible el cliente en su dirección. Apóyate con el procedimiento **VER TIPO DE RED FTTH O HFC**

- **Detalle Solicitud:** realizar breve resumen del caso levantado.
- **Documento adjunto:** adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

INFORMA: *"Sr (a) XXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles."*

REVISAR ESTADO DE TICKET:

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

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

En la página de inicio, hacer clic en **"Búsqueda"**.



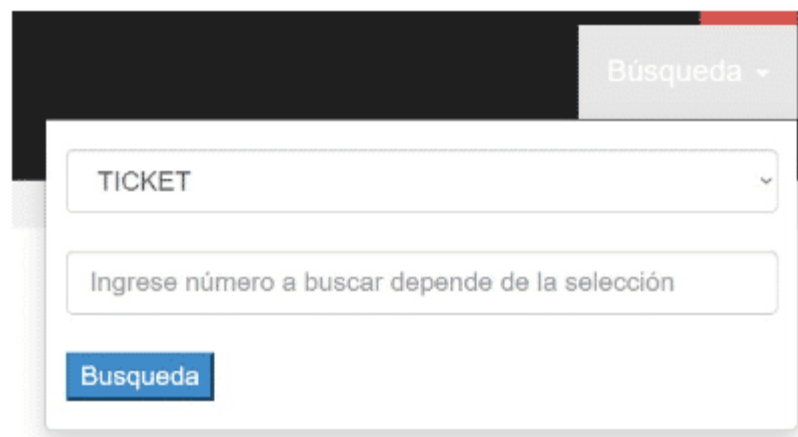
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.



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

Tipos de Estados:

Estados primarios	Descripción
ABIERTO	Estado inicial del ticket
EN_ATENCION	Ticket en atención por área resolutora.
CERRADO	Ticket cerrado por área resolutora.
CANCELADO	Ticket cancelado por área resolutora.
SUSPENDIDO	Ticket suspendido por área resolutora hasta encontrar solución al inconveniente.
SLA Vencidos	Ticket con estado abierto o en atención, con acuerdo de servicio no cumplido.

Estados intermedios	Descripción
RE APERTURA	Ticket re-abierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / INC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket
Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**.
Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

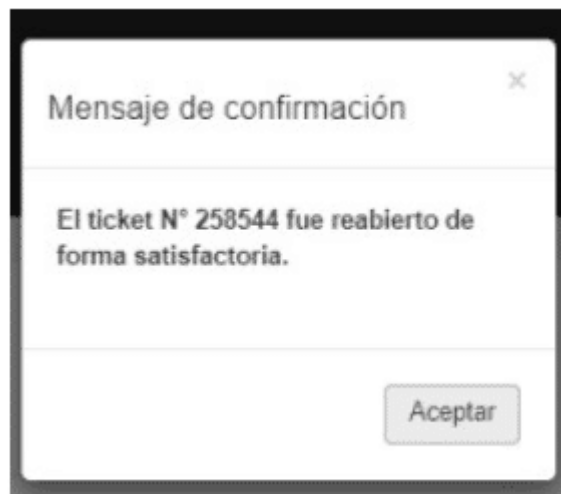
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

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

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



En la página de inicio encontrarás 5 íconos que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal.





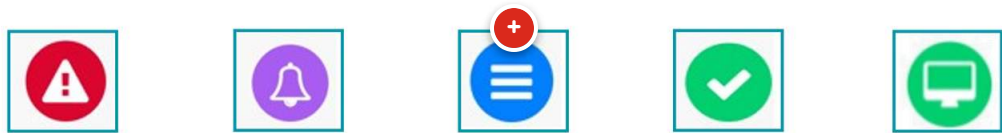
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



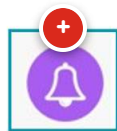
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.

APLICA INGRESO DE TICKET:

Para todos los casos a continuación, debes ingresar un ticket:

MENSAJE	ACCIÓN
RN Error XX: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket	Ingresar ticket indicando el código de error e informar al cliente que la dirección no es factible.
RN Error 13: Infactible cancelar pedido e ingresar SS: Datos > Validar dirección venta	Ingresar Solicitud de Servicio e informar al cliente que la dirección no es factible.
MENSAJE	

La ciudad del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	No se pudo generar correctamente el perfil de facturación en los ítems del pedido
La moneda del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	El perfil de facturación de la cuenta asociada al pedido es NULA
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El perfil de facturación no tiene definido Ciclo de Cobranza	La orden ya se encuentra ejecutada en terreno. A la espera de regularización.
El perfil de facturación no tiene definido Tipo de Documento Tributario	No se ha podido solicitar la hora, favor intente nuevamente. No se puede crear actividad en TOA
El perfil de facturación no tiene asociado un número de cuenta	El tipo de red es Vacío

de facturación



Para revisar cuando No aplica ingreso de ticket revisa [aquí](#)

CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de autoatención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente **(nacimiento digital)** en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. **Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de 24 horas.** Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:
HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1:

Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:**

Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUE

ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- La suspensión transitoria es por un máximo de 60 días, pudiendo suspenderse por 2 veces en el año, con una duración de 30 días cada suspensión, o bien, 1 vez al año por 60 días consecutivos
- No debes ofrecer la suspensión como herramienta de retención
- La suspensión del servicio, será a partir del primer día del ciclo (emisión de la boleta), de facturación del cliente.

DEBES SABER:

✓ La suspensión **aplica para 2 casos:**

- **No uso del servicio** (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.)
- **Traslado** (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio).

✓ Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el período. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.

✓ Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan automáticamente los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.

✓ El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.

✓ Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.

✓ La reactivación del servicio se hará efectiva, a partir de 2 días antes de su fecha de emisión de boleta.

✓ Si el cliente solicita de la reactivación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio.

✓ En el registro de Tipifica, debes dejar claramente la información para generar la solicitud de suspensión.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA:

FRONT

INFORMA

REGISTRA

Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes transferir de manera asistida a Botón Rojo.

INFORMA:

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para que pueda atender su solicitud"

REGISTRA: Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

FRONT

INFORMA

REGISTRA

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente:

Suspensión inmediata en DOM o Ciclo de Facturación de clienteSUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

CANALES DIGITALES /BOTÓN ROJO:

XXX de acuerdo a lo indicado, tus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión inmediata distinta al DOM o Ciclo de Facturación SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

CANALES DIGITALES /BOTÓN ROJO:

XXX, de acuerdo a lo indicado, tus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a tu ciclo de facturación, en tu próxima boleta verás reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

FRONT

INFORMA

REGISTRA

Atención comercial→Cambio de serv contrat/Suspen→Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA:

FRONT

BOTÓN ROJO Y SUCURSALES

Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes transferir de manera asistida a Botón Rojo.

INFORMA:

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para que pueda atender su solicitud"

REGISTRA: Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

FRONT

BOTÓN ROJO Y SUCURSALES

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

10. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), hacer clic sobre el botón engranaje (2) y seleccionar la opción **SUSPENDER** (3).

11. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

11.1. Seleccionar fecha indicada por el cliente (1) y luego "Terminado" (2)

12. En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo : **Suspensión transitoria**

Código de Cierre : **Solicitud Ingresada**

Estado : **Finalizada**

13. Luego pinchar botón para guardar. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado **ABIERTA**, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada.

14. **Botón Rojo:** debe realizar un ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

14.1. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña USO SIN FACTURAR e identifica el cobro de la suspensión de \$2500

- Genera un ajuste sobre el ítem NO FACTURADO.

INFORMA:

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente: **Suspensión en DOM**

SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX de acuerdo a lo indicado, sus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

CANALES DIGITALES / BOTÓN ROJO:

XXX de acuerdo a lo indicado, tus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión distinta al DOM

SUCURSAL Y BOTÓN ROJO:

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejado cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

CANALES DIGITALES / BOTÓN ROJO:

XXX, de acuerdo a lo indicado, tus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a tu ciclo de facturación, en tu próxima boleta verás reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

REGISTRA:

Atención comercial→Cambio de serv contrat/Suspen→Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR