



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - 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 - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV

≡ UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR

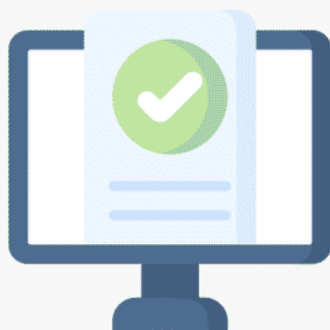
≡ UNIDAD 4: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DEBES SABER:



1. Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR ACTUALIZACIONES DE PROMOCIÓN, NI TAMPOCO OFRECERLAS DE MANERA PROACTIVA.
2. Solo la plataforma de Botón Rojo realiza actualizaciones de promoción.

GESTIÓN:



El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE
DESEA BAJAR COSTOS DE SU
BOLETA / DESEA PAGAR
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE
DE SERVICIOS**

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día). En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que

vuelva a llamar cuando su boleta esté regularizada.

1. Consultar al cliente el motivo por el que necesita actualizar su plan:

a. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes ofrecer:

i) Primero eliminar el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, si el cliente acepta, puedes apoyarte con las publicaciones:

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJO](#)

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

Si el cliente no quiere eliminar o no tiene Activos Sva y/o Canales Premium, ir al punto 2.

2. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

a. Si Botón Rojo tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de SUCURSAL VIRTUAL. Puedes apoyar al cliente a realizarlo apoyándote con la siguiente publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#)

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE
DESEA BAJAR COSTOS DE SU
BOLETA / DESEA PAGAR
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE
DE SERVICIOS**

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y **NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.**

1. Revisar si el cliente tiene Canales Premium y/o SVA para eliminar. Ingresar a la cuenta de servicios del cliente y revisar en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS.**

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.

a. Si cliente acepta eliminar SVA y/o canales premium, puedes apoyarte con las publicaciones:

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJO](#)

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

b. Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, ir al punto 3.

c. Si el cliente indica conocer planes más convenientes e insiste en bajar aún más el valor de su boleta, debes continuar con el punto 3.

3. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

a. Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

b. Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXXX las únicas opciones para rebajar valores es eliminar SVA y/o canales Premium, sin embargo, lo voy a transferir con un equipo especialista para revisar su caso."

REGISTRA:

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> SVA canal premium

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

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
▼ 12/12/2014	12/12/2014	Banda Ancha	Activo
▶ 06/04/2021	06/04/2021	Extensor Wifi	Activo
○ 28/02/2022	28/02/2022	500 Mega Residencial	Activo
○ 19/04/2022	19/04/2022	Internet Finix 0422	Activo
○ 12/12/2014	12/12/2014	Equipo	Activo

CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN

CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS

CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios.

CAMBIO A PLAN SPORT:

Cliente sólo internet desea cambiarse a uno de los planes SPORT -> Debes realizar una actualización de promoción.

Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT Realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación [Venta de Canales Premium](#)

Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT -> Transfiere a retención.

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día), para ayudar al cliente a regularizar su cuenta puedes apoyarte con la publicación [LUGARES DE PAGO](#)

1. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual que tiene activo.
2. Asesorar al cliente de los planes que tiene disponibles según lo que desee mejorar, puedes revisar el PLAN COMERCIAL.

3. Una vez que el cliente haya quedado claro del plan que va a tomar, debes transferir de forma asistida a Botón Rojo, puedes revisar la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

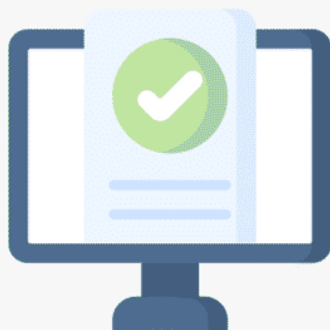
REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

Productos Instalados			
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción
Reset / Refresh			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
○ 13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
○ 09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
▶ 13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
▶ 09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
○ 17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente. Procura elegir el plan correcto.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una **promoción HFC**, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene **promoción FTTH**, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

Si al realizar la actualización, eliges la misma promoción, se mostrará un mensaje de Alerta:

2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

2.2. Presionar el botón “Verificar” (1) y luego el botón “Terminado” (2).

3. Ingreso de Petición varia:

- Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	Aplica petición varia?	Qué debes informar?	Cliente no acepta
------	------------------------	---------------------	-------------------

CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

En caso de no generar la petición varia, se finalizará el pedido automáticamente.

Revisa el ingreso en PETICIÓN VARIA

3.1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

3.2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.

3.3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar TERMINADO.

Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.

4. Verificar TSQ:

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

5. GENERAR DOCUMENTO:

5.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento GENERAR CONTRATO

6. ENVIAR PEDIDO:

6.1. Presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.

6.2. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

6.3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado ABIERTA hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a COMPLETADA.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

5. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

5.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

5.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

5.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una promoción HFC, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene promoción FTTH, debes seleccionar

catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de [Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC](#) para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

5.4. Modificar el **TIPO PORTADO** según el origen del número.

6. PORTABILIDAD:

Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA

7. PERSONALIZAR PEDIDO:

7.1. Ingresar al botón EDITAR PROMOCIÓN

7.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

8. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	¿Aplic a petición varia ?	¿Qué debes informar?	Cliente no acepta
------	---------------------------	----------------------	-------------------

CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

Revisa PETICIÓN VARIA 7.3. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

7.4. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO**.

Es muy **IMPORTANTE** modificar sólo la fecha y **NO** la hora de este campo.

7.5. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

8. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

9. GENERAR CONTRATO 9.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

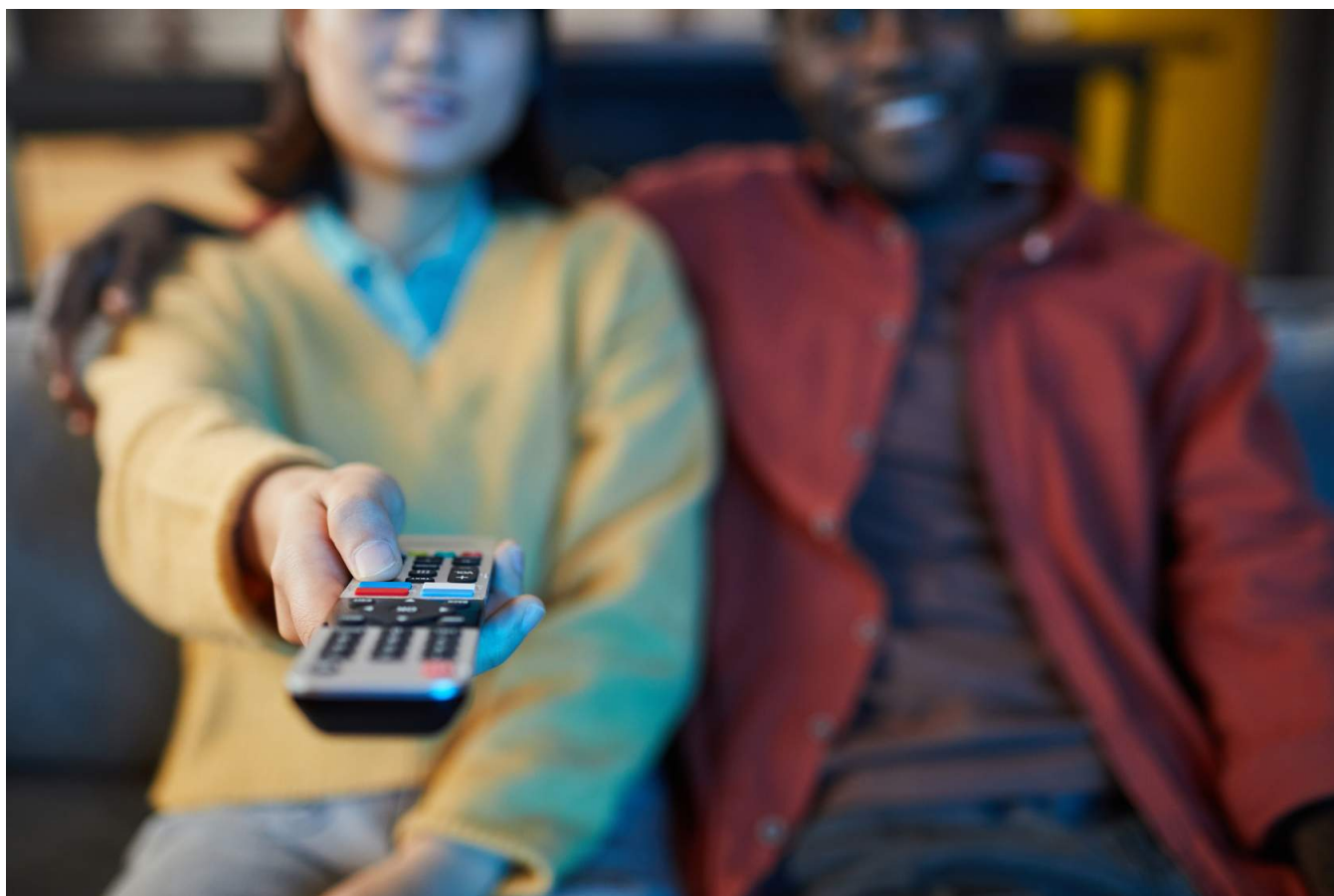
10. ENVIAR PEDIDO

10.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

10.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

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.

Aparecera un mensaje de confirmacion, el cual debes pinchar en ACEPTAR

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

“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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR



INDAGA:





Realiza consultas que ayuden a determinar cuál es el inconveniente del cliente:

- ¿Cuál es el inconveniente que presenta?
- ¿Desde cuándo ocurre?
- ¿Cuántos aparatos telefónicos tiene en domicilio?
- ¿No puede llamar a un número en específico o a ninguno? ¿No puede comunicarse a números de RED FIJA o CELULARES?
- ¿De qué compañía pertenecen el o los números que no puede comunicarse?
- ¿Es primera vez que le sucede esto?

REVISIONES BÁSICAS:

IMPORTANTE

Explica cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar **activo**.

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

b) En la sección “Productos Instalados” verificar el estado del servicio.

SERVICIOS SUSPENDIDOS:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIOS ACTIVO:

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación [ANDES - Ingreso de Tickets](#).

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con Pedido Ingresado

Tipo de Solicitud: Reanudación

Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo. Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será [activado](#). Si no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión. En la siguiente revisión verificaremos si el cliente está con una cobranza pegada por temas sistémicos. 1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.

2. Ir a alertas de crédito.

3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continúa con las revisiones en el paso 2. FALLA MASIVA/SIXb) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Selecciona la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.

Dirígete a CLIENTES y pincha sobre el identificador cuenta de servicio.

Selecciona en "Telefonía Fija" y hace clic en el botón "RESET/REFRESH". Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes.

Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo "COMENTARIOS"

- Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.- Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin Fono o sin Tono

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

Andes

Cuenta: 21916357-6-S-001 | Portal del cliente.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación Sin registros

Nombre Método de pago Medio de facturación Día de facturación

Productos Instalados 1 - 5 de 6

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto	Estado	Descripción del Producto	Marca
o Descuento Multi Servicio Claro	Activo	Descuento Multi Servicio	CLARO
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO
▶ Television	Activo		CLARO
o 2P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	Activo	2P 500 Megas + Claro TV Plus	CLARO
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO

Pedidos

Estado	Motivo c
Completada	
Completada	
Completada	
Completada	
Completada	

Solicitudes de

Estado	Nº c
--------	------

FALLAS MASIVAS:

IMPORTANTE

1. Explica si hay o no fallas masivas o trabajos programados en el sector.

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio está activo, por lo tanto, ahora vamos a revisar si hay algún evento o trabajo en su sector que pueda estar afectando a su servicio.

2. Revisa si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC.

2.1. Ingresar a BEC a través del botón de Andes.

2.2. Revisa en BEC el Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada".

Si está en color **VERDE**, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE [MÓDEM](#).

Si está en color **ROJO** o **AMARILLO**, dirígete a "Estado Clientes".

2.3. Revisa información en estado clientes, para ello, apóyate en el procedimiento de Detección de Incidencias Masivas, pinchando [aquí](#)

FEN:

Revisa la información en "Estado clientes", para ello, toma la comuna y nodo desde BEC.

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).

- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA:

Informa:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

REGISTRA:

General -> Fallas sistemáticas -> Masiva técnica (NNOC Ticket)

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

ESCALADO A RED:

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO](#).

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: **coordinadorescallcenter@clarovtr.cl**

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente CLARO/ANDES lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA:

"Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin Fono o sin Tono

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

GESTIONA:

SIN TONO

RUIDO EN LA
LÍNEA

INTERMITENCIA

NO RECIBE
LLAMADOS

1. Dirígete a BEC y revisa NIVELES para conocer el estado del servicio.

En caso que el semáforo muestre color **verde**, informa que el servicio se encuentra funcionando de manera exitosa.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

En caso que el semáforo, muestre un color distinto al verde, se debe realizar un PING.

1.1. Si el resultado es EXITOSO, indica que el servicio está funcionando correctamente, y que, es un inconveniente adicional presentado.

En caso que el PING sea fallido, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 2.

2. En el caso de no poder resolver al cliente, el ejecutivo deberá ingresar una SOLICITUD DE SERVICIO, desde la cuenta de SERVICIO con visita técnica a domicilio.

- Tipo: Telefonía Fija
- Área: Reparación técnica
- Subárea: Sin TonoRevisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tonoRegistrar en la atención:

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



SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
1. Dirígete a ANDES y realiza RESET/REFRESH, Desde la cuenta de SERVICIO en la sección PRODUCTOS INSTALADOS. 1.1. Selecciona TELEFONÍA FIJA y luego Presionar el botón RESET/REFRESH. IMPORTANTE: ! Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de BANDA ANCHA también se reiniciaría el Internet. ! Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH				

En caso que, el proceso sea exitoso, informa que el servicio se encuentra funcionando de manera exitosa.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

2. Si el Reset indica PROCESO FALLIDO, se debe ingresar una visita en terreno
SERVICIO DEGRADADO

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

-Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.

-Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

-En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

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

--

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
----------	-------------------	---------------	--------------------	--

1. Dirígete a BEC y revisa el Estado del CM (Cablemódem).

1.1. Si el estado del CM es Offline, debes solicitar al cliente que realice un Reset Eléctrico (desenchufar y vuelve a enchufa la caja desde el puerto 1)

“Sr(a) XXXX, el reinicio del equipo telefónico le tomara 10 minutos.”

1.2. Actualice la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.

1.3. Si el estado sigue siendo Offline, se debe ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

2. Si el estado del CM es Online, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 3.

“Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos.”

3. En caso que, el inconveniente persista, realiza RESET/REFRESH desde Andes.

3.1. Valida si el servicio está funcionando correctamente. En caso que, el inconveniente persista, debes ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

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

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
----------	----------------------	---------------	-----------------------	--

1. Dirígete a Incognito (SAC), y verifica que no se encuentre activado el servicio de Desvío de Llamadas y el servicio No Molestar. Para ello, selecciona la Telefonía de la sección Suscripciones, luego Verifica las opciones que se encuentran Seleccionadas (Servicio habilitado) y Disponibles (Servicio deshabilitado) en la sección CALL_FEATURES.

Si tras la verificación de la activación del desvío de llamadas y el servicio no molestar, estos están desactivados, debes habilitarlos, con la finalidad que el servicio se encuentre operativo. Informa al cliente con el siguiente script:

“Sr(a) XXX, le informo que con el reinicio ha quedado operativo nuevamente su servicio, disculpe las molestias que esto le pudo ocasionar” En caso que, los servicios estén correctamente habilitados, pregunta al cliente cual es el estado del tono.

Revisa [aquí](#) mayor detalle.

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS
1. Dirígete a BEC y revisa el Estado del CM (Cablemódem). 1.1. Si el estado del CM es Offline, debes solicitar al cliente que realice un Reset Eléctrico (desenchufar y vuelve a enchufa la caja desde el puerto 1) <i>“Sr(a) XXXX, el reinicio del equipo telefónico le tomara 10 minutos.”</i> 1.2. Actualice la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM. 1.3. Si el estado sigue siendo Offline, se debe ingresar una reparación técnica. TIPO: TELEFONÍA FIJA AREA: REPARACIÓN TÉCNICA SUBAREA: NO EMITE LLAMADOS			

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#) 2. Si el estado del CM es Online, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 3.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

2.1. En caso que, el inconveniente persista, realiza RESET/REFRESH desde Andes.

2.2. Valida si el servicio está funcionando correctamente. En caso que, el inconveniente persista, debes ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: NO EMITE LLAMADOS

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, su costo es de \$20.000.

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión Realizada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

-La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

-**Rut** del Cliente para saber quién está llamando.

-Verificar el **domicilio** y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando.

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

-La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

-Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

✗ La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta **5 días después de la fecha de vencimiento** sin recargos adicionales.

✖ La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleto se emite y hasta 5 días antes que venza su boleto puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”

-Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SOLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS.**

- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corrido (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas.

-En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS** estos serán **REANUDADOS** en un plazo **máximo de 2 horas.**



GESTIÓN:



IMPORTANTE

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresar a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y seleccionar la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.

2. Ingresar a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.

3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.

! Deben haber pasado 30 día desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA.**

4. Pinchar la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA.**

5. Seleccionar el botón de **CALENDARIO** y confirmar la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días De corridos.

6. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

7. Verificar que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

INFORMA:

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- o Detalle de la gestión
- o Plazo de solución

REGISTRA:

Atención Comercial→ Descuentos y prórroga→ Prórroga /Inhibición Registrar en la atención:

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

The screenshot shows a web form titled 'Perfil de facturación'. It includes a search bar, a table with columns for 'Nombre', 'Principal', 'Frecuencia', 'Método de pago', 'Medio de Distrib', and 'Dirección de Email', and a table with columns for 'Tipo de Documento', 'Fecha Hasta Inhibición Cobranza', and 'PL'. A blue callout box points to the 'Fecha Hasta Inhibición Cobranza' field, which is highlighted with a red border and contains the date '31/08/2022 23:59:00'. The callout box contains the text: 'En este caso la Inhibición se puede ingresar después del 30 de septiembre.'

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
HFC**

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

FINALIZAR