

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - 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.

 VISITA TÉCNICA

 EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

 ANULACIÓN DE VENTA HOGAR HFC-FTTH

 ACTIVIDAD

 DESAFÍO TERMINADO

VISITA TÉCNICA



INFORMA:



Indica la fecha y horario acordado con cliente:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

INGRESAR VISITA TÉCNICA:

IMPORTANTE

1. Ingresar RUT de cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1).
2. Seleccionar **"Servicios y Funciones"** (2).
3. Selecciona **"Reclamos"**.
4. Hacer clic sobre el servicio afectado y luego presionar **"Siguiente"**.
5. Completa todos los campos de la pestaña Tipificación.
6. Al completar, hacer clic en **"Siguiente"**.
7. Completa todas las interrogantes de la pestaña **"Sondeo"**.

8. Haz clic en **"Escalar"** y luego **"Terminar"**.

9. Por último, haz clic en **"Aceptar"**.

10. Coordinar con el cliente sobre el día y horario para agendar la visita técnica.

a. Haz clic en **"Siguiente"**.

b. Luego seleccionar **"Terminar"**. El sistema entregará el n° de OT (orden técnica).

11. Volver a la pantalla de acceso a SUR y seleccionar la opción RECLAMO NIVEL T2 Seleccionar la opción Seguimiento a Reclamos y luego Seguimiento a ticket de reclamos.

12. Ir a la opción **"Filtros"** en la esquina superior izquierda de la pantalla y luego ingresa el n° de la OT en n° de orden, luego haz clic en IR.

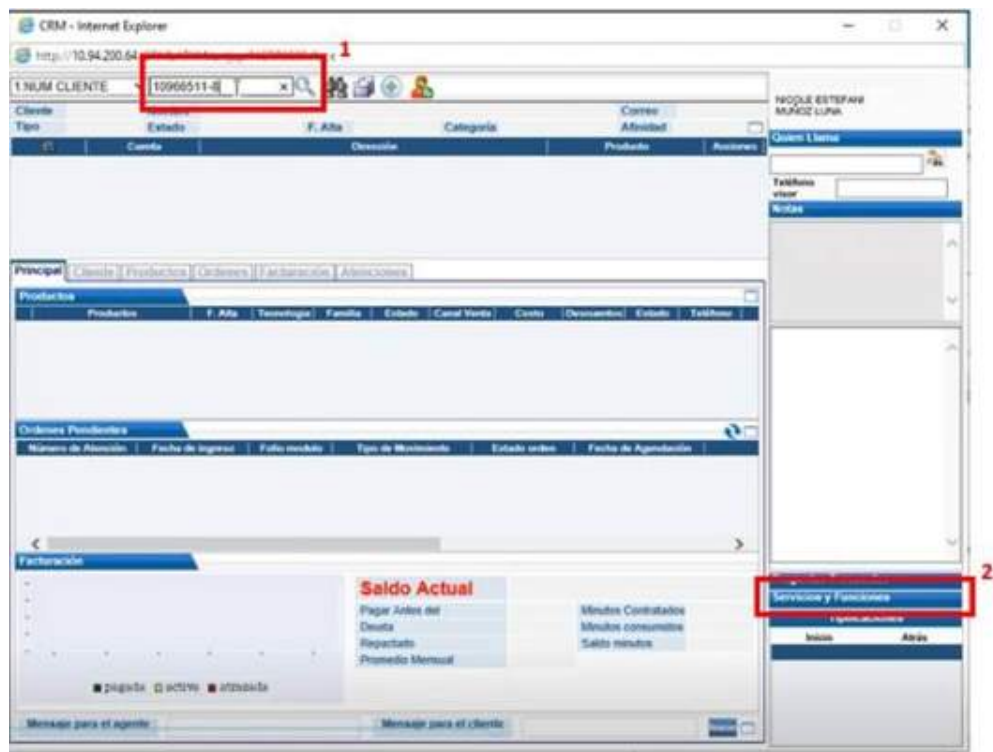
13. Haz clic en el n° de la orden.

14. En **"Acciones"** haz clic en "Asignar", luego **"Guardar"** y luego **"Retornar"**.

15. Al volver a la pantalla con el detalle de la orden, ir nuevamente al desplegable **"Acciones"**, pero ahora selecciona **"Escalar"**.

16. Completa los datos:

- Tipo falla:
- Área actual: T2
- Área próxima:
- Fecha: De la visita técnica
- Comentarios: Explicar el inconveniente del cliente, pruebas realizadas



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención puede ser entregada al **titular o a un tercero**, usuario del servicio.

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.

- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación.** (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).

Ejemplo: Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo de llamada internacional, señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

-Si un tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la cuenta de facturación del titular.** Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

DESCARGA DE LA BOLETA:

Para realizar la descarga de la boleta se deben seguir los siguientes pasos:

PASO A PASO



Descarga de la boleta

Paso 1

Descarga de la boleta

The screenshot shows the TIPIFICA web interface. At the top, there is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and a search button. The search results show '128030638' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a dropdown menu with 'Hogar HFC' selected. To the left of the main content area, there is a sidebar with a list of items: 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico'. 'Boletas HFC' is selected. The main content area displays the search results for 'Nueva RUT 12803063-8'. The results show the name 'YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA' and the RUT '12803063-8'. Below this, there is a table with the following information:

Plan Contratado :	3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre
Cliente Categoría :	PERSONA
Nombre Nodo :	LSA017
Servicios Contratados :	TV+Telefonía+Internet
Estado Servicio :	Activo

At the bottom of the table, there is a button labeled 'ver ofertas'.

1. Ir a TIPIFICA y buscar el **RUT** del cliente
2. Seleccionar "**Hogar HFC**"
3. Seleccionar "**Boletas HFC**"

Paso 2

Descarga de la boleta

tipifica Escritorio Reportes

Buscar por RUT 128030638

Móvil Postpage Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"

- Contratos
- Boletas HFC**
- Histórico

Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA
Rut : 12803063-8

Información de Boletas HFC

Número	Emisión/Periodo	Monto	Descargar
96494567	16/04/2023	\$ 75.043	 Boleta
96220742	16/03/2023	\$ 75.043	 Boleta
95965654	16/02/2023	\$ 74.302	 Boleta
95670166	16/01/2023	\$ 73.302	 Boleta
94462212	16/12/2022	\$ 74.302	 Boleta
94157861	16/11/2022	\$ 70.905	 Boleta
93114686	16/10/2022	\$ 71.905	 Boleta
92817717	16/09/2022	\$ 99.986	 Boleta
92507516	16/08/2022	\$ 79.689	 Boleta

4. Se debe elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en **"Boleta"** para descargar

Resumen

Siguiendo los pasos mencionados anteriormente podrás descargar la boleta del cliente y verificar lo solicitado.

RESUMEN DE LA BOLETA:

A continuación, revisaremos cómo revisar un resumen de una boleta:

Claro
CLARO COMUNICACIONES S.p.A.
CALLE ANTILLAS 400, AL SECTOR 10, LAS CASAS, SANTIAGO
TEL: 02 2222 8888, 02 2222 8888
CLARO TELECOMUNICACIONES, COMPAÑÍA VENTA Y SERVICIO
S.A. DE CV, AUTORIZADO POR LA
S. 17, 34.375.000-4

RUT : 94.675.000-K
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 95865256
S.I.I. - SANTIAGO NORTE

NOMBRE : SILBANA JAZMIN QUEVEDO QUEVEDO
DIRECCION : MONTE INCAHUASI 857
COMUNA-CUADRA : QUILICURA - SANTIAGO

SERVICIO PUBLICO TELEFONICO, ADICIONALES A LOS ANTERIORES Y DE LARGA DISTANCIA

1 Servicio Telefonico Local	\$	8.740
2 Servicios Adicionales	\$	0
3 Comunicaciones a Moviles y Rurales y Comunicaciones a otros Servicios Publicos	\$	0
4 Comunicaciones de Larga Distancia	\$	0
5 Total Cuenta Unica Telefonica (1+2+3+4)	\$	8.740
6 Otros Servicios	\$	46.890
7 Otros Servicios Adicionales No Facturados	\$	0

Cliente N° : 13803803-2
Telefono Cliente : 226141331
Fecha de Emision : 01-02-2023
Periodo de Facturacion : 01-02-2023 - 28-02-2023
Fecha de Vencimiento : 21-Feb-2023
Fecha de Corte : 28-Feb-2023
Fecha de Ultimo pago : 31-Ene-2023
Monto Ultimo pago : \$ 110.614

- Datos personales
- N° de boleta
- N° de cliente
- Fecha de vencimiento
- Fecha de último pago
- Plazo de pago

CLARO
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 95865256

SERVICIO PUBLICO TELEFONICO, ADICIONALES A LOS ANTERIORES Y DE LARGA DISTANCIA

1 Servicio Telefonico Local	\$	8.740
2 Servicios Adicionales	\$	0
3 Comunicaciones a Moviles y Rurales y Comunicaciones a otros Servicios Publicos	\$	0
4 Comunicaciones de Larga Distancia	\$	0
5 Total Cuenta Unica Telefonica (1+2+3+4)	\$	8.740
6 Otros Servicios	\$	46.890
7 Otros Servicios Adicionales No Facturados	\$	0

Neto \$ 46.870
I.V.A. (18%) \$ 8.431
Gastos \$ 0
Monto No Facturable \$ 0
Total \$ 55.301

Neto Anterior \$ 46.387
Total a Pagar Documento \$ 0

Facturacion ultimos 6 meses

- Plan contratado
- Consumos adicionales

- Monto neto + IVA
- Total a pagar

- Facturación últimos 6 meses

REVISIÓN DE CARGOS EN SUR:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Desde el perfil del cliente, presionar pestaña **"Facturación"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Seleccionar boleta a **"revisar"**

Principal	Cliente	Productos	Ordenes	Facturación	Atenciones	
Facturación						
Saldo Actual:		\$81.901	Pagar Antes del		21 April	
Total Repactado:		\$0	Total a Pagar:		\$81.901	
Fecha emisión	Folio	Saldo Inicial	Cargos Claro	Cargos Portadores	Total Cargos del Mes	Total Documento
1-Apr-2024	102053181	\$0	\$81.901	\$0	\$81.901	\$0
1-mar-2024	101810606	\$0	\$81.901	\$0	\$81.901	\$0
1-feb-2024	101542083	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0
1-Jan-2024	100424618	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0
1-Dec-2023	100152728	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Una vez que se selecciona la boleta, en el cuadro "Cargos del mes" se mostrará lo siguiente:

Conceptos agrupador:

GSTI: muestra montos de costos de instalación y/o visitas técnicas.

TELE: muestra el monto total facturado por SVA asociados al servicio de Televisión

TELEF: muestra el monto total facturado por SVA asociados al servicio de Telefonía

COMBO: muestra el monto total correspondiente a la promoción contratada (1P, 2P o 3P).

Ejemplo COMBO:

- Seleccionar ítem
- Se abrirá una ventana con el listado y montos de los servicios principales.
- Para ver descuentos y/o cargos asociados, presionar sobre el servicio de la columna "Concepto Agrupador intermedio", para luego revisar montos en columna "Importe".

Ejemplo TELE:

- Seleccionar ítem
- Se abrirá una ventana con el listado y montos de los servicios adicionales asociados al servicio de televisión.
- Para ver descuentos y/o cargos asociados, presionar sobre el servicio de la columna "Concepto Agrupador intermedio", para luego revisar montos en columna "Importe".

Principal

Cliente

Productos

Ordenes

Facturación

Atenciones

Facturación

Saldo Actual:

\$81.901

Pagar Antes del

21 April

Total Repetado:

\$0

Total a Pagar:

\$81.901

Fecha emisión	Folio	Saldo Inicial	Cargos Claro	Cargos Portadores	Total Cargos del Mes	Total Documento
1-Apr-2024	102032181	\$0	\$81.901	\$0	\$81.901	\$0
1-mar-2024	101810606	\$0	\$81.901	\$0	\$81.901	\$0
1-feb-2024	101542083	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0
1-Jan-2024	100424610	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0
1-Dec-2023	100152728	\$0	\$61.305	\$0	\$61.305	\$0

<

>

Reg. 1 al 3 de 96

Cargos del mes

Pagos

Ajustes

Portadores

Repectaciones

Concepto Agrupador	Descripción	Importe
GSTI	OTROS CARGOS	\$0
TELE	TELEVISION	\$26.729
TELEF	TELEFONIA	\$0
COMBO	COMBOS	\$55.172



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANULACIÓN DE VENTA HOGAR HFC-FTTH



DEBES SABER:

- La anulación de venta corresponde a aquella solicitud de desistimiento de la contratación del servicio hogar antes de que sea instalado.

- En caso de que el cliente haya realizado un pago por costo de instalación y solicita su devolución, apóyate del procedimiento Devolución de Dinero Hogar Costos de Instalación- Abono).

- Si el servicio ya se encuentra instalado y el cliente solicita la desconexión debes apoyarte del Procedimiento de Baja de Servicios Fijos.

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. REvisa en SUR si el cliente tiene una orden de venta ingresada

2. Revisa en Tablero de Despacho si la orden se encuentra asignada

3. Verifica el canal que realizó la venta

a. Ingresa a SUR en http://sur/pisagrafico_menu/servlet/login con tu usuario y contraseña y luego presiona CRM 2.0 y digita el Rut del cliente sin puntos y con guión. Presiona sobre la lupa para traerlo a contexto.

b. En la pantalla principal selecciona la pestaña Órdenes y revisa en la parte inferior si posee una orden con el nombre Venta Nueva–Nueva Contratación.

c. Si el cliente no posee una orden de venta, informa la situación y que en caso de que reciba una llamada del área de ventas debe desistir de la instalación para anular la solicitud, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que, actualmente no registra una solicitud de contratación en sistema, por lo que no tiene una orden en curso. Solo en caso de que reciba una llamada de ventas confirmando su contratación debe desistir de la instalación para que sea anulada.

REGISTRA:

HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> VENTAS – UPGRADE >> VENTA NO INGRESADA EN SUR
CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

1. NUM CLIENTE: 12177516-6

Cliente: 12177516-6 Nombre: CLIENTE PROSPECTO PRUEBA PRUEBA

Tipo: PERSONA Estado: Prospecto F. Alta: 14 Apr. 2023 Categoría: Normal

Correo: Atinidad: Atinidad

12177516-6 (1)

CTA PRINCIPAL

Principal Cliente Productos **Órdenes** facturación Atenciones

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Usuario ingreso	Fecha

Órdenes Reclamos Técnicos Reclamos Administrativos

Número de Orden	Canal de Ventas	Número de Ticket	Estado en Despatch	Descripción	Asignaciones
3647775	PRESENCIAL	3	No asignada	Venta Nueva - Nueva Contratación	Ver

Mensaje para el agente: brevedad, le confirmamos que no tendremos asistencia, instalar, notificar al agente.

Mensaje para el cliente: chequear que tenga desbloqueado.

94:51

LUIS MIGUEL PERALTA ASTUCILLO #1506811

Orden 1. Nombre: ROBERTO

Telefono: 26-0

Notas:

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATOS NUEVOS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Explicaciones

Inicio Abria

A1: Cambios

A2: Consultas

A3: Notificación

A4: Reclamos

A5: Seguridad

PER: Trámite

1. REvisa en SUR si el cliente tiene una orden de venta ingresada

2. REvisa en Tablero de Despacho si la orden se encuentra asignada

3. Verifica el canal que realizó la venta

a. En el menú principal de SUR, selecciona Tablero Despachador y busca al cliente por el Rut sin puntos y con guión, o con el número de Orden.

b. Si la orden ya se encuentra Asignada, debes informar al cliente que la orden ya fue asignada a un equipo de instalación, el que la contactará para asistir a su domicilio. En este caso, al momento de recibir la llamada, solo debe desistir de la instalación para que sea anulada. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que la solicitud de contratación ya se encuentra asignada a un equipo de instalación, equipo el cual la contactará para asistir a su domicilio. Solo debe esperar la llamada e indicar que no desea la instalación para que sea anulada la orden.

REGISTRA:

HFC/FTTH MÁS >> COMERCIAL >> VENTAS-UPGRADE >> VALORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

14740095T0 Módulo de Despacho

Tipo Cliente: EMPRESA Centro de Trabajo: Selección Grupo Técnico: Selección Zona: Selección Fecha: 18/10/2018

Estados de la orden: Técnico Pendientes

Buscar: Rut: 7747060-3

14740095T0 Módulo de Despacho Jue 18 Oct 2018 11:23 AM

Detalle de Ordenes[Rut: 7747060-3]

Fecha Ag	Hora Ag	Folio OT	Rut	Tipo de Trabajo	Estatus	Técnico	Centro de Trabajo	Grupo Técnico	Zona
05 OCT 2018	13:18	86262723	7747060-0	OT REPARACION EQUIPOS	Asignada	ALVARO RIVERO CENTRO PINTO CHI	SANTIAGO	COMPUTACION	CASTILLO
19 OCT 2018	19:13	80328064	7747060-3	Domestic	Asignada	ALVARO RIVERO CENTRO PINTO CHI	SANTIAGO	COMPUTACION	PURONDE
11 APR 2018	15:18	95329887	7747060-5	Varia Nueva	Asignada	NELSON CORTES SATURAR CHI	SANTIAGO	CABLEADO	PROCOMISTO

1. REvisa en SUR si el cliente tiene una orden de venta ingresada

2. Revisa en Tablero de Despacho si la orden se encuentra asignada

3. Verifica el canal que realizó la venta

a. En CRM 2.0, en el perfil del cliente, selecciona la pestaña Ordenes y da clic sobre el número de la orden de venta para revisar el detalle. Verifica en el apartado Tipo de Venta el canal que realizó la venta.

b. Confirma con el cliente por donde realizó la contratación, para esto, apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, indíqueme por favor el canal por el cuál realizó la contratación del servicio. Con esta información ya es posible ingresar la solicitud de anulación.

c. Una vez determinado el canal de contratación, continúa con el apartado Gestión.

Datos Cliente			
RUT	12177919-6	Tipo Cliente	PERSONA
Nombre	CLIENTE PROSPECTO PRUEBA PRUEBA		
Correo Cliente	prueba@prueba.cl		
Categoría	Normal		
Estat	0	Sexo	
Dirección de Instalación			
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	NUNOA	Sector	
Calle	ARTURO MEDINA	Número	5191
Agrupador	CASA	IdAgrupador	
Identificador	CASA	IdIdentificador	1
Agendación de Entrega			
Nombre de contacto	CLIENTE PROSPECTO PRUEBA PRUEBA		
Fono Contacto	999999999	Fono Contacto Móvil	999999999
Fecha de entrega	14-ABRIL-2021	Hora de entrega	09:00-13:00
Observaciones	PRUEBA		
Tipo de Venta			
Tipo de venta	TERMINO		
Vendedor	CAC MANU		
Carrito			
Mis Compras			
Producto	#	Costo	Desc.
1 Play Internet Fx2 200 Mega		11.990,00	0,00
1 RUT			
10.0000 Internet 200-10		11.990,00	0,00
1 PRODUCTO			
Promoción Descuento 8000 a 10 meses (Monto Fijo)		1	0,00
			0,000,00



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

La anulación de venta corresponde a aquella solicitud de desistimiento de la contratación del servicio hogar antes de que sea instalado.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En caso de una Visita Técnica se demora hasta 1 hora y media.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
HFC**

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

FINALIZAR