

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - 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.



CAMBIO DE PLAN HOGAR



MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN



VISITA TÉCNICA



CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE PLAN HOGAR



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- La atención sólo puede ser entregada al titular de la cuenta. En caso de sucursales la puede solicitar un tercero con poder notarial.

- El cliente debe tener la cuenta sin deuda vencida.
- Si el plan requiere una modificación de modem o decodificador se generará un cobro de instalación. Esta política puede variar mes a mes.

DEBES SABER:

1

Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR CAMBIOS DE PLAN, ni ofrecerlo DE MANERA PROACTIVA.

2

Si el cambio implica la desconexión de uno de los servicios principales, debes transferir en forma asistida a la plataforma de retención.

3

Si el cambio implica un upgrade de velocidad, debes revisar en INCOGNITO el modelo del modem y así informar correctamente que corresponde un cambio de equipo y por ende el cobro de instalación

4

Si el cambio implica una mejora en la grilla de canales, debes cerciorarte de que el cliente tenga decodificador (es) HD, de lo contrario se generará una visita técnica con costo de instalación.

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

Importante:

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. 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.

2. En caso de que el cliente tenga en su cuenta SVA y Canales Premium activos, primero debes ofrecer eliminar los SVA y después los Canales Premium.

a) Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, indicar que no es posible bajar más los costos de su plan.

b) Si el cliente indica conocer planes más convenientes, como por ejemplo revisando <https://www.clarochile.cl/>, debes transferir a Botón Rojo.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los canales Premium y/o SVA, informa el monto que va a disminuir su próxima boleta, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación [Venta y Eliminación de Canales Premium](#).

REGISTRA

Registrar en notas:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Transferencia a Botón Rojo

REGISTRA EN TIPIFICA

HFC MÁS	Transferencia a Botón Rojo	Cambio de plan
---------	----------------------------	----------------



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Cliente debe estar comercialmente ACTIVO.
- RUT sin deudas.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o bien, un tercero con poder notarial.

VERIFICA

1

Valida identidad del titular a través del cuestionario Equifax, en que caso de no aprobar, debes informar que se debe dirigir hacia una sucursal de atención a clientes.

2

En el caso de tercero, este debe presentar un poder notarial y debe ser derivado hacia la sucursal de atención a clientes.

GESTIÓN:

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

Para ingresar una visita técnica, debes seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Ingresa a la siguiente URL: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu/servlet/login
- **Paso 2:** Dirígete para ingresar usuario y contraseña
- **Paso 3:** Presione sobre la opción "CRM 2.0"



PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 4:** Ingresa el RUT del cliente en el cuadro destacado.

1. NUM CLIENTE

Cliente: Nombre: Correo:

Tipo: Estado: F. Alta: Categoría: Afiliado: ☐

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
--------	-----------	----------	----------

Principal ☐ Cliente ☐ Productos ☐ Ordenes ☐ Facturación ☐ Atenciones ☐

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Costo Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
-----------	---------	---------	---------	--------	-------------	-------	------------	--------	----------

Ordenes Pendientes

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

Facturación

Saldo Actual

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

■ pagada ■ activa ■ atendida

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente

LUIS ENRIQUE SANCHEZ CRUZ

Quien llama

Teléfonovisor

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio Atrás

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

Paso 5: Pincha sobre la "Lupa"

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención: 17464873 Tipo de Cliente: 1-PERSONA Inicio de atención: 02-may-16 11:23 AM

Numero de Cliente: 14731985-1 Nombre / Razon Social: PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON

Cuenta: Cuenta 1 Dirección: AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO-688

Servicio: Ticket: Fecha Inicio:

ID Servicio: Noche: Ultimo reclamo:

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Servicio Reportar	ID Servicio	Dirección	Contacto
*	TELEFONIA	22987804	AVENIDA LA TRAVESIA EDIF...	
*	TELEVISION	V00003903402703	AVENIDA LA TRAVESIA EDIF...	
Reg: 18/2082				
Fallas administrativas				
Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto	
*	Administrativo			
Reg: 18/1081				

☒ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

A1 Cambios
 A2 Consultas
 A3 Notificación
 A4 Desatención

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 9:** Presiona sobre el botón **“Siguiente”**

LATAMREC - Windows Internet Explorer

05:14
QUE SANCHEZ 17454873

Numero de Atención: 17454873 Tipo de Cliente: 1.PERSONA Inicio de atención: 02 may-16 11:23 AM
 Numero de Cliente: 14731985-1 Nombre / Razon Social: PEDRO MANUEL AZHARAH CALDERON
 Cuenta: Cuenta 1 Dirección: AVENIDA LA TRAVESSA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO-688
 Servicio: TELEFONIA Ticket: Fecha inicio:
 ID Servicio: 228678834 Nodo: Ultimo reclamo:

Servicio Tipificación Bandos Resolución Tarjetas

Fallas técnicas

Incidente	Servicio Reportar	ID Servicio	Dirección	Contacto
TELEFONIA	COMUNICACION	AVENIDA LA TRAVESSA EDIF.		
TELEFONIA	V00000000000000000000	AVENIDA LA TRAVESSA EDIF.		

Reg: 1 de 2

Fallas administrativas

Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto
Administrativo			

Reg: 1 de 1

Siguiente **Terminar** **Cancelar**

■ Pagada ■ Active ■ Atrasada ■ Global

A1 Cambios
A2 Consultas
A3 Modificación
A4...

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 10:** Llena los datos destacados en color Rojo desde la pestaña de Tipificación.

Considera que el tipo de falla debe ser Normal (FALLA NORMAL), en anotaciones deja el número de la validación de identidad aprobada y el diagnóstico del cliente.

En anotaciones usa el siguiente template:

Contacto:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Comuna:

Nodo:

Nombre de ejecutivo:

Proveedor:

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17464873	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731885-1	Nombre / Razon Social:	PEORO MANUEL AZHARAM CALDERÓN		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO-EDIFICIO NUMERO 68		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha Inicio:	
ID Servicio:	228678834	Redo:		Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Banderas	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	Seleccione una opción		Anotaciones:	
Tipo de Falta:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Seleccione una opción			
Medio de Envio:	SMS			
Dato Medio de Envio:				
Reportado por:				
Telefono Contacto:	85-1			

Anterior Continuar Terminar

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

A1 Cambios
 A2 Consultas
 A3 Notificación
 A4 Reclamaciones

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 11:** Pincha **siguiente**

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17464873	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZNARAH CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 606		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	228678834	Modo:		Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calles			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Tono			
Medio de Envio:	Correo Postal			
Dato Medio de Envio:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO			
Reportado por:	PEDRO			
Telefono Contacto:	967654321			

Anterior **Seguiente** Terminar

■ Pagada ■ Activo ■ Atrasada ■ Global

Tipificaciones

A1 Cambios
A2 Consultas
A3 Notificación
A4 Seguimiento

PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 12:** En la pestaña de Sondeo, responde el checklist de acuerdo a la falla del servicio, y responde **SI**.

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17454573	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	02-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14731985-1	Nombre / Razon Social:	PEDRO MANUEL AZNARAH CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 688		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293470	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	226678834	Redo:	ECT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Requiere
Revisar estado de servicio en IntraWay Service Active? Respuesta ☐ No ☐ Si				
Cargar indicadores DOWNSTREAM Potencia Recepcion en CM: Relación Señal a Ruido: Paquetes Corregidos: Paquetes Perdidos: UPSTREAM Potencia de Salida: Relación Señal a Ruido: Paquetes Corregidos: Paquetes Perdidos: ESTADO DEL PUERTO DEL CMTS CMTS: Ubicación Hub: Nodo: HISTORIAL DE CONEXIONES DEL MITA				

☒ Pagada
 ☒ Activa
 ☒ Atendida
 ☒ Global

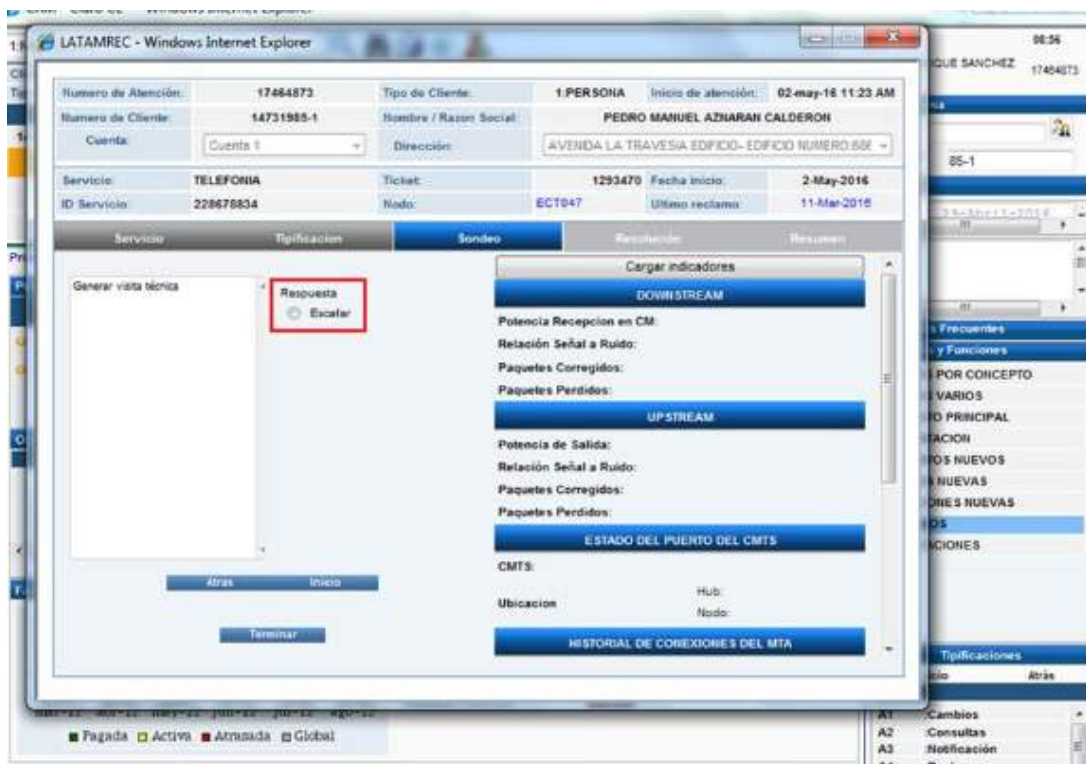
PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 13:** Presiona sobre la opción “Escalar”



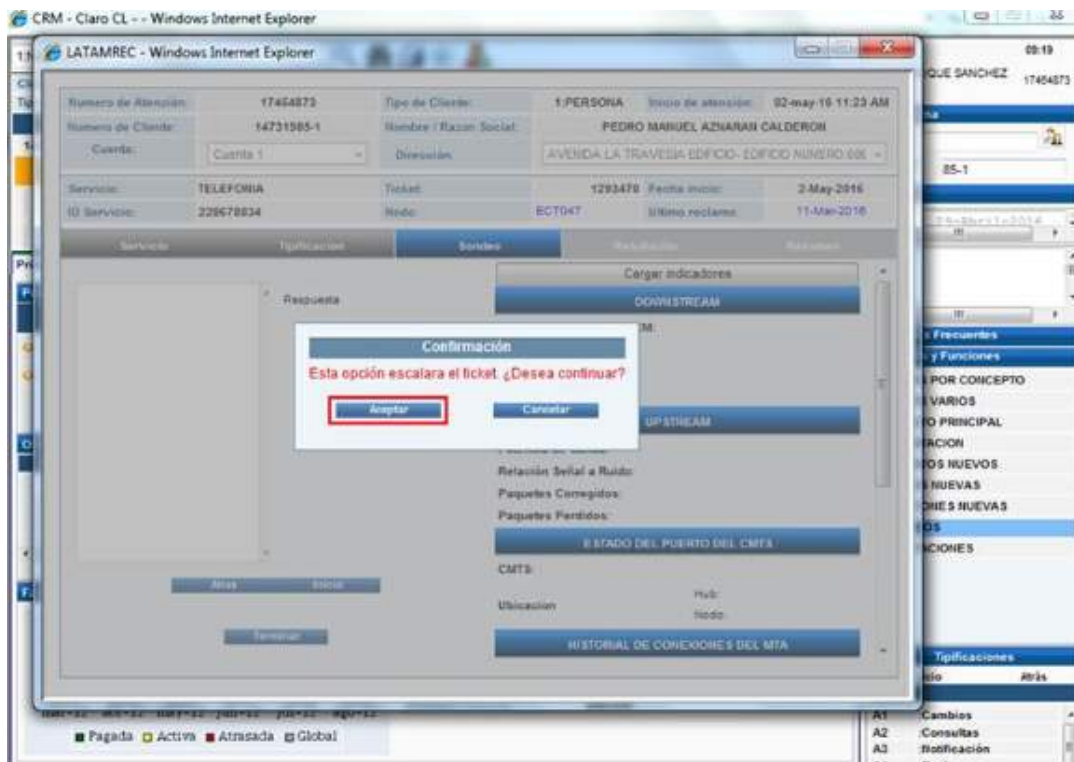
PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 14:** Presiona sobre el botón “Aceptar”



PASO 1,2,3

PASO 4

PASO 5

PASO 6

- **Paso 15:** Luego pincha la opción “Siguiente”

CRM - Claro CL - Windows Internet Explorer

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Resumen Reclamo No.: 1293470 Fecha: 02-may-2016				
Ciente Numero de Atención: 17454873 Inicio de atención: 02-may-16 11:23 AM Numero de Cliente: 14731985-1 Nombre / Razon Social: PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON Tipo de Cliente: 1 PERSONA				
Servicio Servicio: TELEFONIA ID Servicio: 228078834				
Tipificación Tipo de Falla: FALLA NORMAL Origen de reclamo: callcenter Tipificación: Sin Tono Contacto: PEDRO Sondeo Telefono Contacto: 987654321 Medio de Envio: Correo Postal Dato Medio de Envio: AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 8867 NUMERO INT 1, PU				
Escalación La agendación se realizara en la siguiente etapa (T2).				
Comentarios Sin tono en el telefono				
Terminar				

☐ Pagada
 ☐ Activa
 ☐ Atrasada
 ☐ Global

A1 Cambios
 A2 Consultas
 A3 Notificación

INFORMA:



"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 hora y media."

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.

REGISTRA:



- **HFC MAS» TÉCNICO» MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN ->**
Cierre: Solicitud/ Resuelve en línea
 - **FTTH MAS» TÉCNICO» MODIFICACIÓN DE INSTALACIÓN ->**
Cierre: Solicitud/ Resuelve en línea
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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.

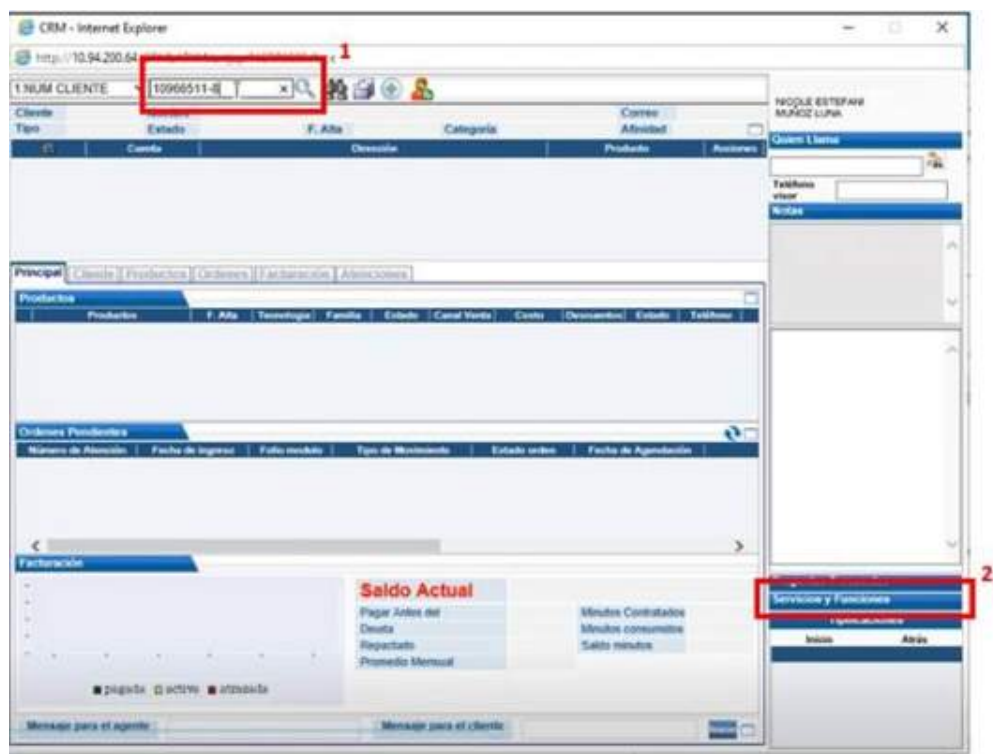
13. Haz clic en el n° de la orden.

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"**.

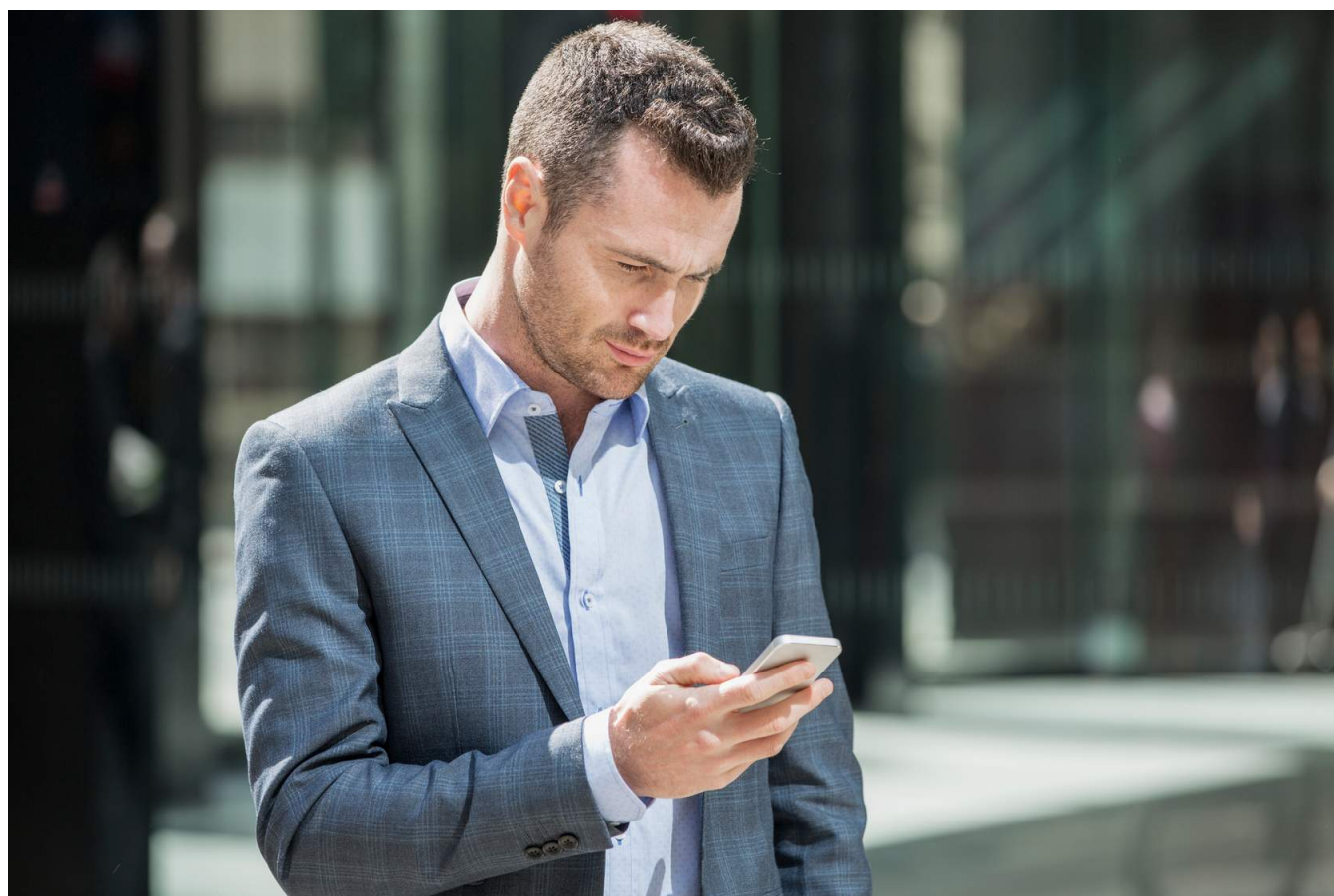
16. Completa los datos:

- 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

CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



DEBES SABER:



- Informar al cliente que tiene dudas con respecto a dicho cambio sobre los beneficios de recibir su boleta de forma electrónica:
- - Cuidado al medio ambiente (reducción en tala de árboles, derroche de agua).
 - Ahorro en la huella de carbono (reducción en emisión de gases que aportan al efecto invernadero).
 - Si al cliente se le realizaba el cobro por el despacho de la boleta, ya no se realizará más.

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. Ingresa a Tipifica utilizando tus credenciales.
2. Digita el Rut de Titular del servicio y busca al cliente en la lupa.
3. Para verificar si cliente requiere actualizar su correo electrónico selecciona a pestaña Hogar HFC si posee servicios hogar y móviles. Hacer Click en "ver ofertas" y desplegará el mensaje "# Actualización Mail Clientes HFC"



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Actualmente solo está disponible el método de envío de boletas de forma física.

☐

Verdadero



Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 5 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Ejecutivos de Call Center primera línea no deben realizar cambios, ni ofrecerlo de manera proactiva.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En caso de una modificación de instalación el cliente debe estar comercialmente activo.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
HFC**

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

FINALIZAR