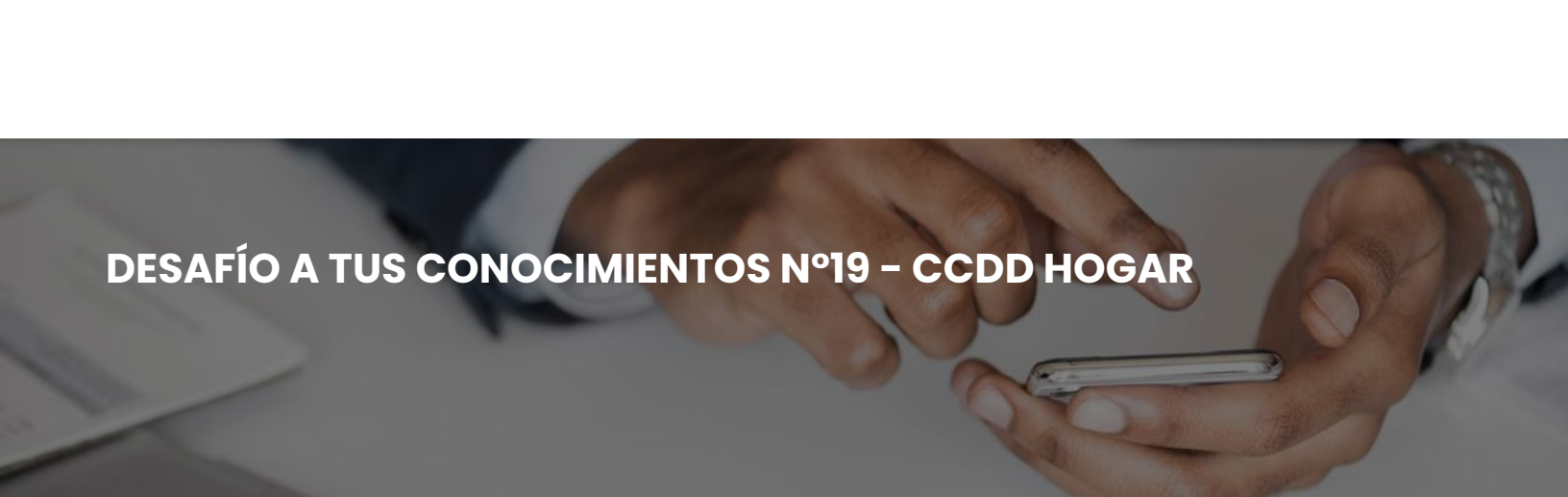


A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a desk with some papers.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 – CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



UNIDAD 2: CLARO VIDEO



UNIDAD 3: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Este cambio se relaciona con la fecha del ciclos de facturación.

3

Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios.

DEBES SABER:

En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

VERIFICA:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Verifica la fecha del día de facturación.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
78651980960	Medio Pago no Contratado	Electrónico	11

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

3. Revisar en la pestaña PEDIDOS DE VENTA el TIPO DE PEDIDO, la FECHA DE MODIFICACIÓN y DESDE CUÁNDO se realizó la actualización o cambio y el estado del PEDIDO.

[illegible]

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

4.Bajar la pantalla a la pestaña **DETALLES** y confirmar el cambio que se realizó:

[illegible]

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón JERARQUÍA DE CUENTAS e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios.

a. Luego ingresa al PERFIL DE FACTURACIÓN.

b. Desde la pestaña **FACTURAS**, pinchar la **URL** para descargar la boleta.

6. Revisa si en las últimas 12 boletas se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal.

a. Ingresa al perfil de Facturación.

b. Selecciona la pestaña AJUSTE y revisa el campo COMENTARIOS.

Actividades			
Id Actividad	Tipo	Estado	Descripción
1-294S7VB4	Llamada – Salie...	Finalizada	b2b
1-294PAJ90	Llamada – Salie...	Finalizada	derivo a comercial
1-28ZIBZ9A	Llamada – Salie...	Finalizada	Llamada comercial MOVIL
1-28794B6E	Llamada – Salie...	Finalizada	FEN ID
1-285AITHO	Llamada Entran...	Pendiente	Se
1-2849GCHU	SMS – Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR Informa: Hoy será visitado por nuestros tecnicos entre 13:00:00 y 16:00:00 hrs.]
1-282GISN3	Llamada – Salie...	Finalizada	#WHATSAPPAGENDAMIENTO
1-280IFB42	SMS – Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR informa que enviara un tecnico a su domicilio el dia 15/06/2021 entre las 13:00:00 y 16:00:00.]
1-2727SLGR	Llamada Entran...	Pendiente	Cliente con internet activo, se ofrece promo cross y aceptota, tp vive 23990 * 3 meses y luego 30990 permanente
1-2727J52M	Terreno	Finalizada	Upgrade promoción

GESTIONA:

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

Informa, de acuerdo con lo siguiente:



Actualización de Promoción:

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de Plan:



"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

•Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

•En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión.

CONTINUE

UNIDAD 2: CLARO VIDEO



Claro^o-video

¿QUÉ ES CLARO VIDEO?

Claro Video es una aplicación de streaming disponible sin costo para todos los clientes Claro. Ofrece un amplio catálogo de películas, series y contenido exclusivo de Paramount+, el cual puede disfrutarse en hasta **5 dispositivos de manera simultánea**. Además, Claro Video tiene una amplia oferta de canales exclusivos, TV en Vivo (addons) de renovación automática mensual y arriendo de películas que se suscriben con cargo a la boleta. El contenido pagado se puede ver hasta en **2 dispositivos de manera simultánea**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES



¿A quién se brinda esta atención?

Titular o Tercero usuario del servicio.



¿En qué canales se atiende?

En todos los canales de atención.



¿Aplica validación de identidad?

No aplica realizar validación de identidad, a excepción de aquellos casos donde sea necesario modificar el correo electrónico registrado en Claro Video, gestión que debe ser realizada solo por el titular. En estos casos debes validar al cliente por medio de **Autentikar**. Revisa la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.



Precio:

Claro Video es gratis para todos los clientes Claro con servicios fijos y/o móvil (postpago).



Sobre el acceso:

Los clientes pueden acceder de manera automática con el email registrado en Andes recuperando su contraseña.



Sobre la contratación:

Aquellos clientes que fueron **migrados de SUR a Andes**, y que tienen acceso a Claro Video (identificados en Andes con el concepto Claro Video CV), pueden contratar addons (OTTs) y arrendar películas con cargo a su boleta. Mientras que las nuevas contrataciones (con la nueva grilla homologada) solo tendrán acceso a ver el contenido dentro de la plataforma sin poder contratar addons (OTTs) y arrendar películas (en estos clientes no se visualiza el concepto Claro Video CV en su

servicio).

Si el cliente es usuario nuevo u olvidó su contraseña para ingresar a Claro Video, se deben seguir los siguientes 8 pasos desde la web, la App o vía TV:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Ingresa a **clarovideo.com** o a la App Claro Video y selecciona **INICIA SESIÓN**, ingresa el correo electrónico registrado al momento de contratar el servicio, y selecciona **SIGUIENTE**.



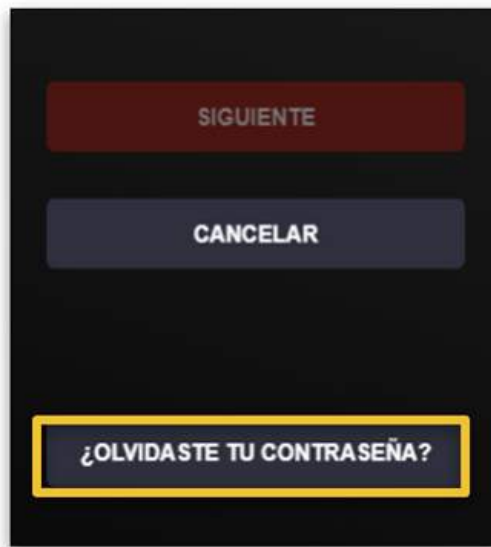
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

2. Selecciona **¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?** para crear la contraseña con la que ingresarás a Claro Video.



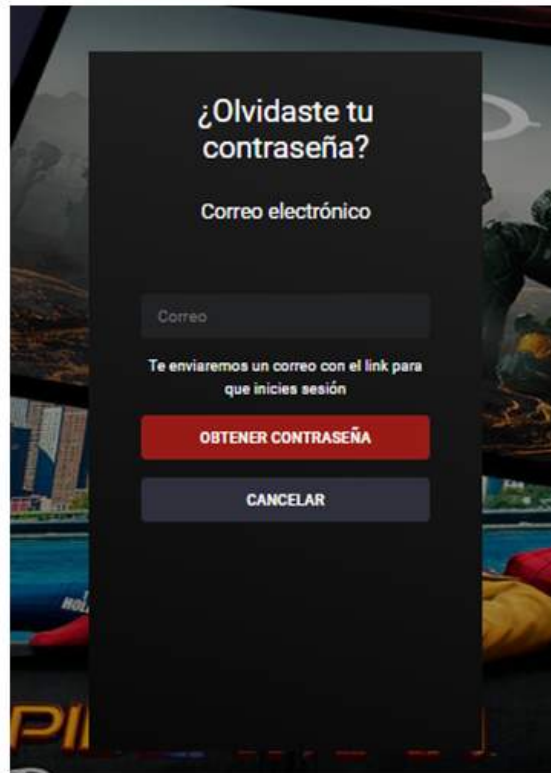
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

-
-
3. Ingresa el correo electrónico. El mismo que fue entregado al momento de la venta para Claro Video y selecciona **OBTENER CONTRASEÑA**.



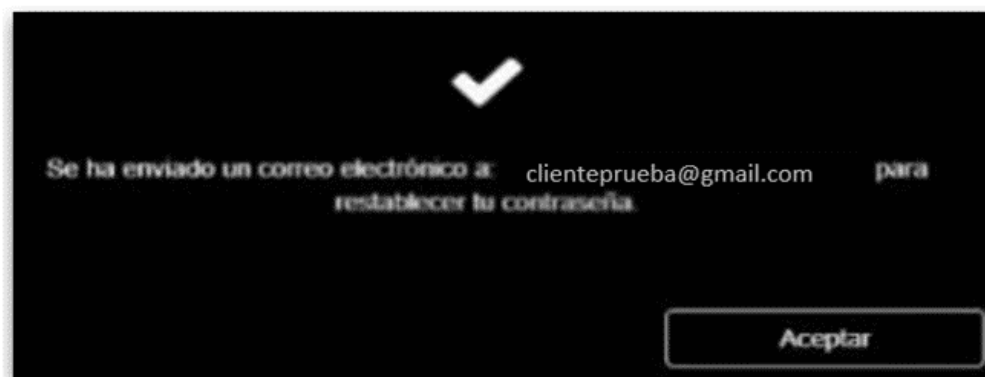
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4. El cliente recibirá el siguiente **MENSAJE DE CONFIRMACIÓN**.



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

5. El cliente debe ingresar a su correo electrónico y revisar el correo enviado por Claro para restablecer la contraseña en el link recibido.

Accede a tu cuenta presionando el siguiente botón:

INICIA SESIÓN

También puedes cambiar tu contraseña ingresando la siguiente contraseña temporal:

g1mp

Se recomienda ingresar con la contraseña propuesta

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

6. Ingresa la nueva contraseña y selecciona.

Restablece tu contraseña

La contraseña debe incluir al menos un número, mayúsculas y minúsculas, mínimo 8 caracteres, sin caracteres especiales.

Nueva contraseña:

Repetir contraseña:

Aceptar

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

7. Al finalizar se desplegará el siguiente mensaje de confirmación. Presiona **ACEPTAR**.

✓

Contraseña restablecida con éxito

Tu contraseña ha sido modificada con éxito

Aceptar

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

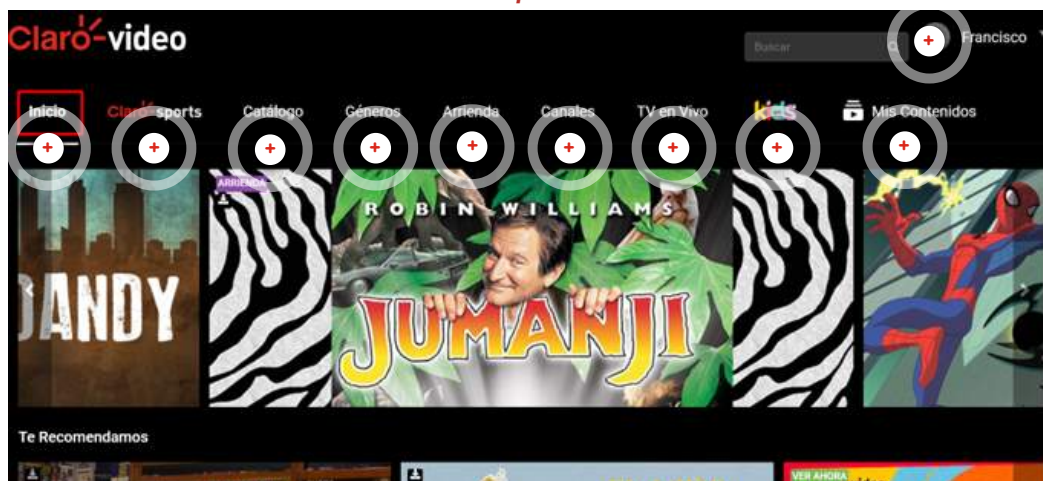
8. Una vez dentro puedes disfrutar Claro Video desde cualquier dispositivo y lugar, y seleccionar el contenido que desees visualizar.

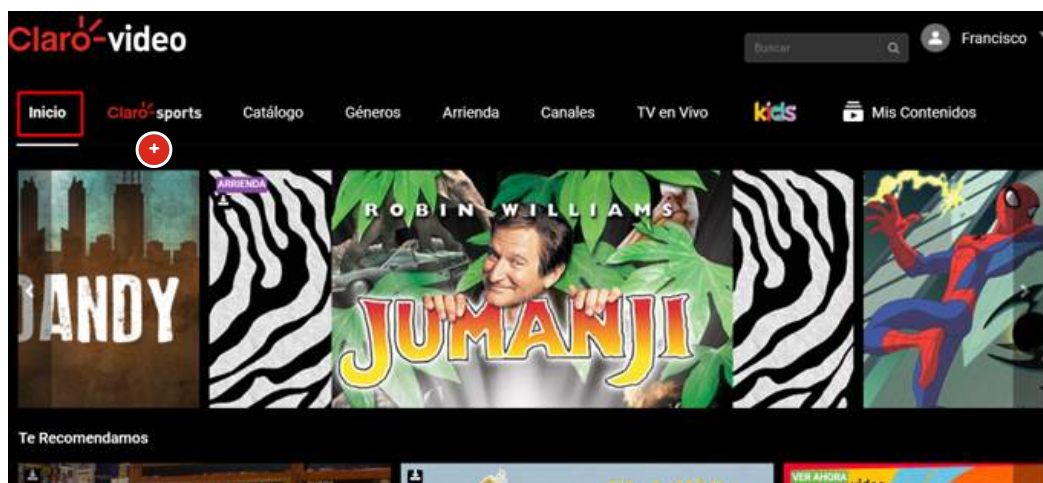


FUNCIONALIDADES

Revisemos a continuación algunas funcionalidades de Claro Video:

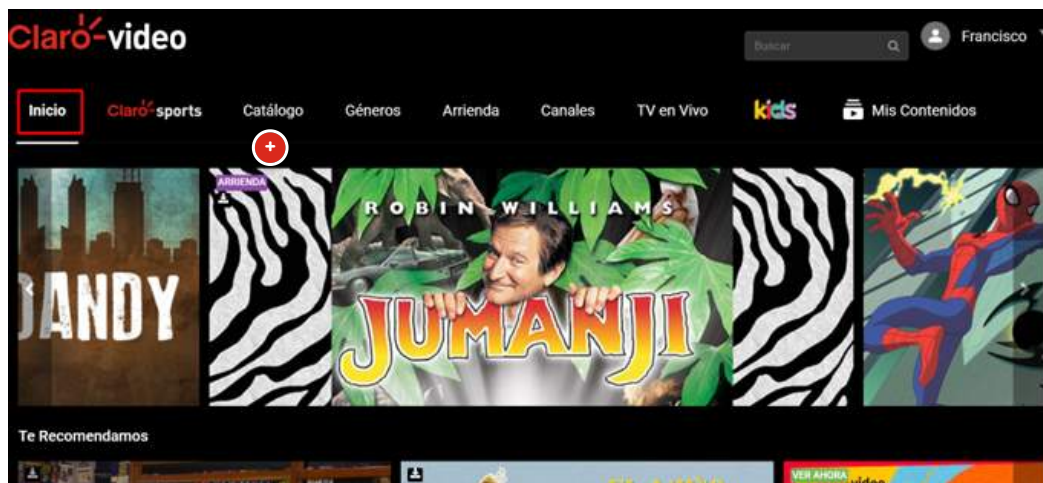
**Presiona sobre cada ícono para visualizar la información:*





Claro Sports

En esta sección puedes visualizar todo el contenido deportivo disponible en Claro Video, como por ejemplo, Fútbol con la Liga Expansión MX, boxeo, automovilismo y golf entre otros.



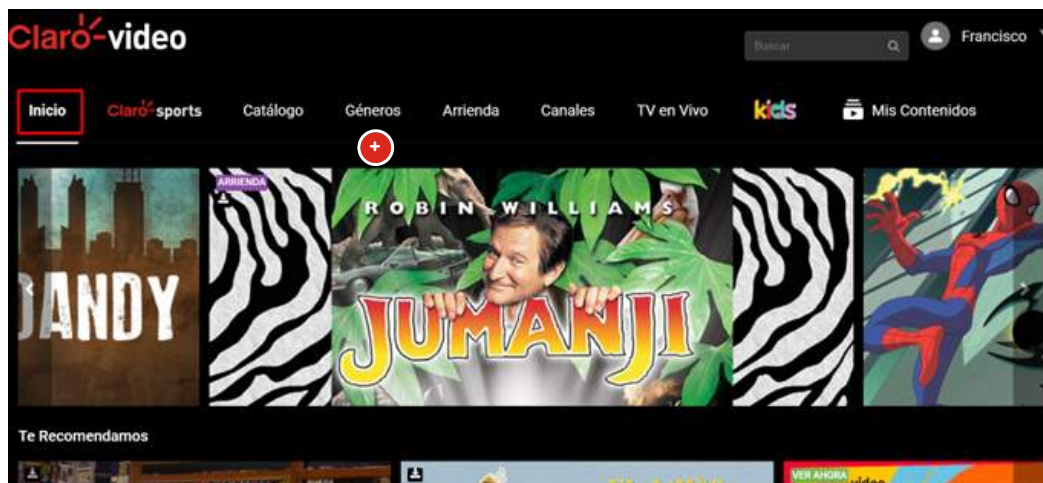
Catálogo

En esta sección puedes visualizar todo el contenido sin costo de Claro Video como Paramount+ series de TV, películas, música, deportes, documentales, karaoke, etc.



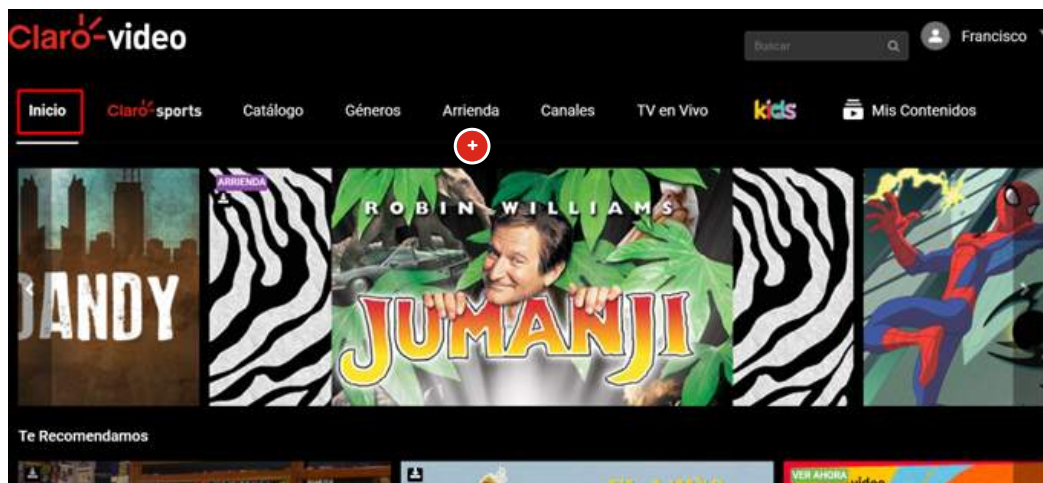
Inicio

Es la primera opción que se ve cuando se ingresa a la aplicación. En esta sección veras el contenido destacado así como recomendaciones, contenido recién agregado, novedades para arrendar, etc.



Géneros

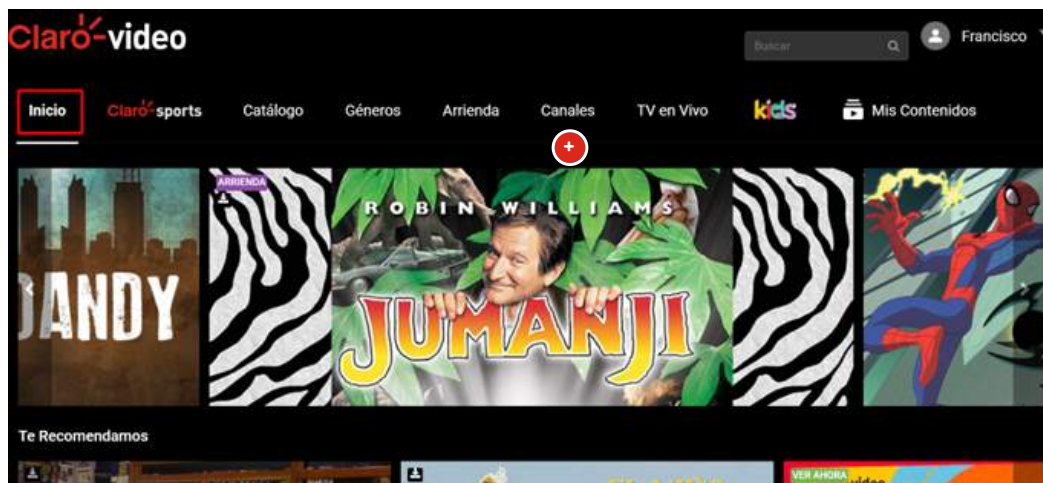
Sección que permite revisar contenido según género, tales como acción y aventura, anime y videojuegos, biográficas, ciencia ficción, etc.



Arriendo

Sección que permite adquirir películas en arriendo con cobro a la boleta de servicios. Los valores oscilan según:

- Películas Estreno, \$2.900 Película con antigüedad de 3 meses.
- Películas Estándar, \$1.900 Película con antigüedad de 1 año, Clásicos, etc.



Canales

Sección donde se pueden visualizar canales exclusivos de suscripción con cobro a la boleta de servicios, como MGM+, rtveplay+, Edye, atresplayer, Picardía Nacional, Stingray Karaoke y Qello Concerts.



TV en Vivo

Sección donde es posible visualizar canales en vivo que tiene contratado el cliente con cobro a la boleta de servicios. Clientes con Claro Video Móvil pueden visualizar un canal lineal en vivo pero no pueden reproducir otros canales lineales.



Kids

Sección donde es posible visualizar contenido infantil tanto gratuito como con cobro a la boleta de servicios.



Mis contenidos

Sección donde es posible visualizar el contenido que ha sido visto por el usuario o arrendado.



Perfil

Sección que permite al cliente contratar Suscripciones, modificar sus datos y su contraseña, visualizar los dispositivos conectados y establecer un pin de seguridad.



Para conocer cómo activar el servicio ADDONS y cómo arrendar películas revisa el siguiente link: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención: - En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. - En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. - Si el cliente consulta por un descuento posterior a la solución de una falla masiva, se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. - Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación <u>VISITAS TÉCNICAS</u> para ingresar la reparación y revisa el aparatado CLIENTE REITERADO en esta publicación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
Revisa las actividades de Llamada Entrante en la vista de la cuenta de Servicio correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la Fecha Inicio y su Razón.		

2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **cuenta de Servicio** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **Fecha de Creación**.
3. Verifica si cliente se encuentra en una **falla masiva**.

Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**.

Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN:

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

Sr(a) XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta.

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

1. Verifica si en la boleta actual o en a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.
2. En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta.
3. La descripción del concepto es Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script:

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

- Más de 24 horas sin Servicios: **Debes generar una nota de crédito de \$3000.**
- Menos o igual a 24 horas: **Debes generar una nota de crédito de \$1000.**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si **el cliente no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio. Si tienes dudas de cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación **AJUSTE**.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.

***imágenes Cliente Estuvo sin Servicios.**

1

Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Discto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

2

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

3

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, verifica lo siguiente:

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial.

Apóyate de la publicación **VISITAS TÉCNICAS** para ingresar la reparación.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 19 – CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 19 –
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR