



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - HFC CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK

≡ UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ UNIDAD 3: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

≡ UNIDAD 4: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ UNIDAD 5: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

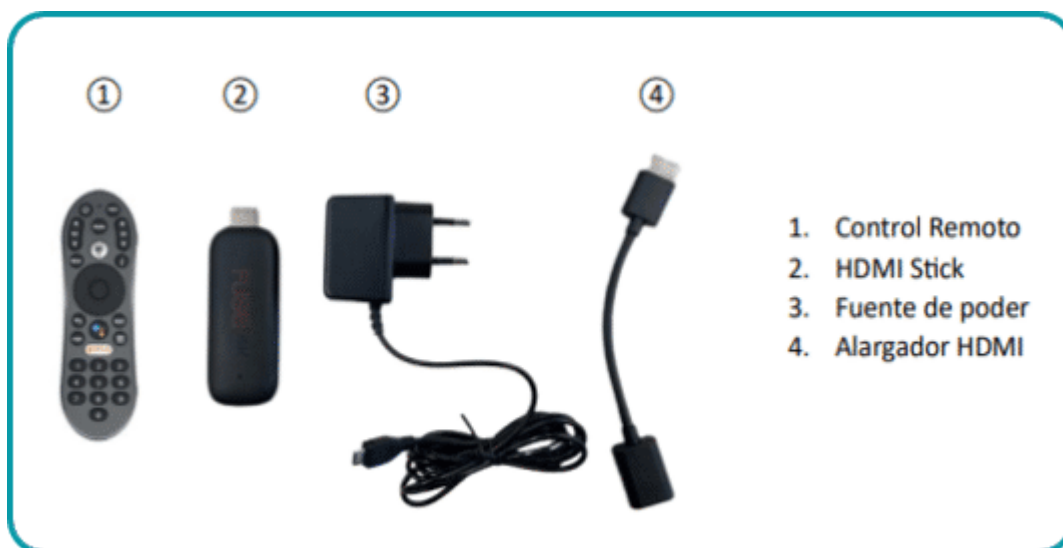


Lección 1 de 6

UNIDAD 1: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK



HDMI STICK:



Es un equipo que ofrece televisión en alta definición. Funciona a través de internet Wifi Claro (no es compatible con otras compañías). Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido.

DEBES SABER:

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta.
- BOX TV es compatible con tecnología HFC y FTTH.
- Este procedimiento aplica para dispositivos BOX TV y HDMI STICK.

- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet.
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC.](#)
- Recuerda que el BOX TV funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar CLARO (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS).
- **Por defecto el Pin del d-BOX SMART 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.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.

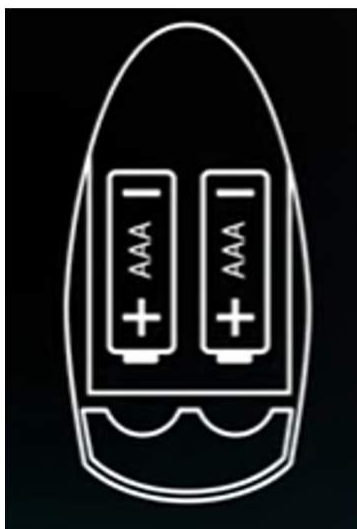
INCOVENIENTES CONTROL REMOTO:

**CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA**

**CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA**

NO CAMBIA EL VOLUMEN

1. Informa al cliente que es necesario que reemplace las pilas.
2. Revisa la imagen a continuación cómo deben estar puestas las pilas.



Las pilas deben ser de tipo
AAA y Alcalinas

Los positivos van hacia la
parte inferior del control
remoto

**CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA**

**CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA**

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla **"Enlazar control remoto"**.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Valida la CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO en BEC:

1. Confirma en BEC cuál es el estado del control remoto:

-Control Remoto 1: Se debe presionar los botones Home y Back hasta que la luz Led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier letra.

-Control Remoto no pareado: realizar el reset de control remoto.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Realizar un RESET DEL CONTROL REMOTO

1. Presiona al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO).
2. Presionar 3 veces la tecla bajar volumen y presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Indica al cliente ir a alguna de nuestras sucursales para realizar el cambio de control remoto. El costo es \$0 si no ha solicitado más de 2 cambios en el año, o bien, \$5950 si es el tercer cambio que solicita.



Presionar el botón TiVo y botón volver atrás

CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA

CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Indica los pasos para sincronizar el volumen:

Paso 1: Presionar el botón de Google Assistant.

Paso 2: Indica al cliente que diga en voz alta "Volumen 100% por ciento" dirigiendo la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones Power e Input, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.

Paso 3: En pantalla se mostrará escrito el mensaje indicado por el cliente. Se subirá el volumen y se mostrará en una barra lateral derecha.

Paso 4: Si el inconveniente no se soluciona, explica al cliente deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

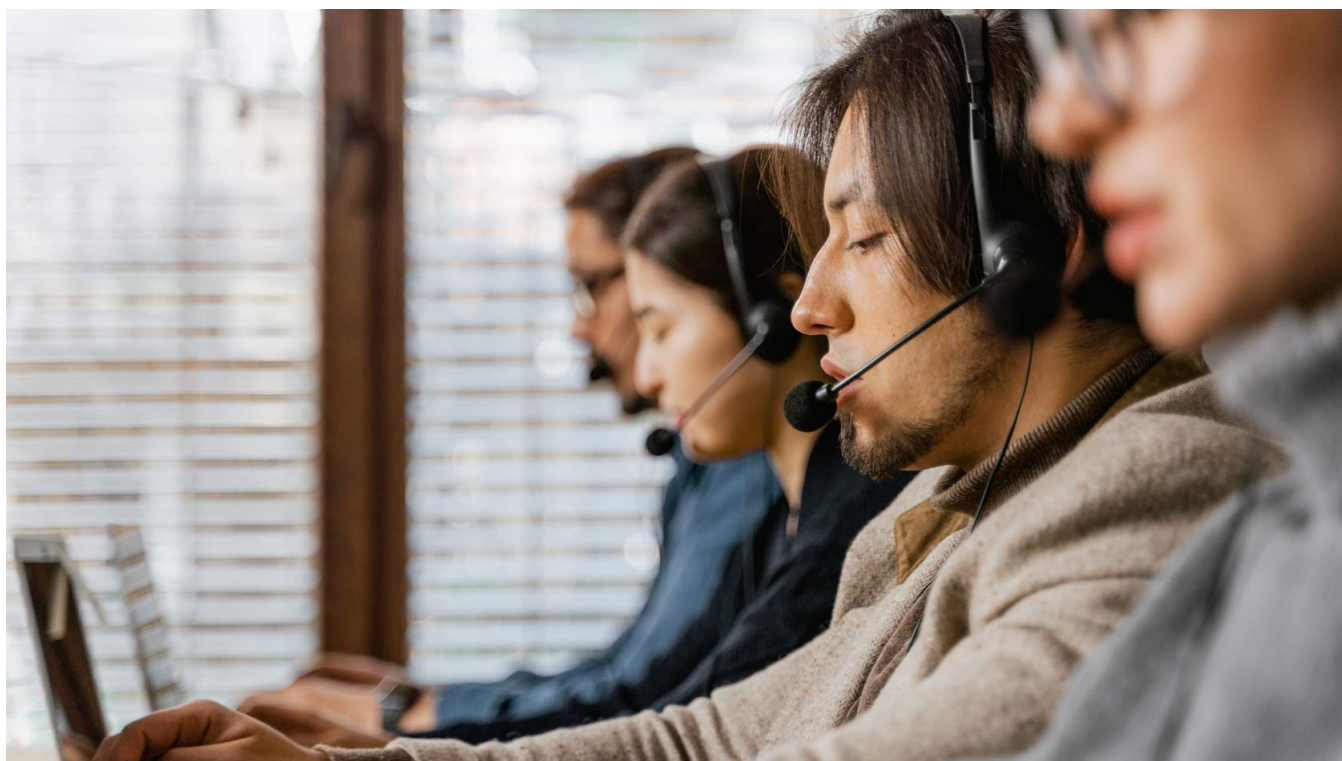
Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Informa que el modelo de televisor no es compatible con el control. Para cambiar el volumen es necesario realizarlo con el control del televisor.



CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Objetivo: Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado:
	Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.
	Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
	SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
	SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA

➔ **1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación**

REVISAR ESTADO COMERCIAL.

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

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

b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.

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

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

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

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

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

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

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

3.2. En caso de que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado

TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

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

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

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

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



CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.

✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA).

IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento <u>PASO A PASO AJUSTE</u>. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si el monto se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.

Si el monto no se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS. • Tipo de Registro: Andes • Aplicación: Andes • Categoría: Boleta • Tipo de Solicitud: Ajustes / NC IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura En observación indicar: • Nombre cliente. • Motivo llamada/visita. • Gestión realizada. • Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.				

- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores,
utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

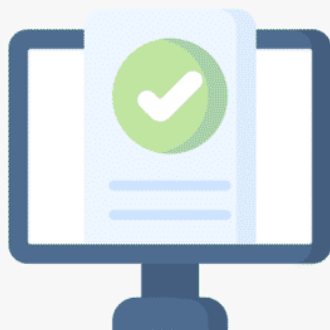
CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PRIMERA LÍNEA CALL CENTER

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

CONTINUAR

UNIDAD 5: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Aplica para clientes del segmento residencial con **servicios fijos**.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA UNIFICACIÓN DE CUENTAS

¿Quién lo solicita?

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica Validación de Identidad?

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

¿En qué consiste?

- Consiste en empaquetar los servicios contratados en una misma cuenta de servicio, lo que permite al cliente recibir una única boleta, facilitando la lectura de los cobros.

Deuda

- La unificación de cuentas se podrá realizar sólo si el cliente mantiene saldo \$0 en ambas cuentas a unir.

Restricciones

- Los servicios móviles y fijos no podrán estar bajo una misma cuenta de facturación

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Se debe explicar al cliente, que el valor del plan contratado **tendrá un valor de pack**, con descuento multiservicio permanente, mientras mantenga la promoción.
- La unificación de cuentas implica **una baja y un alta de servicios**, por tanto, puede generar una actividad a terreno. El ejecutivo deberá especificar en la atención que no es una actividad real, sino producto de la unificación de cuentas.
- Un cliente puede tener varias cuentas de servicio asociadas a una sola cuenta de facturación.
- **En caso que las cuentas unificadas tengan ciclos de facturación distintos, se deben alinear**, informando al cliente que llegará el cobro de los días proporcionales y el cobro por anticipado, para la siguiente facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN UNIFICACIÓN DE CUENTAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Valida en la **vista 360** de Andes que los datos del cliente como **domicilio, e-mail y teléfono principal** estén actualizados.

2. Confirma que los servicios a modificar no tengan pedidos en **estado pendiente**. Para esto, revisa la pestaña **Resumen de Cliente** y confirma el estado de los pedidos en la **sección Pedidos**.

3. Verifica el **ciclo de facturación (DOM)** vigente de las cuentas de facturación desde la vista 360 de la cuenta Cliente, en la sección **Perfil de Facturación**, revisando la columna **Día de Tarificación del Mes (DOM)**. Si existen cuentas con distintos ciclos se debe informar al cliente sobre el costo de los días proporcionales que tendrá en la siguiente boleta.

4. Revisa la pestaña **Alertas de Crédito** y verifica que el servicio **no esté en cobranza**. Además verifica que la casilla de **En Cobranza** no se encuentre marcada.

5. Revisa que los servicios estén **activos**. Para esto, en la vista 360 de la cuenta Cliente, revisa la sección **Productos Instalados**. Además, en esta misma sección, verifica cuál es el servicio contratado por el cliente y así informar el valor total al unificar las cuentas.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta Cliente haz clic en la pestaña **Jerarquía de Cuentas** y verifica el N° de la cuenta que se mantendrá, así como también la cuenta que se dejará de utilizar.
IMPORTANTE: Recuerda que, si el cliente tiene fono contratado, la promoción debe actualizarse en esa cuenta para no perder

el número.

2. Haz clic en la pestaña **Resumen de Cliente**.

3.. Elimina los servicios de la cuenta de facturación que será desechada. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#).

4. Una vez ingresada la baja de los servicios de la cuenta que se desechará, haz clic en la barra de ruta y en la vista 360, sección **Productos Instalados**, realiza una **actualización de promoción** para así cargar el plan que contenga los servicios contratados por el cliente, pero en una sola cuenta de facturación. Apóyate del procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#).

INFORMA

Una vez realizada la unificación de cuentas, **informa al cliente** que la gestión fue realizada e indica los valores y la fecha de pago de su servicio. Apóyate del siguiente script:

CALLCENTER VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, según lo solicitado las cuentas fueron unificadas. A contar de la próxima facturación su pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el XX como ciclo de facturación, recuerde que el vencimiento de esta cuenta es los días XX de cada mes.

NO VOZ

XXXX, hemos realizado la unificación de tu cuenta, recuerda que en tu próxima facturación el pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el ciclo

de facturación XX con vencimiento los XX de cada mes.

REGISTRA

**Atención Comercial -> Cambio de serv
contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali.
Promo**

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR