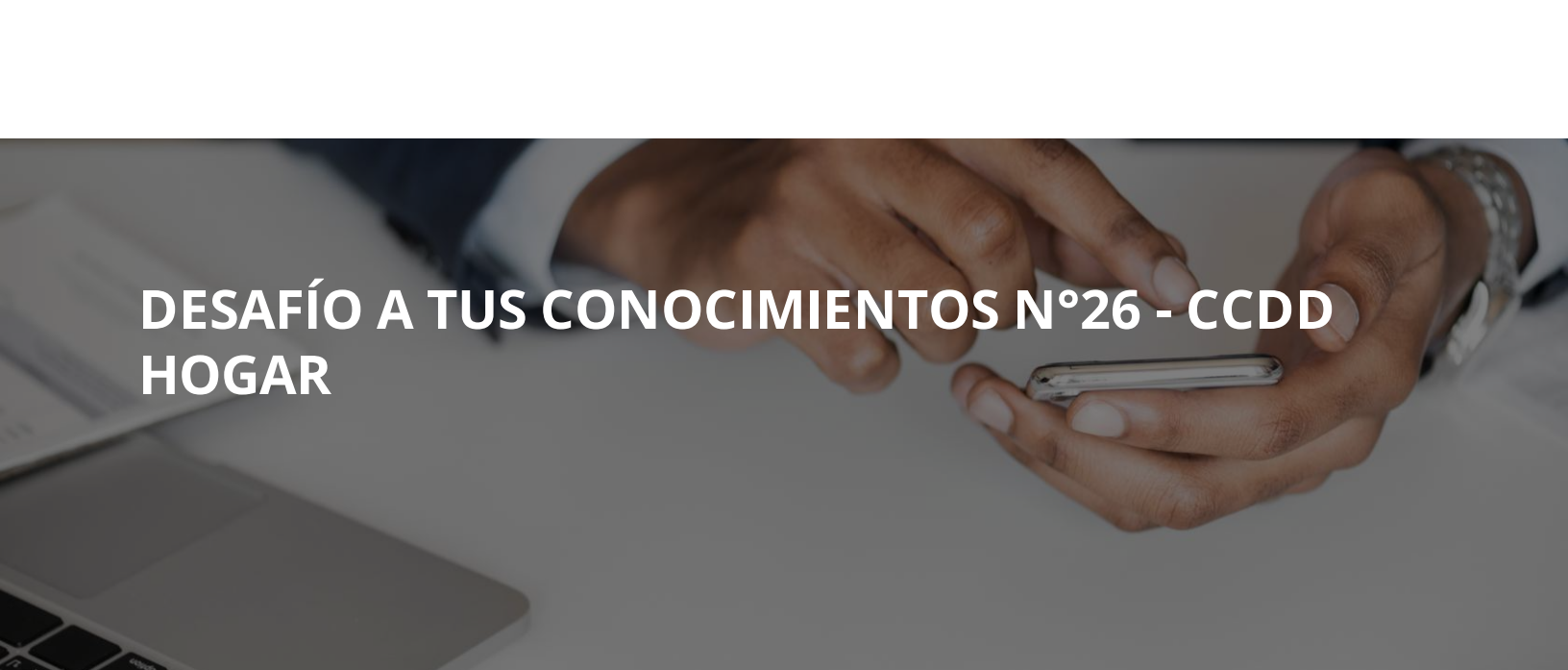




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - CCDD HOGAR

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: NUEVA LEY SERNAC

≡ UNIDAD 2: ANDES - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

≡ UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES TELEVISIÓN

≡ UNIDAD 4: CLARO/SPAM

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NUEVA LEY SERNAC



NUEVA LEY SERNAC: INFORMAR PLANES MÁS ECONÓMICOS



IMPORTANTE

Informamos que desde el 18 de noviembre 2024, comienza a regir la ley (Ley 21.708,) que obliga a informar proactivamente a nuestros clientes la existencia de planes que **sean objetivamente mejores para el usuario, esto es, uno o más servicios al mismo precio o a un precio inferior, o los mismos servicios a un precio inferior.**

Dicha información deberá ser comunicada a través de la boleta del cliente, donde se informará toda la oferta vigente de planes.

Es importante destacar que la oferta de planes vigentes siempre ha estado disponible en nuestra página web, sin embargo, para dar cumplimiento a la ley, la información estará ahora también disponible en la boleta de servicios, fijos y/o móviles.

Para entregar este contexto a clientes que nos consulten, puedes apoyarte en el siguiente script:

"Dn. Sra. XXX, efectivamente, la ley señala que como compañía tenemos que dar aviso de nuestros planes vigentes, esto comenzará a ser informado a través de su boleta de servicios. De todas maneras, recuerde que puede visitar nuestro sitio web <https://www.clarochile.cl/personas/> y puede verificar desde ya la oferta de planes vigentes y revisar si le acomoda cambiar su plan."

Si el cliente solicita cambiar su plan, apóyate en las publicaciones según el tipo de plan.

Servicios hogar -> ANDES- [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN HOGAR](#)

Servicios móviles -> [CAMBIO PLAN MÓVIL](#)

REGISTRA:

Andes:

Gestión Interna -> Seguimiento>Seguimiento de Caso

En la observación registra #leymejoresplanes

SERNAC

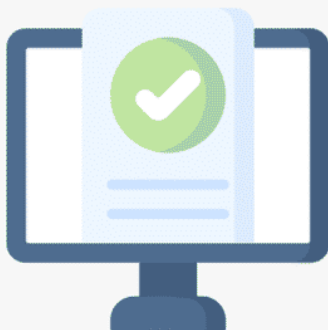


Servicio Nacional del Consumidor

UNIDAD 2: ANDES - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- La suspensión unidireccional (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios.
- Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios sólo aplican para boletas de servicios fijos.
- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente **puede no percibir el corte** de sus servicios

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1

Verifica si se encuentra facturado el cobro de corte y reposición en la boleta que cliente indica, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de FACTURAS, descarga la boleta

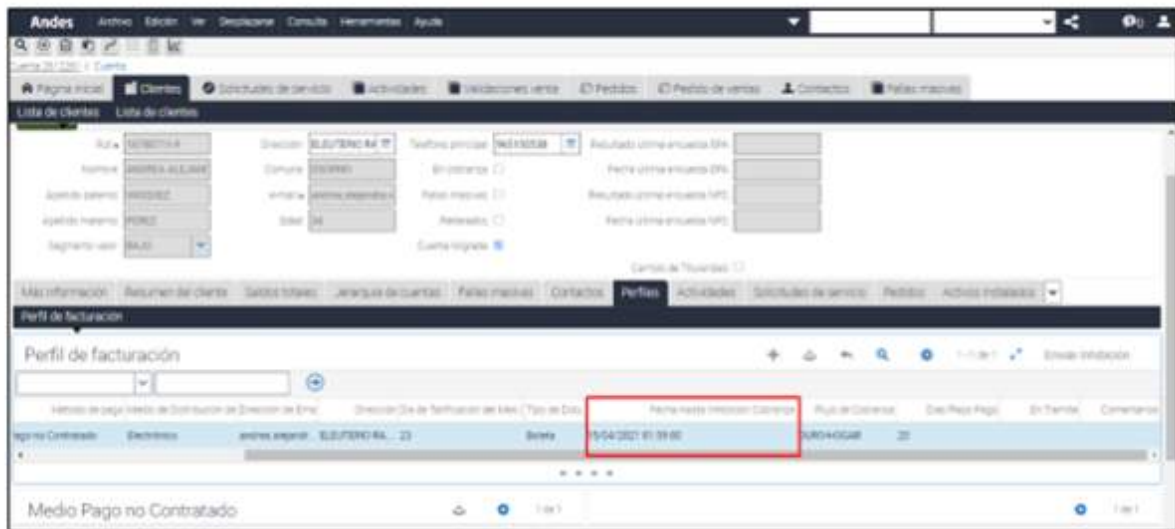
En la misma sección donde descargas la boleta, puedes verificar la fecha de pago del cliente. Recuerda que el corte se realiza al 7° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

El corte corresponde
al 7 de mayo

Confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente.

EUR40GBR

En la misma sección, revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza en la fecha del corte



Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y Decodificador), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Perfil de facturación

Productos Instalados

Pedidos

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de venta
Completado		27/05/2019 20...	Renovación	Fija
Completado		27/05/2019 02...	Suspension Unidireccional	Fija
Completado		24/04/2019 12...	Modificación	Fija
Completado		04/03/2019 14...	Renovación	Fija
Completado		27/02/2019 07...	Suspension Unidireccional	Fija

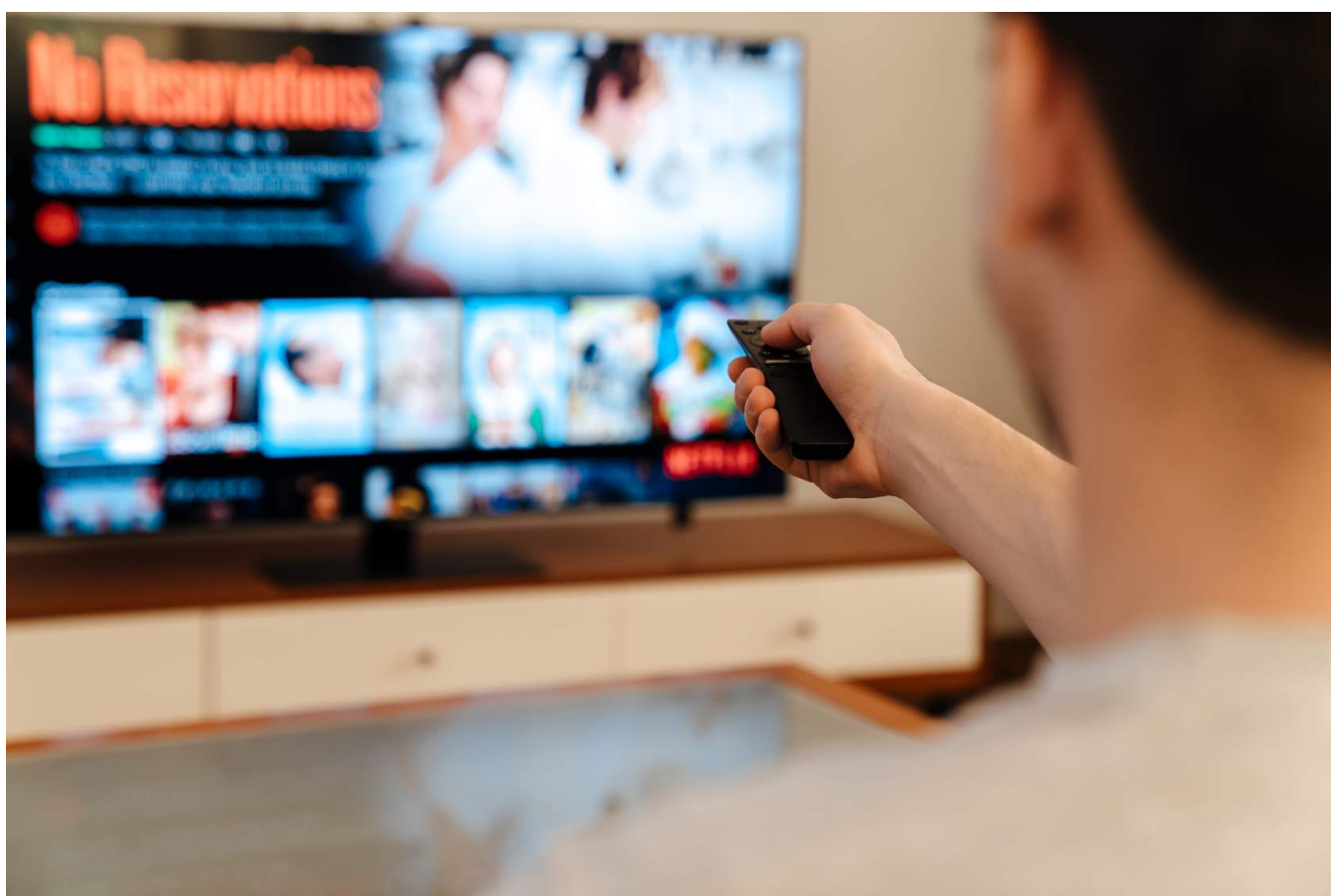
7

Revisa las Alertas de crédito, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza

Alertas de crédito							
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/06/2021 00:48:06	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$65.334	Entró en Cobranza	05/06/2021 00:53:06	113626954997	Entró en Cobranza
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$65.123	Saldo de Cobranza	16/07/2021 15:28:05	113626954997	Saldo de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$65.123	Entró en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997	Entró en Cobranza
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$54.267	Saldo de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997	Saldo de Cobranza
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$54.267	Entró en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997	Entró en Cobranza
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$61.821	Saldo de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997	Saldo de Cobranza
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Cerrado	Entró en Cobranza	\$61.821	Entró en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997	Entró en Cobranza
4-BAJO	Completada	Saldo de Cobranza	\$65.071	Saldo de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997	Saldo de Cobranza

CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES TELEVISIÓN



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede dar a Titular o usuario, considera que en caso de atender a un usuario **NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.**
- 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.**
- Si se ingresa una visita técnica a terreno, **NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará**, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Si corresponde ingresar una Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN* (falla masiva confirmada) en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva.
- El estado del servicio de Televisión debe encontrarse **ACTIVO.**

REVISIONES BÁSICAS:

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. Considera que, 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.

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

The screenshot displays the Andes system interface. The top navigation bar includes the Andes logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a section for 'Perfil de facturación' and a 'Productos Instalados' section. The 'Productos Instalados' section contains a table with columns: Estado, Producto, Descripción del Producto, Marca, Categoría detallada, and Nivel de empaque. A red box highlights the 'Estado' column, which shows 'Activo' for all listed products. The products listed are: Descuento Multi Servici..., Televisión, 2P 500 Megs mas Clar..., Equipo, Banda Ancha, and Oferta Nacional Claro 0... The right side of the interface shows sections for 'Pedidos' and 'Solicitudes de servicio'.

Estado	Producto	Descripción del Producto	Marca	Categoría detallada	Nivel de empaque
Activo	Descuento Multi Servici...	Descuento Multi Servic...	CLARO	Descuentos Mul...	
Activo	Televisión		CLARO	Producto Custo...	
Activo	2P 500 Megs mas Clar...	2P 500 Megs + Claro...	CLARO	Promociones Fijo 2 Play	
Activo	Equipo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos	
Activo	Banda Ancha		CLARO	Producto Custo...	
Activo	Oferta Nacional Claro 0...	Oferta Nacional Claro ...	CLARO	Agrupador Catal...	

SERVICIO SUSPENDIDO

SERVICIO ACTIVO

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.

REGISTRA:

Atención técnica > TV - dBox HD, Pro y SD > Sin señal TV

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



SERVICIO SUSPENDIDO

SERVICIO ACTIVO

En la siguiente revisión verificaremos si el cliente esta 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/SIX
 - b.** 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 **“Television”** luego busca el equipo asociado 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 > TV - dBox HD, Pro y SD > Sin señal TV

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

The screenshot displays the Andes CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a search bar shows the account number '232162996087'. The main section is divided into two parts: a customer profile on the left and a list of activities on the right. The customer profile includes fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Marca', 'Dirección', 'Comuna', 'Correo electrónico', 'Edad', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Reiterados', and 'Cuenta Migrada'. The activities table lists various actions with columns for 'Id Actividad', 'Descripción', 'Marca', 'Tipo', and 'Acción'. A dropdown menu is open on the right side, showing options like 'Alertas de crédito', 'Notas', 'Afiliaciones de contactos', 'Historial cliente', 'Archivos adjuntos', 'Facturar/Enviar', and 'Perfil del pago'.

Id Actividad	Descripción	Marca	Tipo	Acción
1-2YTYLSL0	Alta 1 Play	CLARO	Terreno	Finaliz
1-2YMAQL04	Alta 1 Play	CLARO	Terreno	Cancelada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: CLARO/SPAM



**CLARO/SPAM RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA APP MI
CLARO Y SUCURSAL VIRTUAL**



IMPORTANTE

Actualmente se han presentado casos en que los clientes indican que han recibido varios correos o SMS en relación a la recuperación de contraseña de su Sucursal Virtual o App Mi Claro.

Es importante informar al cliente que si no ha solicitado la recuperación de contraseñas, deje sin efecto el correo o el SMS. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX. Según lo que me comenta, si usted no ha solicitado la recuperación de su contraseña, por favor hacer caso omiso al correo o al SMS y no realizar ninguna gestión, le pedimos disculpas por las molestias"

REGISTRA:

En TIPIFICA-> CONTINGENCIA

En la obs: ***"spam recuperación de clave"***



DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°26 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°26 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR