

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - DTH

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 Claro Más.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



1

El cliente tiene la alternativa de utilizar el desbloqueo por autoservicio a través de IVR, este tiene una duración de 24 horas.

2

Todo cliente que utilice la opción de IVR y desbloquee por 24 horas, a través de autoservicio, si en una instancia posterior, dentro del mismo mes, recurre a otro canal, no será posible realizar el desbloqueo de confianza.

3

El desbloqueo de confianza se aplicará solo en los siguientes casos:

- Donde el cliente tenga un problema con el pago realizado de su cuenta y su servicio está suspendido o será suspendido dentro de los próximos 5 días hábiles (lunes a viernes).
- Suplir tardanza en reactivación de servicios, a pesar de estar registrado el pago.
- Plazo adicional para pago (24 o 48 horas corridas, según el servicio y medio por el cual se desbloquee).
- El desbloqueo de confianza, no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario.

GESTIÓN:



Para el desbloqueo de clientes alojados en ESAC, se debe ingresar un ticket de reconexión directamente en el CRM. Se permite realizar máximo 1 desbloqueo al mes.

- ☐ Ingresar el RUT del cliente en ESAC.
- ☐ Dar clic en "Nuevo Ticket".
- ☐ Seleccionar tipo de ticket "Reenvío de señal".
- ☐ Se abrirá una pantalla con los equipos del cliente.
- ☐ Hacer clic en "Aceptar".
- ☐ Luego, en la descripción de "reenvío de señal", dar clic en "edit" y seleccionar "suspendido post-pago".
- ☐ Dar clic en "Activar Ticket".
- ☐ Importante: Al activar este ticket, la renonexión se realiza de manera automática.

REGISTRA:



REGISTRA

- **DTH MAS / COMERCIAL / COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
 - **POSTVENTA CAC DTH / ATENCION COMERCIAL / SOLICITUD / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, al activar el ticket en ESAC, la reconexión se realiza de manera automática.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Para el desbloqueo de clientes alojados en ESAC, se debe ingresar un ticket de reconexión directamente en el CRM

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°5 - DTH
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
DTH**

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

FINALIZAR