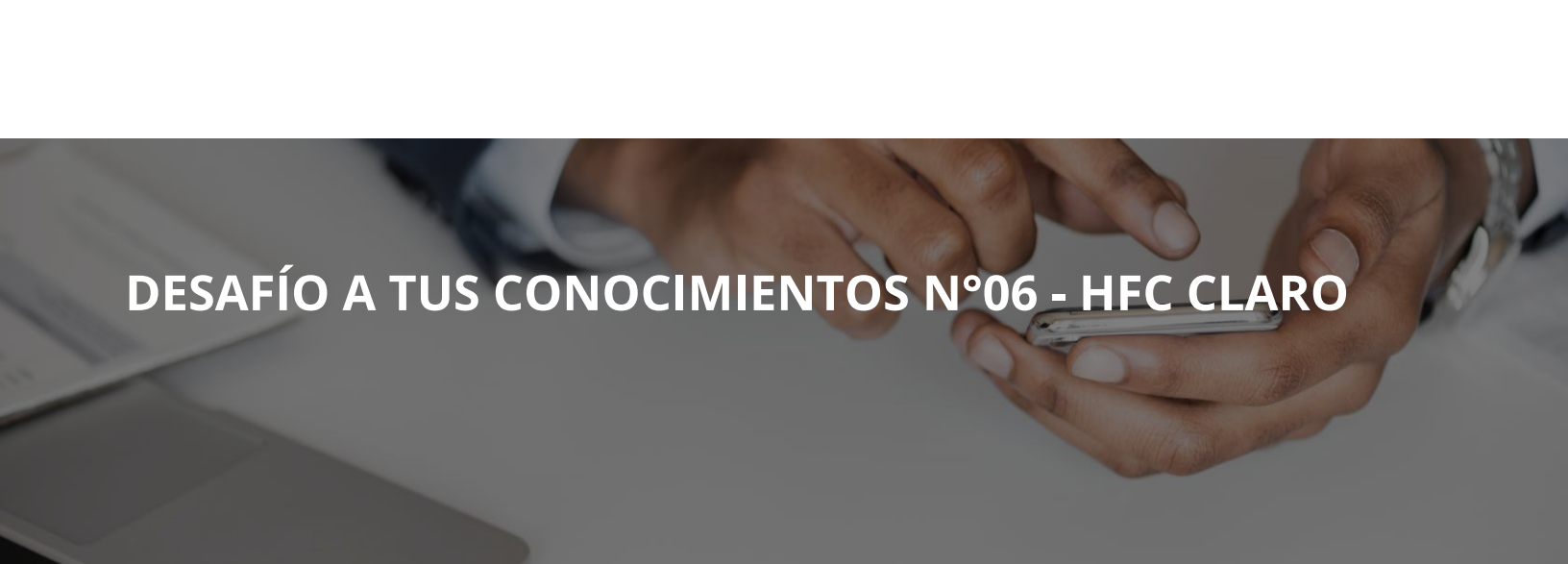




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - HFC CLARO

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 Claro.

☰ UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

☰ UNIDAD 2: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

☰ UNIDAD 3: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)

☰ UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

☰ UNIDAD 5: APAGADO DE NODOS

☰ UNIDAD 6: INGRESO DE TICKET

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.

COMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA:



ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

QUÉ REVISAR

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisa en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

Plan anterior (fecha de vigencia)

2 Play TV Pro HD 500 Megs				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/01/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-5.330	Días Facturados 36	232
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	499	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/01/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 36	24.827
Descuento Television				-725
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 10000 x 12 Meses (Código Name)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 1999 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 50.000 x 12 Meses (Código Name)			-9.000
			Total Play	\$24.123

1) Plan actual
2) Plan anterior

Plan actual y fecha de cambio

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

2 Play TV Pro HD 500 Megs

2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps

Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/01/2023

BANDA ANCHA	valor referencial	-5.330	Días Facturados 36	232
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	499	Días Facturados 36	64
			Play	\$-4.902

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/01/2023

BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 36	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 36	24.827
Descuento Television				-725
			Play	\$44.020

Promocion	Promocion Descuento 10000 x 12 Meses (Código Name)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 1999 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 50.000 x 12 Meses (Código Name)			-9.000
			Total Play	\$24.123

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 13990 / 58 as Facturados 34/30	1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 / 51 as Facturados 34/30	316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3436 / 51 as Facturados 34/30	316
	Total Adicional Televisión	\$1.985

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

INFORMA

"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".

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

INFORMA

QUÉ REVISAR

1. Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.
2. Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento **NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.**

BOLETA ANTERIOR	BOLETA ACTUAL
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 6/07/2022 BANDA ANCHA valor referencial 26.529 Días Facturados 26 26.529 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.036 Días Facturados 26 18.036 Descuento Telefonía -8.972 TELEVISION BASE valor referencial 24.405 Días Facturados 26 24.405 Descuento Television -1.598 Play \$52.008 Promocion Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Vta) -5.600 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling) -24.000 Total Play \$22.408	3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 6/07/2022 BANDA ANCHA valor referencial 27.046 Días Facturados 30 27.046 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.388 Días Facturados 30 18.388 Descuento Telefonía -9.302 TELEVISION BASE valor referencial 24.881 Días Facturados 30 24.881 Descuento Television -1.598 Play \$53.023 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling) -24.000 Total Play \$29.023
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISIÓN Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 10990 - Días Facturados 26/26 12.059 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 2000 - (2) Días Facturados 26/26 6.144 Total Adicional Television \$18.203	Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISIÓN Pack TNT Sports Premium Valor referencia \$ 10991 - Días Facturados 30/30 12.286 Deco HD Adicional Valor referencia \$ 2000 - (2) Días Facturados 30/30 6.260 Total Adicional Television \$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales TV FULL 0 Claro Video Manual 0 Total otros cargos \$0	Resumen de Otros Cobros Adicionales Claro Video Manual 0 TV FULL 0 Total otros cargos \$0

Descuento promoción
Deco HD + Descuento
de crosselling

Descuento de
crosselling

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

INFORMA

"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento"

CONTINUE

UNIDAD 2: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBE SABAR:

- El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:
 - **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**

- **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
- **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**
- **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**

CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA OPTICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reconexión

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto▲▼

Tipo de servicio

Estado

Marca

Rol de promoción

Precio

o Equipo

Activo

VTR

▶ Banda Ancha

Activo

VTR

\$0

Mega 500 Residencial 0324

Activo

VTR

▶ Lealtad 1122

Activo

VTR

▶ Lealtad 1122

Activo

VTR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder

son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios."

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

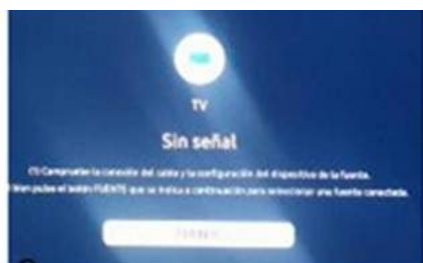
CONTINUAR

UNIDAD 3: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

SIN SEÑAL:



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?

Contexto del error: Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error

Falla del cliente: Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

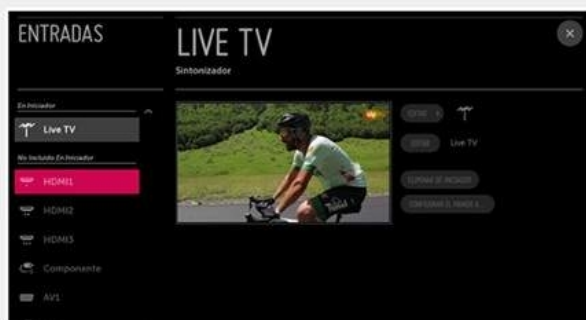
a) Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3

hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2



- a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir
- b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

Paso 3



c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

Paso 4



1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando

Paso 5

The screenshot shows the 'Dbox Smart' management interface. At the top, it displays 'Estado Set Top box' with a red dot and the text 'Sin conexión a la Red'. Below this, several fields provide device information: 'Marca - Modelo: Evolution - eSTREAM4K2x2', 'N° de Serie: E22MGR221817870', 'MAC Address: 1835D1802243', 'Tipo: dBoxIPTV_CPE', and 'Tecnología: IPTV'. At the bottom, there are three buttons: 'Reboot' (highlighted with a red rectangle), 'Reset Pin', and 'Intentar refresh antes de intentar reset' (with a 'Refresh' button next to it).

Dbox Smart	
Estado Set Top box	● Sin conexión a la Red
Marca - Modelo:	Evolution - eSTREAM4K2x2
N° de Serie:	E22MGR221817870
MAC Address:	1835D1802243
Tipo:	dBoxIPTV_CPE
Tecnología:	IPTV
Reboot	<button>Reboot</button>
Reset Pin	<button>Reset Pin</button>
Intentar refresh antes de intentar reset	<button>Refresh</button>

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión.

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

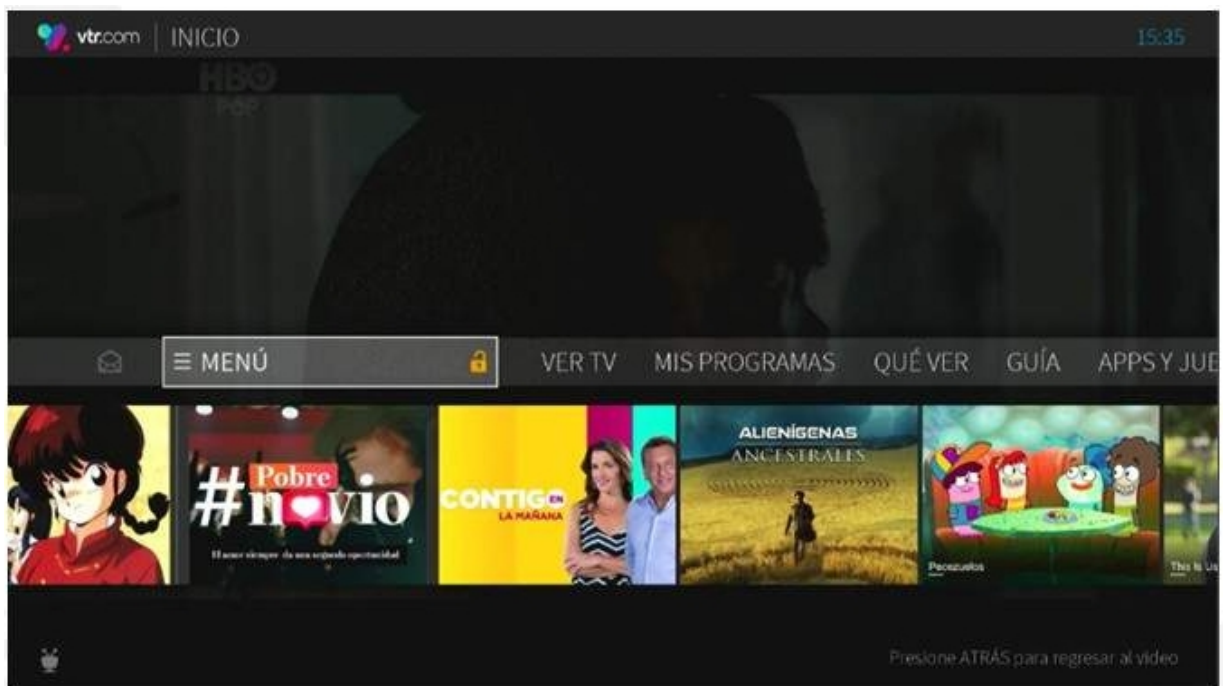
PANTALLA EN NEGRO:

1. Valida con el cliente desde cuándo presenta el inconveniente: Inconveniente se presenta en TV Nueva:

a) Valida con el cliente si el control remoto del decodificador está funcionando. En caso contrario, guía al cliente a hacer el pareo de control con televisor

b) Verifica que el HDMI CEC esté deshabilitado. Para revisar que esté apagado, o para apagarlo, sigue el siguiente paso a paso:

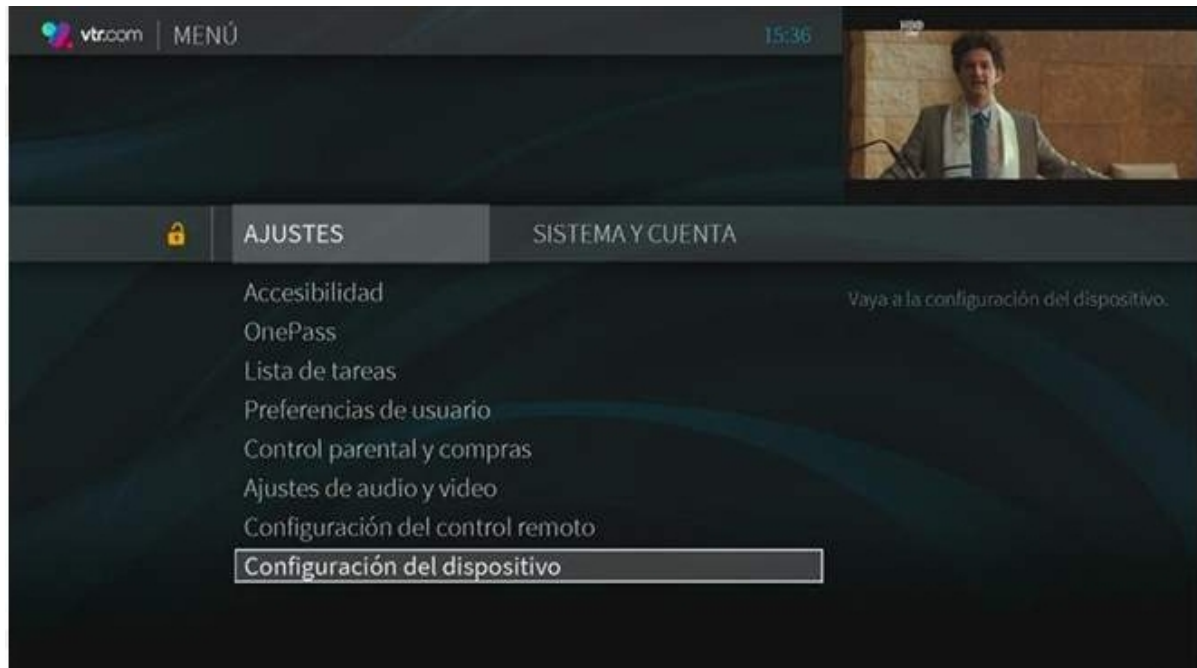
IR AL MENU



AJUSTES —

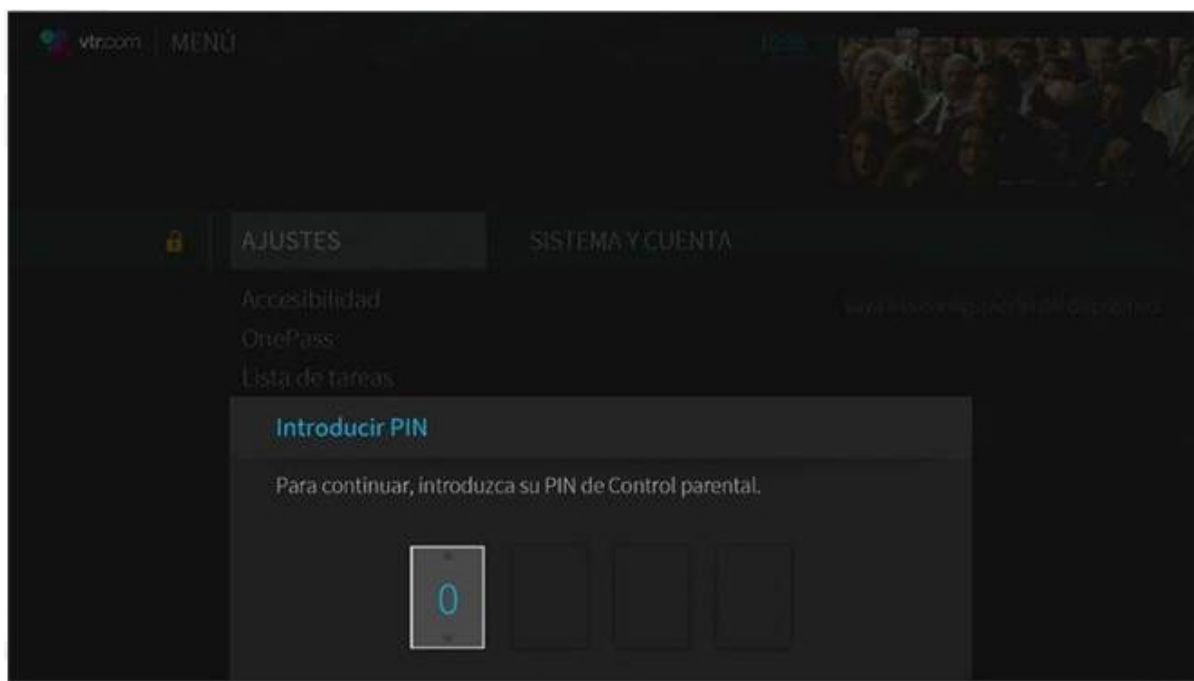


CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVO —

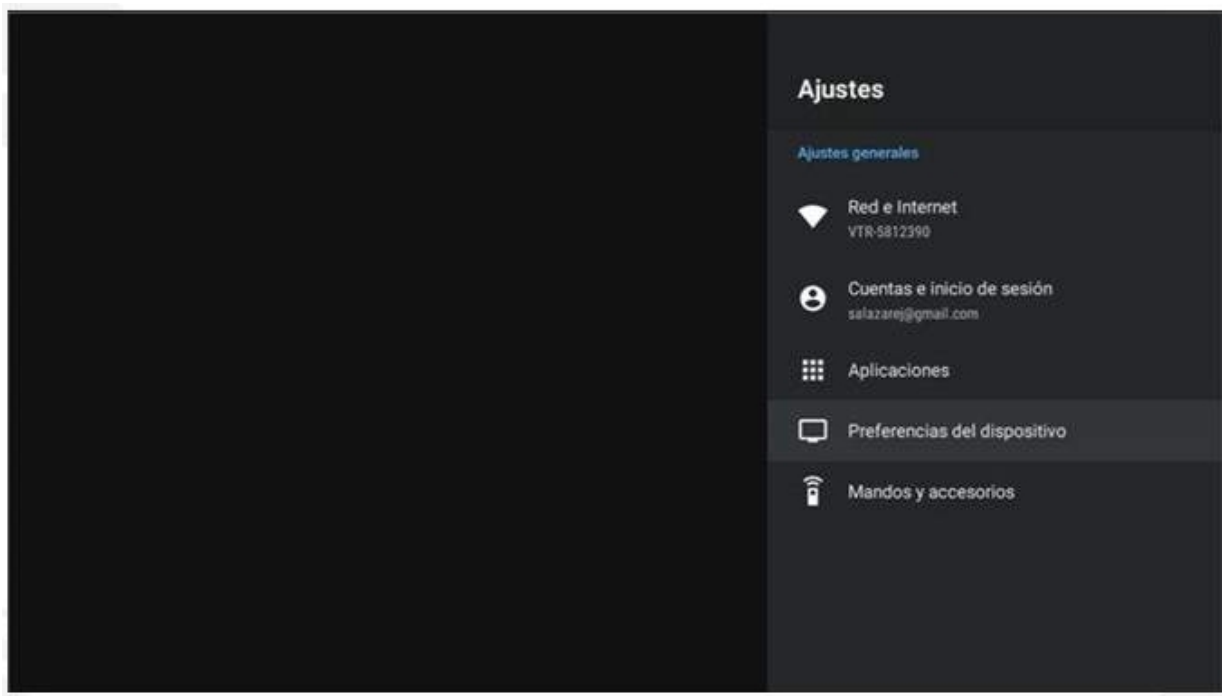


INTEGRAR PIN —

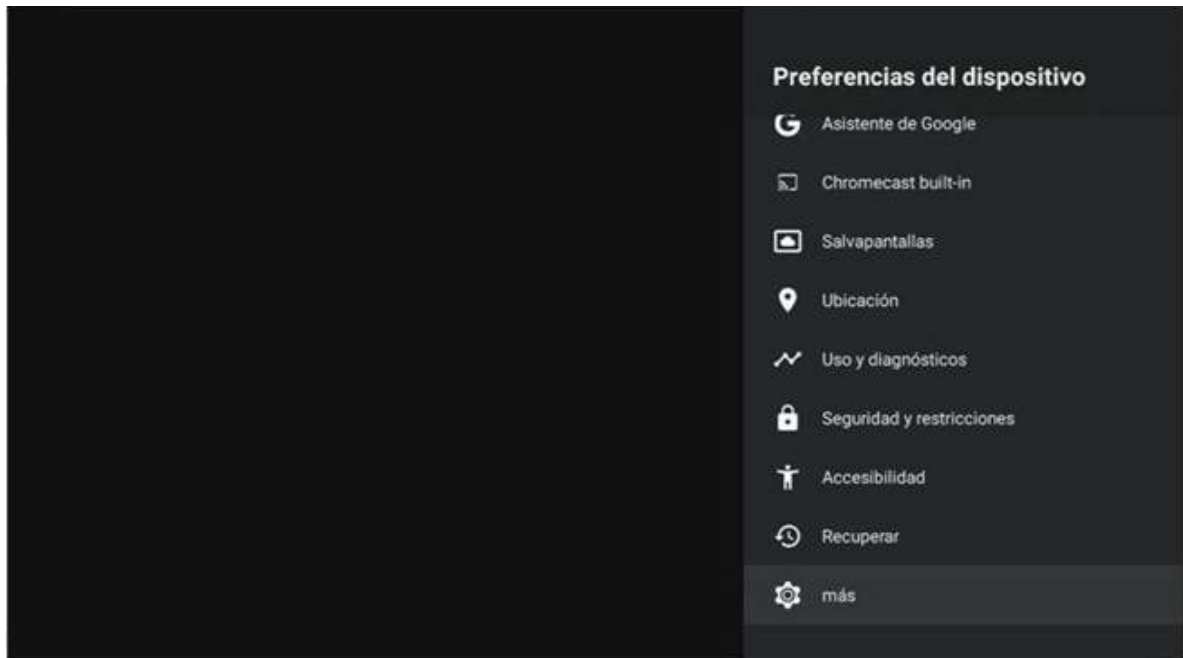
Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999



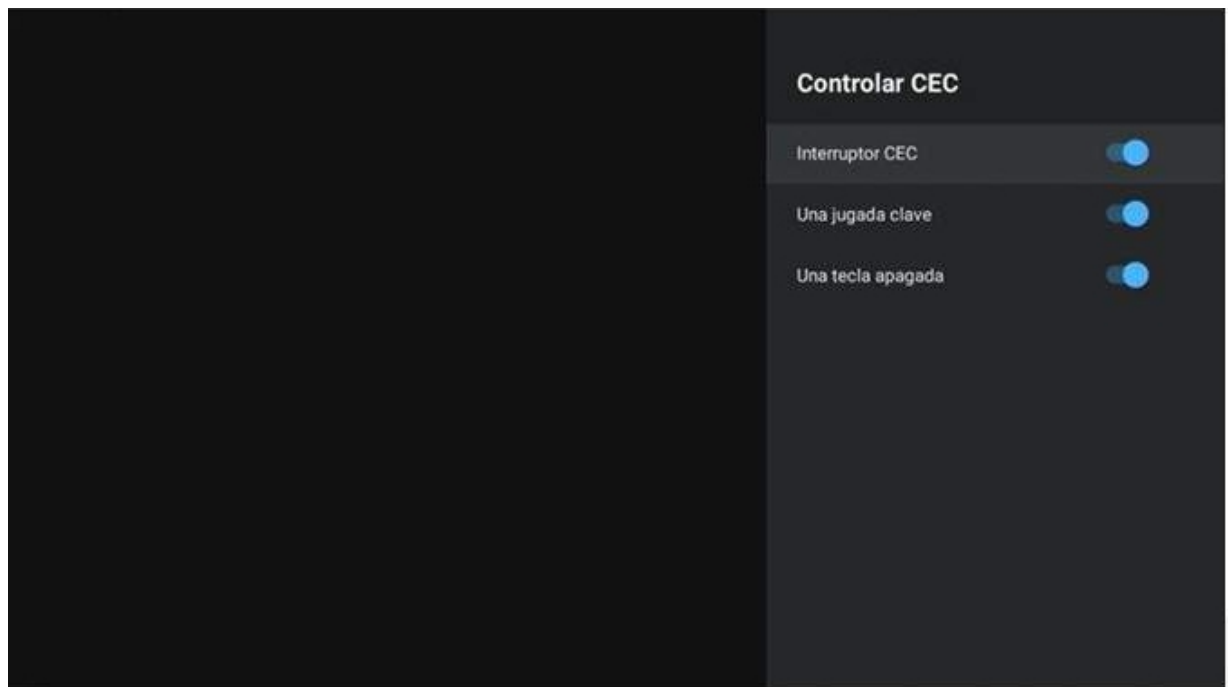
ACCEDER A PREFERENCIAS DE DISPOSITIVO



BAJAR HASTA MAS



SELECCIONAR HDMI CEC



PASO 2 —

Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

2. Si el inconveniente persiste, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

PASO 3 —

3. Si el inconveniente es reciente, es decir, el servicio dejó de funcionar de un momento a otro explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

CONTINUE

UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet.

INTERNET DEGRADADO:

IDENTIFICA EL MODELO DEL EQUIPO Y SU PLATAFORMA MONITOREO

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI	
			EVOLUTION EVO6022AP				
		F6640P	ZTE H3601P				
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10				Smart Wifi Huawei
		HG8145X6					
		HG8245W5					
	NOKIA	G240WG	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
		G-2425G-B				-	
	SERCOMM	FG1100R					Smartwifi Portal (Assia)
CABLE MÓDEM	ARRIS	TG2492LG	SERCOMM RP162-164	NO APLICA	CLIC AQUÍ	Smartwifi Portal (Assia)	

Pasos Internet

Marca - Modelo	ARRIS-TG2492LG	Enviar
Estado del CM	No Disponible	Enviar
Estado de Red		Enviar
Estado Domicilio		Enviar
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada		Enviar

1. Revisa el color del semáforo ESTADO DOMICILIO en BEC (SÓLO APLICA PARA CLIENTES CON RED HFC)



Para revisar la velocidad, Intensidad de señal recibida apóyate en la siguiente publicación [aquí](#).

CONTINUE

UNIDAD 5: APAGADO DE NODOS



HOGAR

¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

Es una campaña de nuestra compañía, donde estamos cerrando la factibilidad HFC de algunas comunas de Chile. Este “Apagado Nodos” se realiza en sectores donde no existan clientes con servicios activos con tecnología HFC o bien, puede que en algún momento tuvieron televisión análoga.

¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?

- Eventualmente el apagado de nodos puede afectar a clientes que:
- Tienen tecnología FTTH, pero algunos televisores están conectados directamente al cable.
- Viven cerca al nodo que se apagará y podría afectar a los servicios hogar.

APAGADO DE NODOS POR SEMANA

FECHA APAGADO	COMUNA	NODO
04-mar	Talcahuano	THN064
	Maule	MAUL81
	Ñuñoa	NUNO101
	Osorno	OSOR40
	San Miguel	SMGL50
	Temuco	TEMU79
	Antofagasta	ATF005
	Ñuñoa	NUN011
	Ñuñoa	NUN070
	Ñuñoa	NUN076
	Ñuñoa	NUN078
	Ñuñoa	NUN083
	Osorno	OSO039
	Peñalolen	PEN026

	San Miguel	SMI022
	Valdivia	VDA007

ALCANCE

- Aplica a Callcenter, no voz y Sucursales
- Esta atención se puede entregar a Titular o usuario

GESTIÓN

1. Confirmar que el rut aparezca en la planilla adjunta. Pincha aquí
2. Si el cliente no aparece, debes atender su inconveniente según el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET

LINK VTR

LINK CLARO

4. Revisa la sección SMA y verifica que aparezca la campaña:
"APAGADO NODOS: Si el cliente se encuentra sin servicio, revisa la publicación <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/988>."

5. Si no aparece la campaña, confirma que el rut del cliente se encuentre en la BASE ADJUNTA

CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

- a. Verifica con el cliente si el inconveniente que presenta es estar sin servicio o sólo tiene inconvenientes con televisión



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 6: INGRESO DE TICKET



Si revisamos el ingreso de los tickets que se hacen a la ticketera de mesa de ayuda, identificamos que el 40% de los tickets ingresados a Mesa de Ayuda están **MAL INGRESADOS**, principalmente por estos 3 motivos:

- **No se revisan los procedimientos** vigentes de SOMOS CLAVE para resolver
- El **ingreso** se hizo en una bandeja o categoría incorrecta.

- Los **datos que requiere un ticket para ser resuelto están erróneos**, incompletos o no corresponden al caso que se está escalando.
-



Ten presente que todos los tickets ingresados en **SDESK** y que no cumplan con el ingreso correcto **SON RECHAZADOS**, por lo tanto, una mala gestión se deriva en un cliente sin el requerimiento que solicitó. **RECUERDA y APLICA** la validación obligatoria, antes de ingresar un ticket:

1

Revisar en Somos Clave el procedimiento correcto. Recuerda que la gran mayoría de las atenciones las puedes resolver tú mismo.

2

Analiza si es necesario el ingreso de un ticket. Este aplicará si existe un problema sistémico fortuito o si es que se despliega un error en Andes que indique que debes ingresar un ticket.

3

Valida en la ticketera de SDESK si existe un ticket previamente ingresado. Si ya existe informa al cliente el tiempo de respuesta para la resolución de dicho ticket.

4

Ingresa correctamente el ticket. Recuerda que cada tipo de registro tiene un árbol de tickets diferentes entre sí, por lo tanto, si ingresas de manera incorrecta, ese ticket NUNCA llegará al equipo que sí puede resolver.

Tienes la solución en tus manos. No dudes en aplicar el conocimiento que tienes. ¡Sé resolutivo!

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Los siguientes temas, tienen una gran cantidad de tickets mal ingresados:

- 1. Cancelar solicitud de servicio convertida a reclamo** > Ingresar un ticket por este motivo corresponde a una mala práctica. Si el cliente solicitó un reclamo, este debe cumplir su ciclo hasta la respuesta del área de RECLAMOS. Además, Andes mostrará un mensaje de alerta indicando que NO se puede cancelar el reclamo.
- 2. Errores de red neutra** > Si al momento de validar TSQ o enviar un PEDIDO, aparece un mensaje RN, corresponde el ingreso de ticket en la categoría APLICACIÓN SOPORTE RED NEUTRA, no en la bandeja ANDES.
- 3. Boleta Alfanumérica** > En ningún caso corresponde el ingreso de un ticket por boleta alfanumérica. En el procedimiento de CLIENTE SIN BOLETA te muestra cómo gestionar estos casos.
- 4. Reasignación de solicitud de servicio** > Si ingresas una solicitud de servicio quedas como dueño de esta. Si necesitas modificar una SS ingresada por otro compañero (para cancelarla, anularla o derivarla) primero debes REASIGNARTELA y luego realizar la gestión que necesitas. Para saber cómo se puede reasignar una solicitud de servicio revisa el procedimiento REASIGNACIÓN DE SS.

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Recuerda

- **No envía boleta** > Resuelve con el procedimiento CLIENTE SIN BOLETA.
- **No gestiona ni devuelve saldo a favor** > Resuelve a través del procedimiento SALDO A FAVOR.
- **No hace ajustes** > Estos tú los debes realizar.
- **No hace inhibiciones** > Estas tú los debes realizar.
- **No envía técnicos a terreno** > Aplica los procedimientos de Inconvenientes Internet, Televisión o Telefonía y según tu diagnóstico, revisa si aplica el envío de un técnico a terreno.
- **No modifica la agenda, no agiliza una visita** > Tú puedes cambiar el agendamiento en Andes si es que es solicitado por un cliente y si existe disponibilidad horaria.
- **No cambia la contraseña wifi** > Puedes ayudar al cliente a autogestionarse según el modelo de la caja de internet. Apóyate en el procedimiento de Clave WIFI.
- **No resuelve cuando un servicio está suspendido y la cuenta está pagada** > Tanto en los procedimientos de Inconvenientes como en Inconvenientes de pago, tienes la forma de solucionar.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
HFC**

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

FINALIZAR