

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - 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.



INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC



VALORES DE VISITAS TÉCNICAS A DOMICILIO

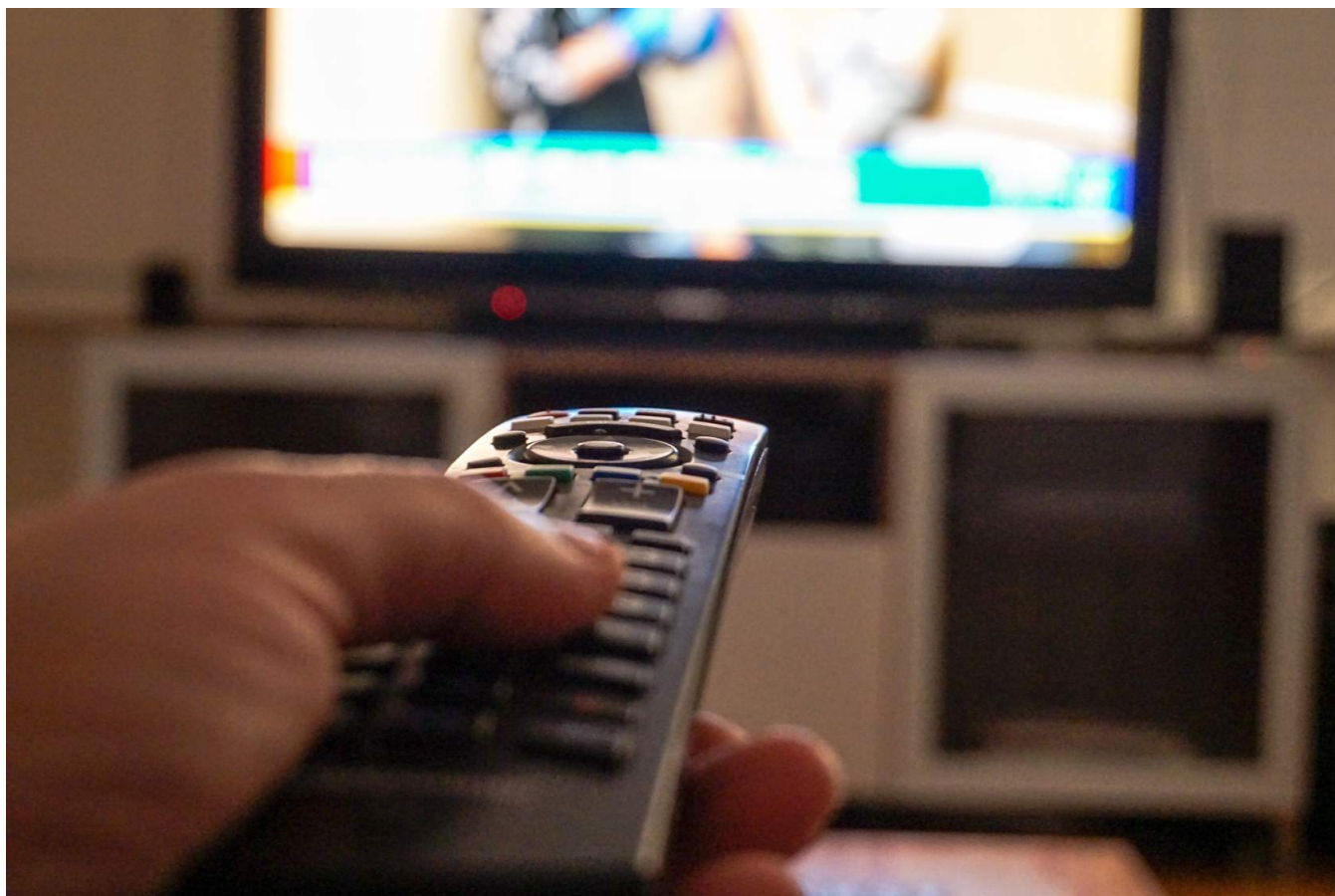


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC



VERIFICA:

-Cuál es el plan contratado por el cliente y el tipo de red.

-Confirma números de contacto y mail del titular.

ANALIZA:

IMPORTANTE

Revisa si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivo Internet en los últimos 7 días:

1. Revisar tablero de despacho en SUR con el RUT del cliente si tuvo ingreso de visita técnica.
2. Si tuvo ingreso de visita técnica en los últimos 7 días, revisa el motivo haciendo clic sobre el número de folio.
3. Revisar en sección Anotaciones si se contactó por motivos de inconvenientes con servicio de internet.
4. Revisar en TIPIFICA y existe registro de que el cliente se contactó por motivos de inconvenientes con servicio de internet.

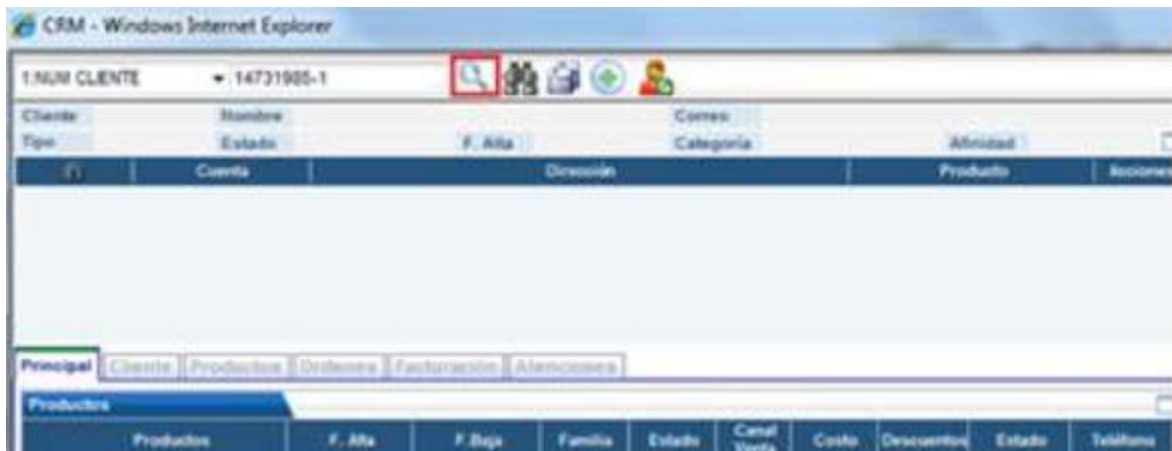
- Si es un caso reiterado, continúa con el botón "CASOS REITERADOS".
- Si no es un caso reiterado, continua con el paso "1. REVISIONES BÁSICAS"

REVISIONES BÁSICAS:

A continuación, revisaremos cómo realizar una revisión básica en caso de un inconveniente:

Paso 1 —

1. Ingresar a **SUR** e ingresar RUT del cliente. Luego, presiona sobre la lupa para buscar información.
2. Revisar la columna "Estado".



Cliente Suspendido —

Cliente “suspendido”

INFORMA: el servicio está suspendido por mora en la boleta, ante estos casos apóyate con el siguiente script:

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.

REGISTRA:

-CANALES ELECTRÓNICOS >> HOGAR >> HFC >> CONSULTA >> CONSULTA DETALLE DE CARGOS FACTURADOS

1 NUM CLIENTE 14731985-1

Cliente 14731985-1 Nombre PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON Correo Estado Cliente Suspendido Alta 23 feb 2012 Categoría Normal Afinidad

Tipo PERSONA

Cuenta 14731985-1 (1)

Cuenta 1 (1)

AVENIDA LA TRAVE SIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:8867
NUMERO INTX, PUDAHUEL

Telefonia (228678834)

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Telefono
2 Play TV Basico Telefonía Limitada	26-oct-2015					\$21.840	\$5.890	SUSPENDIDO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.300	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Cliente Activo

Cliente Activo: continúa con el paso 3.

1. En **Incognito**, ingresa el **RYT** del cliente sin dígito verificador y agregando un final.
2. Revisar el detalle en la columna **"Dirección" y "Estado"**.

Si el estado se encuentra **suspendido**; se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk.

CAMPOS FORMULARIO:

- Rut: identificación ejecutiva
- Seleccione línea de negocio: CLARO.
- Seleccione tipo de registro: SUR.
- Rut Afectado: Rut cliente, el cual se obtiene de sistema SUR.
- N° Orden: Orden que se encuentra en sistema SUR, asociada al Rut del cliente.
- Tipo de Orden: Regularización intraway incognito
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo de cliente HFC
- Tipo de Producto: está asociado al Play contratado por el cliente 1, 2 o 3 Play.
- Tipo de Entidad: si es persona o empresa (se obtiene de sur).
- INTRAWAY: SI (selección por default).
- Detalle Solicitud: acá deben detallar las series de los equipos que están con error y dejar una pequeña explicación del problema que tienen los equipos.

Explica al cliente que su caso será escalado a la plataforma especialista y que en un plazo máximo de 48 hrs. Lo contactaremos para verificar la solución del inconveniente.

Adicionalmente, cada vez que haga un escalamiento a sdesk debe llenar el formulario de escalamientos para que el BackOffice pueda hacer seguimiento del ticket escalado dejando en observaciones el número de ticket y el detalle de la solicitud: http://172.17.102.170/escalamientos_claro

REGISTRA: CANALES ELECTRÓNICOS >> HOGAR >> HFC >> RECLAMO CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO CIERRE >> POSTVENTA HFC >> RECLAMO >> ESCALA ÁREA ESPECIALIZADA

Si el cliente se encuentra en estado activo:

- Si la columna "Dirección" no muestra información y el "estado" indica "activo", continúa con las revisiones.

- Si en la columna "Dirección" se muestra información de "suspendido hasta" se debe informar que el servicio se encuentra suspendido de forma voluntaria y que en este estado no es posible entregar soporte. Si cliente solicita reanudación del servicio, apóyate con la siguiente publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

REGISTRA: CANALES ELECTRÓNICOS >> HOGAR >> HFC >> SOLICITUD >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO

3. Valida que no se hayan eliminado accidentalmente sus productos (Cable modem) en el sistema Incognito (SAC).

Si el producto se encuentra eliminado se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk.

Ruta de escalamiento SDESK:

Tipo de Solicitud: CREAR ESPACIO CABLE MODEM (Crea el servicio de internet eliminado)

Al igual que en los escalamientos de televisión y telefonía, en el detalle de la solicitud se debe ingresar los códigos CM MAC, MTA MAC (si corresponde a 2play) y el MODELO del equipo que se debe crear en sistema (SAC), RUT de Cliente y la descripción de lo solicitado.

Notas:

- Para la creación de los equipos eliminados en SAC, se debe tener en consideración que cliente no puede tener ningún Upgrade/Downgrade pendiente o abierta en SUR(CRM). Por este motivo rechazarán de inmediato desde SDESK o solicitarán que un técnico acuda al domicilio del cliente para regularizar el o los equipos afectados.

- Los demás campos se deben llenar de manera genérica acorde a lo mencionado anteriormente (CAMPOS FORMULARIO).

- Recuerde además llenar el formulario de escalamiento con n° de ticket y detalle de la solicitud:
http://172.17.102.170/escalamientos_claro
- Si existen los productos, continúa con las revisiones con el paso "2. FALLAS MASIVAS"

1º NUM CLIENTE 7771342-5									
Cliente 7771342-5 Nombre VIOLETA EDITH NUÑEZ PONCE Correo									
Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 2-abr-2013 Categoría Normal Afiliación									
Cuenta Dirección Producto Acciones									
7771342-5 (1)									
Cuenta 1 (1)									
AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269									
NUMERO INT-A: LA FLORIDA									
Video									
Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones									
Productos									
Productos F. Alta F. Baja Familia Estado Canal Venta Costo Descuento Estado Teléfono									
3 Play TV Avanzado 20 Mbps 12-nov-2015 \$56.340 \$15.330 ACTIVO									
Adicionales 14-jun-2013 \$20.120 \$0									



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALORES DE VISITAS TÉCNICAS A DOMICILIO



IMPORTANTE:

- Las visitas técnicas por fallas de responsabilidad de Claro Chile, son siempre gratis.
- Las visitas técnicas por otros motivos, tienen un cargo de \$20.000.

En la siguiente tabla se resume los valores por tipo de visita:

TIPO DE VISITA	DESCRIPCIÓN	VALOR CLIENTE CLARO
Visita Técnica Domiciliaria por Falla Claro Chile	Visita de un técnico especialista de Claro Chile para reparar fallas en equipos o cableado interno del hogar, que son responsabilidad de Claro Chile.	\$0
Visita Técnica Domiciliaria por Accidentes Domésticos	Visita de un técnico especialista de Claro Chile para reparar daños en equipos o cableado interno del hogar, causados por accidentes domésticos o manipulación.	\$0
Visita Técnica Domiciliaria por Cambio de Plan / Equipo	Cobro por cambio del plan vigente del cliente, que requiere de un cambio de equipo (decodificador, Cable Módem o eMTA). Involucra la visita de un técnico para la configuración del nuevo plan comercial que se contrata, después de dar término al anterior.	\$20.000

Habilitación decodificador en Domicilio	Instalación y configuración de decodificador (cualquier modelo) en el hogar, incluyendo extensión de la red interna si fuese necesario. No incluye la renta mensual del equipo.	\$20.000
Instalación Servicio WiFi	Cambio o entrega de equipo habilitado para el servicio de conexión inalámbrica de internet. No incluye la renta mensual del servicio.	\$20.000
Cargo Habilitación Extensor WiFi Basic o Pro	Instalación y configuración de equipos Extensores WiFi en el hogar.	\$20.000



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

En caso de inconveniente del internet y si el servicio se encuentra cortado por mora se le debe informar al cliente que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Las visitas técnicas por fallas de responsabilidad de Claro Chile tienen un costo de \$20.000.

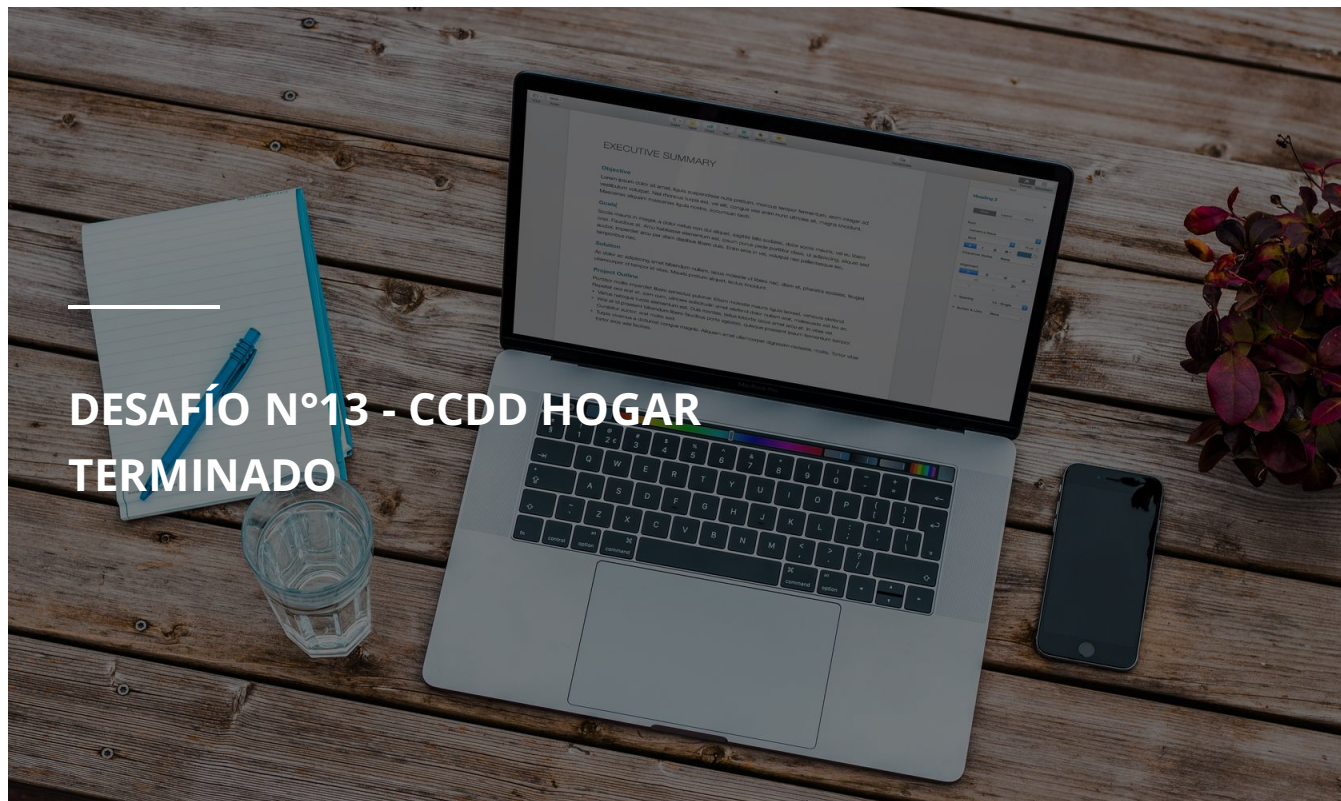
☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°13 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR