



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - 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.

☰ PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT

☰ SUCURSAL VIRTUAL

☰ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

☰ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- ✓ El link de ingreso es **<https://app.vsight.io/login>**
- ✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.
- ✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.
- ✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.
- ✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.
- ✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

En dispositivos Android:

- o Google Chrome
- o Mozilla Firefox

En dispositivos iPhone:

- o Safari

- ✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.
- ✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



VSight Remoto

Conectar a la Aplicación Remota

Más opciones ▾

 Sign in with Microsoft

 ES ▾

INICIAR SESIÓN

Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#).

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

✓ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga por qué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	

**No tengo internet
en mi teléfono**

**No quiero mostrar
mi casa/mi
rostro/creo que
puede ser un
fraude**

"Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada"

Cliente acepta:

✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**

✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.

✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.

✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

"Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática"



CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de autoatención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.**



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo.

Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



**IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:**

**VERIFICACIONES
PREVIAS**

GESTIÓN

INFORMA

Servicio Fijo – Andes: Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

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

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Servicios de Valor Agregado

Motivo 3: Sucursal Virtual

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUE

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

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).



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

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. **Se si 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 en 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 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**.



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°13 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR