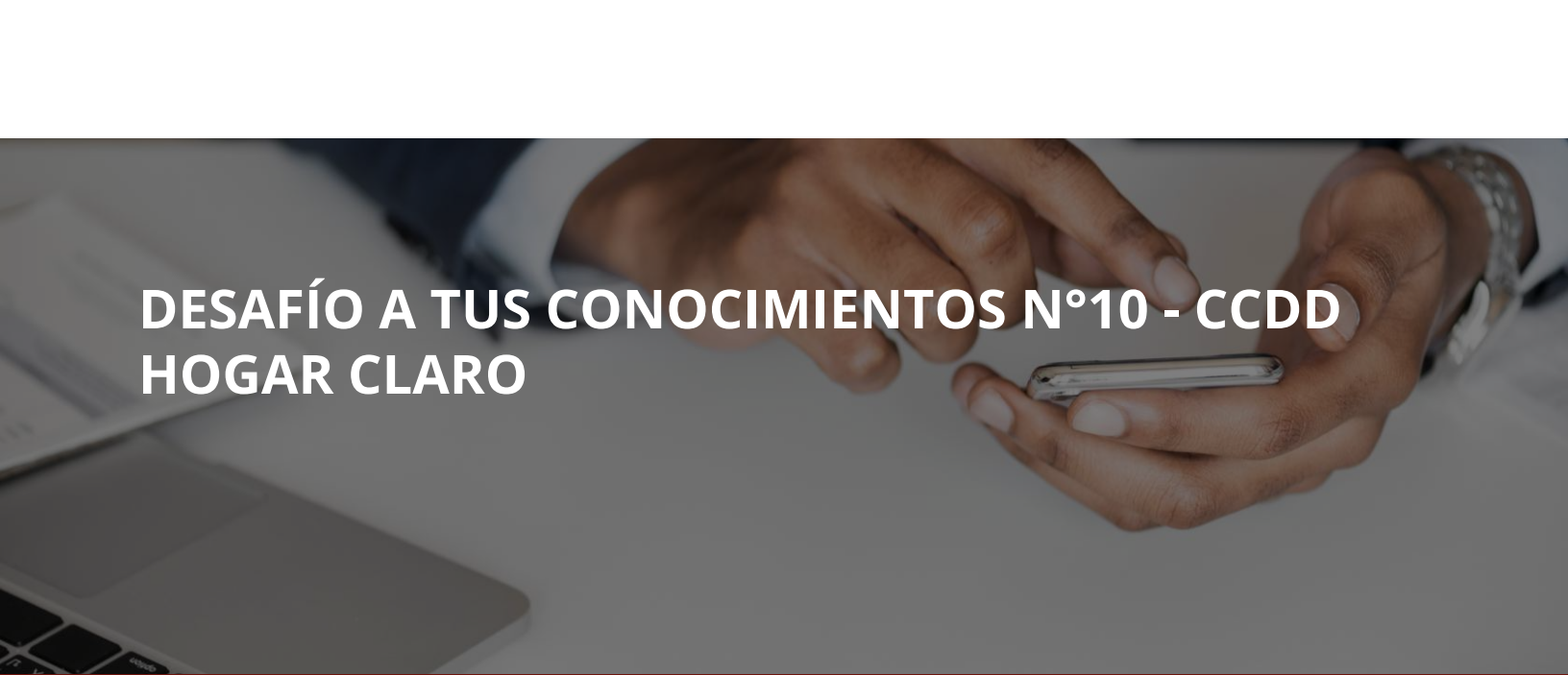




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - CCDD HOGAR CLARO

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.



UNIDAD 1: APP STREAMING



UNIDAD 2: CLIENTE SIN BOLETA



UNIDAD 3: CICLOS DE FACTURACIÓN



UNIDAD 4: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: APP STREAMING



Claro en su servicio fijo ofrece algunas plataformas streaming, veamos a continuación cómo realizar el login de las siguientes: Disney+, TNT Sport, Mega Go.



¿QUÉ ES DISNEY+?

CLIENTE TIENE
CUENTA DISNEY
ACTIVA Y USA OTRO
MEDIO DE PAGO

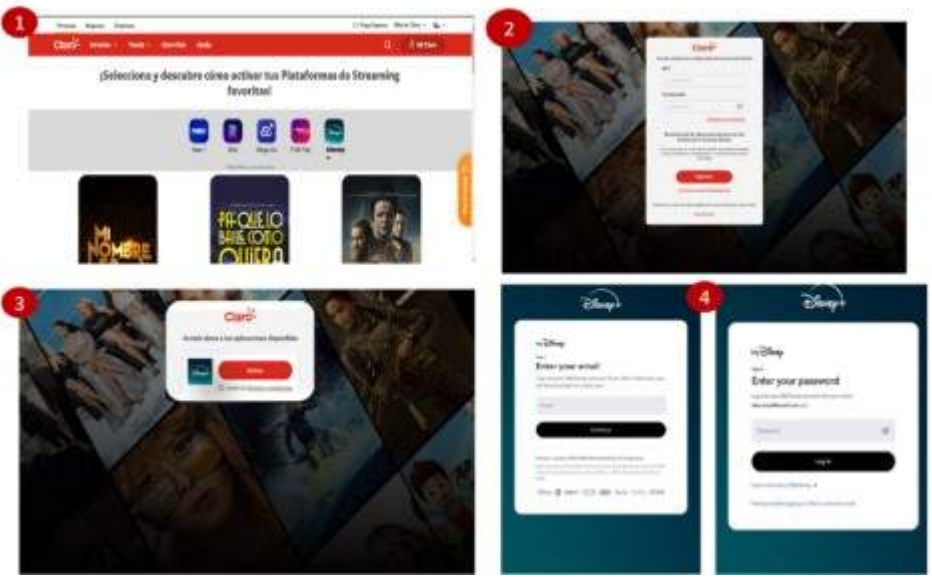
CLIENTE TIENE
DISNEY+ CONTRATADO
CON OTRO PARTNER
(EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES
U OTRO)

PAGABA POR
DISNEY+ DE MANERA
PARTICULAR (ES
DECIR, NO
ASOCIADO A

Disney+ es la plataforma de streaming que ofrece entretenimiento de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Hulu. Desde originales exclusivos hasta tus clásicos favoritos, Disney+ te permite disfrutar títulos sin anuncios y con la mejor calidad.

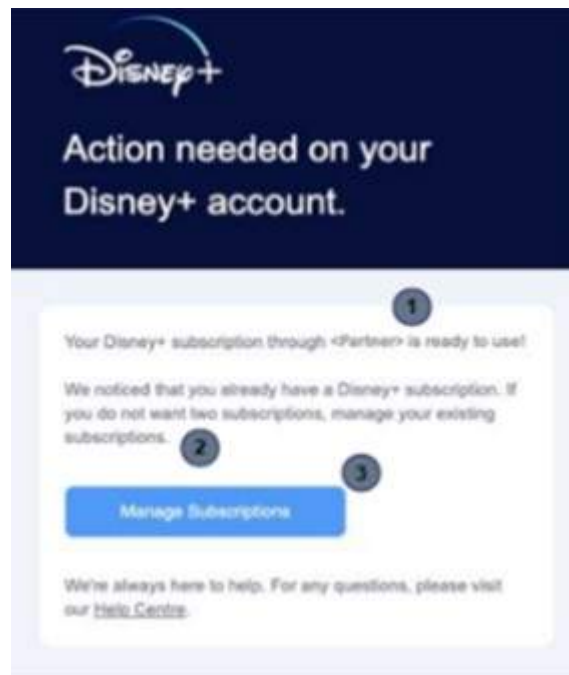
1. Disney tiene a **4 pantallas simultáneas**.
2. En caso que el cliente no pueda acceder a Disney+ a causa de, requerir suscribir a un plan de pago, debes dirigir al cliente para recuperar sus datos a través del chat en tiempo real con un representante de Disney+. Para facilitar el acceso, dirígelo al siguiente Link: **Chat de ayuda** en donde, debe entregar el número de ID de suscripción, para ello, considera la imagen de referencia para guiarlo a obtenerlo.



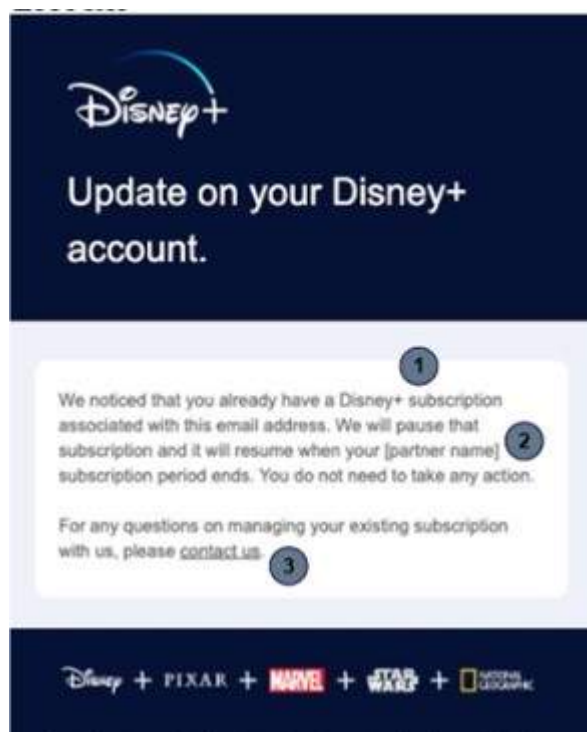
¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A
1. Seleccionar ícono Disney+ desde la web de Claro Chile. 2. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual. 3. Hacer clic en el botón Activar. 4. Ingresar el correo y contraseña con la que tiene asociado la cuenta original de Disney+, así quedará vinculada la cuenta.			
			

¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A
Una vez pase por el proceso de ingresar su cuenta, debe ir a los ajustes y pausar la suscripción con el partner anterior. 1. Ingresar a su perfil.			

2. Una vez dentro dirigirse al ítem "Cuenta"
3. Debe hacer clic en administrar proveedor y dirigirse a la página del proveedor correspondiente. Desde ahí el cliente debe entrar en el otro proveedor y solicitar su baja.



¿QUÉ ES DISNEY+?	CLIENTE TIENE CUENTA DISNEY ACTIVA Y USA OTRO MEDIO DE PAGO	CLIENTE TIENE DISNEY+ CONTRATADO CON OTRO PARTNER (EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES U OTRO)	PAGABA POR DISNEY+ DE MANERA PARTICULAR (ES DECIR, NO ASOCIADO A
Recuérdale que, recibirá un correo por parte de Disney+, hasta 36 horas después en donde se informará sobre la pausa de su cobro. Es decir, Disney+ se encarga de reconocer la cuenta, dar de baja el cobro y reconocer que ahora es sin costo adicional por el beneficio CLARO.			



TNT SPORTS

**CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN
COMBINADA (TNT & MAX)**

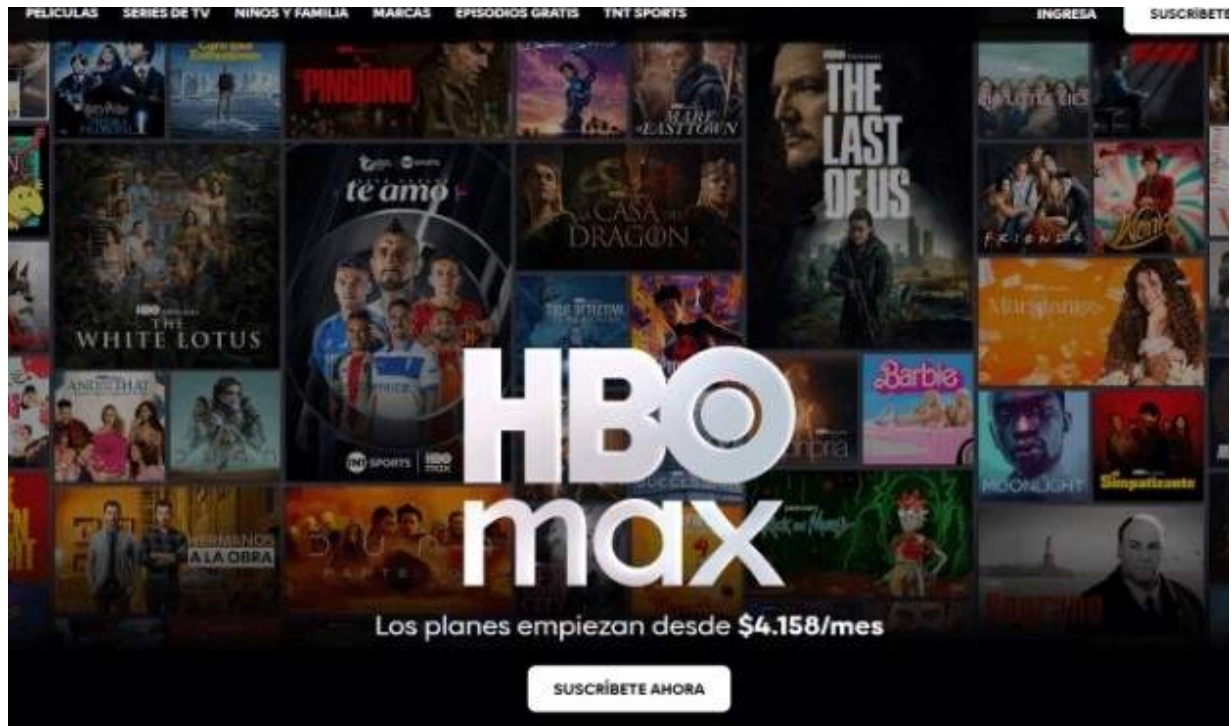
BOX TV

Con **TNT Sports** puedes acceder a contenido deportivo y seguir distintas competencias desde la plataforma disponible para clientes Claro. Si cuentas con un plan compatible, puedes activar **TNT Sports premium** y comenzar a disfrutar los eventos deportivos incluidos en el servicio.

WEB:

1. Ingresar a la web MAX

2. Seleccionar Claro como proveedor
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual
4. Crear la cuenta
5. Crear el perfil y disfrutar del contenido

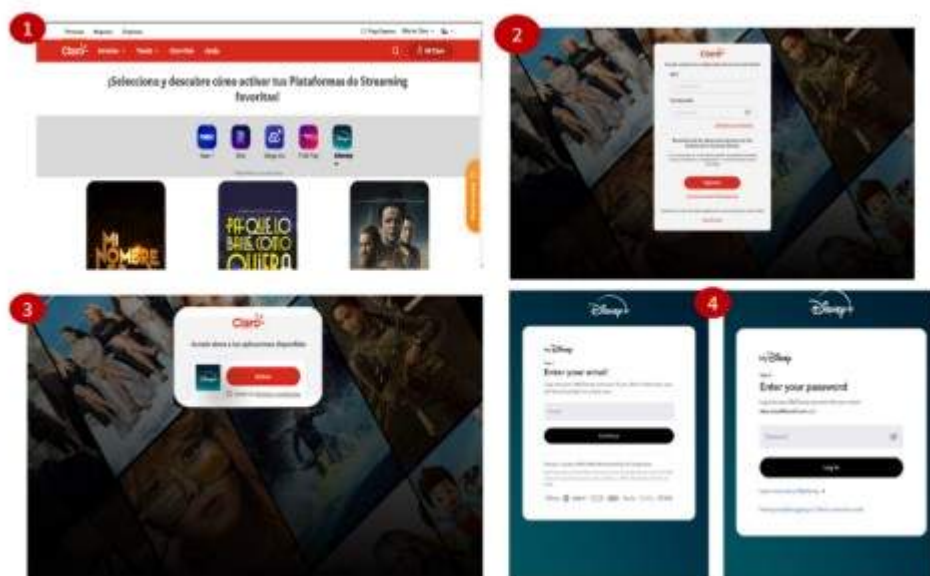


TNT SPORTS

**CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN
COMBINADA (TNT & MAX)**

BOX TV

1. Ingresar a la web de MAX
2. Seleccionar Claro como proveedor
3. Ingresar credenciales de Sucursal Virtual
4. Crear la cuenta
5. Crear perfil y disfrutar del contenido



TNT SPORTS

**CLIENTE CON SUSCRIPCIÓN
COMBINADA (TNT & MAX)**

BOX TV

1. Descargar la app
2. Seleccionar conectar a tu proveedor
3. Con el teléfono escanear el QR o ingresar al sitio e ingresar el código que aparece en pantalla
4. Elegir Claro como proveedor
5. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual
6. Crear la cuenta
7. Seleccionar perfil
8. Disfrutar el contenido



MEGA GO

WEB

BOX TV

Mega GO ofrece las señales en vivo de Mega 2 y ETC, capítulos de teleseries nacionales, series y programas.

Esta aplicación está disponible para su uso a través de un celular o la web **<https://www.megago.cl>**

Mega GO se podrá visualizar hasta en 5 dispositivos simultáneos

Dispositivos móviles y tabletas:

- Teléfonos Android (Android 8.0 o posterior).
- Teléfonos iOS (iOS 15 o posterior).

Navegadores:

- Chrome.
- Mozilla.
- Edge.
- Safari.

Dispositivos de TV:

- TV LG (WebOS 5.0 y posterior).
- TV Samsung (Modelos 2019 y posterior).

Dispositivos de streaming:

- Chromecast.
- Se pueden crear hasta 6 perfiles en la app
- El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda>



MEGA GO

WEB

BOX TV

1. Ingresa a megago.cl y clickea iniciar sesión
2. Clickea "Inicia sesión con tu proveedor"
3. Elige proveedor Claro
4. Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual

5. Crear perfil y disfrutar del contenido

MEGA GO

WEB

BOX TV

1. Descargar la app
2. Seleccionar conectar a tu proveedor
3. Con el teléfono escanear el QR o ingresar al sitio e ingresar el código que aparece en pantalla
4. Elegir Claro como proveedor
5. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual
6. Crear la cuenta
7. Seleccionar perfil
8. Disfrutar el contenido

CONTINUE

UNIDAD 2: CLIENTE SIN BOLETA



GESTIÓN:

CLIENTE CON SALDO A
FACTURAR NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
CON 10 A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
Y MAYOR A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, saldo a facturar negativo.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

Informa: *"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"*

CLIENTE CON SALDO A
FACTURAR NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
CON 10 A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
Y MAYOR A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

Ingresas una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, 10 a 20 días desde la emisión.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

Informa: *"XXX, hemos detectado una inconsistencia en tu cuenta que debe ser escalada al área especializada para que en un plazo de 72 horas hábiles tu boleta pueda ser regularizada."*

CLIENTE CON SALDO A
FACTURAR NEGATIVO

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
CON 10 A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

CLIENTE SIN SALDO NEGATIVO
Y MAYOR A 20 DÍAS DESDE
FECHA DE EMISIÓN

Ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para que se regularice con el siguiente detalle:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Cliente sin facturación

Descripción: Cuenta facturación N° XXXXX, sin saldo negativo, mayor a 20 días desde la emisión.

IMPORTANTE: Si cliente es PYME o persona natural con giro y necesita su boleta para efectos tributarios, debes indicar adicionalmente en la descripción de la SS que se emita factura o boleta actual.

Informa: *"XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta lo que impidió la emisión de tu boleta, ya desde tu próxima facturación se regularizará"*

Registra: Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta ->
Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

BOLETA ALFANUMÉRICA:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ **NO DEBES** entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.

✓ Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica y su **fecha de emisión sea menor a 10 días, NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA.**

✓ Para casos donde el cliente tenga emitida una **boleta alfanumérica con monto \$0, (Importe debido 0 en Andes) NO SE DEBE GENERAR TICKET A MESA DE AYUDA**, ya que es el monto real facturado de la boleta regularizada.

✓ Si cliente indica que no puede pagar un monto adeudado en pago express, Sucursal Virtual o en recaudadores externos, y al revisar detectas que corresponde a una boleta ALFANUMÉRICA, revisa el procedimiento **Inconveniente con Pago**

✓ Si la devolución corresponde a un PUF pagado con venta anulada y al revisar la boleta del cargo está como alfanumérica (B1), revisa la publicación **Saldo a favor (Abono o Devolución por Transferencia)**.

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Revisa la fecha de vencimiento de la boleta:

2. Si boleta NO está vencida, confirma la fecha en que fue emitida la boleta de acuerdo al DOM del cliente:

a. Fecha de emisión menor a 10 días de corrido, informa al cliente:

No Voz:

“XXX, tu boleta será regularizada dentro de los próximos 10 días”

b. Fecha de emisión mayor a 10 días, ingresa una Solicitud de Servicio (SS) para regularizar:

Solicitud de Servicio a ingresar:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Boleta Alfanumérica

Descripción: Boleta Alfanumérica con más de 10 días de emisión, ingresar el N° de cuenta facturación que presenta el inconveniente para que el área pueda resolver.

 **Importante:** Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

3. **Si boleta está vencida (mayor a 20 días desde la fecha de emisión),** verifica si tiene monto cobrado. **Para identificar si tiene monto debes revisar en el perfil de facturación la columna “Importe debido”:**

a. Boleta con “Importe debido = \$0”, informa al cliente:

No Voz

“XXX, hemos detectado que tu cuenta de facturación presenta una inconsistencia en sistema, por lo que no ha podido ser emitida. Para tu tranquilidad el monto que correspondía a este periodo no se verá reflejado en tu próxima boleta.”

b. Boleta con “Importe debido distinto de \$0”, NO informes el monto al cliente ya que este valor no se ve reflejado en el recaudador. Para regularizar ingresa una Solicitud de Servicio (SS):

Solicitud de Servicio a ingresar:

Tipo: Cuenta

Área: Facturación

Subárea: Boleta Alfanumérica

Descripción: Cliente con boleta alfanumérica y el N° cuenta facturación que presenta el inconveniente.

 **IMPORTANTE:** Recuerda derivar la SS para que el área de facturación pueda atenderla y resolver, de lo contrario no se podrá solucionar el requerimiento del cliente.

Facturas			
Refrescar		Generar NC Ajuste	
		Generar Ajuste Dirección Cliente	
Número de factura	Período de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento
283864917	19/07/2025 - 19/08/2025	\$0	08/09/2025
81-265558919	19/05/2025 - 19/06/2025	\$0	09/07/2025

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

"Sr(a) XXX, hemos detectado una inconsistencia con tu cuenta que impidió la emisión de tu boleta en este período. Para tu tranquilidad, este monto no se cargará en tu próxima boleta, y si excepcionalmente llegara a aparecer en la siguiente facturación, por favor contáctanos a través de cualquiera de nuestros canales para regularizarlo de inmediato."

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío -Recep Boleta-distribuc

Registrar en la atención:

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

- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 3: CICLOS DE FACTURACIÓN



¿QUÉ ES UN CICLO DE FACTURACIÓN?

Es el período de tiempo en el cual se registran, consolidan y valorizan todos los consumos, cargos fijos y adicionales asociados a los servicios de un cliente, con el fin de emitir una boleta o factura.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

✓ En Andes, el ciclo de facturación se llama DOM.

✓ **La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación**, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).

✓ De acuerdo a la **normativa Subtel**, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese período es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

✓ Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como **No Facturar** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

✓ Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

✓ Recuerda que, para **clientes nuevos**, al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

✓ Los **clientes que se migran a Andes** tendrán asignado un nuevo ciclo de facturación, el que estará de acuerdo a la fecha del período de cobro que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará, en algunos casos, una nueva fecha de emisión de boleta, pero sin afectar la renta mensual del

cliente. En la tabla adjunta verifica el DOM asignado al cliente migrado desde SUR.

✅ **IMPORTANTE:** Los clientes ex ciclo 90 serán migrados al DOM 16, lo que significa que tendrán una nueva fecha de pago, vencimiento y corte del servicio, es decir, se les otorga 6 días más de plazo en cada una de estas fechas.

✅ En caso de consultas relacionadas con el ciclo de facturación deja el siguiente registro de atención:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío - Recep Boleta-distriibuc

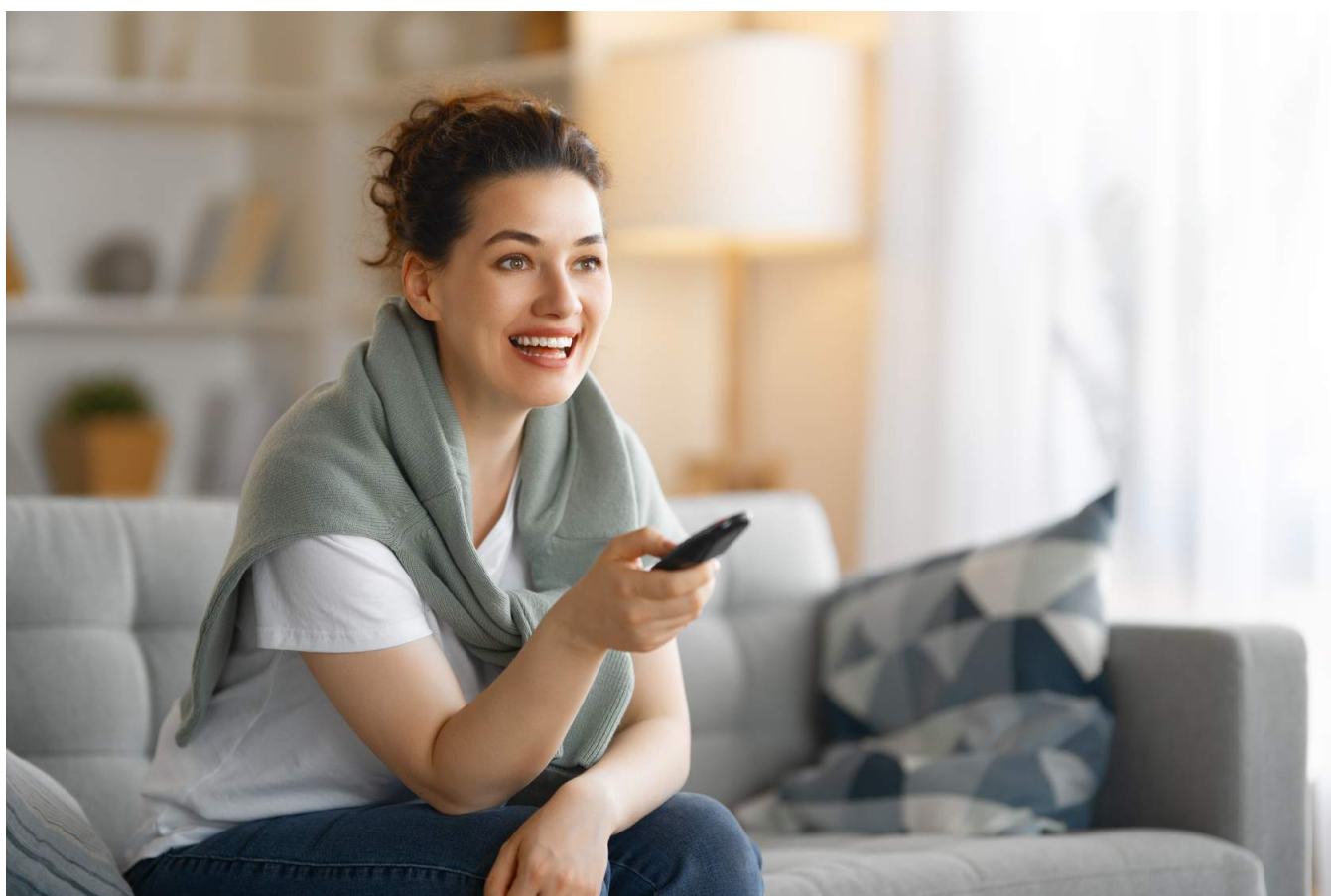
Registra en la atención:

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



CONTINUAR

UNIDAD 4: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



IMPORTANTE: ESTE PROCEDIMIENTO APLICA PARA LOS SERVICIOS QUE SE ENCUENTRAN ACTIVOS EN ANDES.

DEBES SABER:

✓ En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

✓ Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

✓ Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

GESTIONA:

INFORMA

CLIENTE NO HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBRO
PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBROS
PROPORCIONALES

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

Actualización de promoción:

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu 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".

Cambio de canal:

" XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece

reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

INFORMA

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBRO PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI EL MONTO EXCEDE LOS \$15.000:

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

"XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que agradecemos nos puedas contestar para poder avanzar con tu requerimiento lo antes posible"

SI MONTO NO EXCEDE LOS \$15.000:

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.

INFORMA

CLIENTE NO HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBRO
PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBROS
PROPORCIONALES

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

"XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que agradecemos nos puedas contestar para poder avanzar con tu requerimiento lo antes posible"

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR