



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - HFC

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: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC

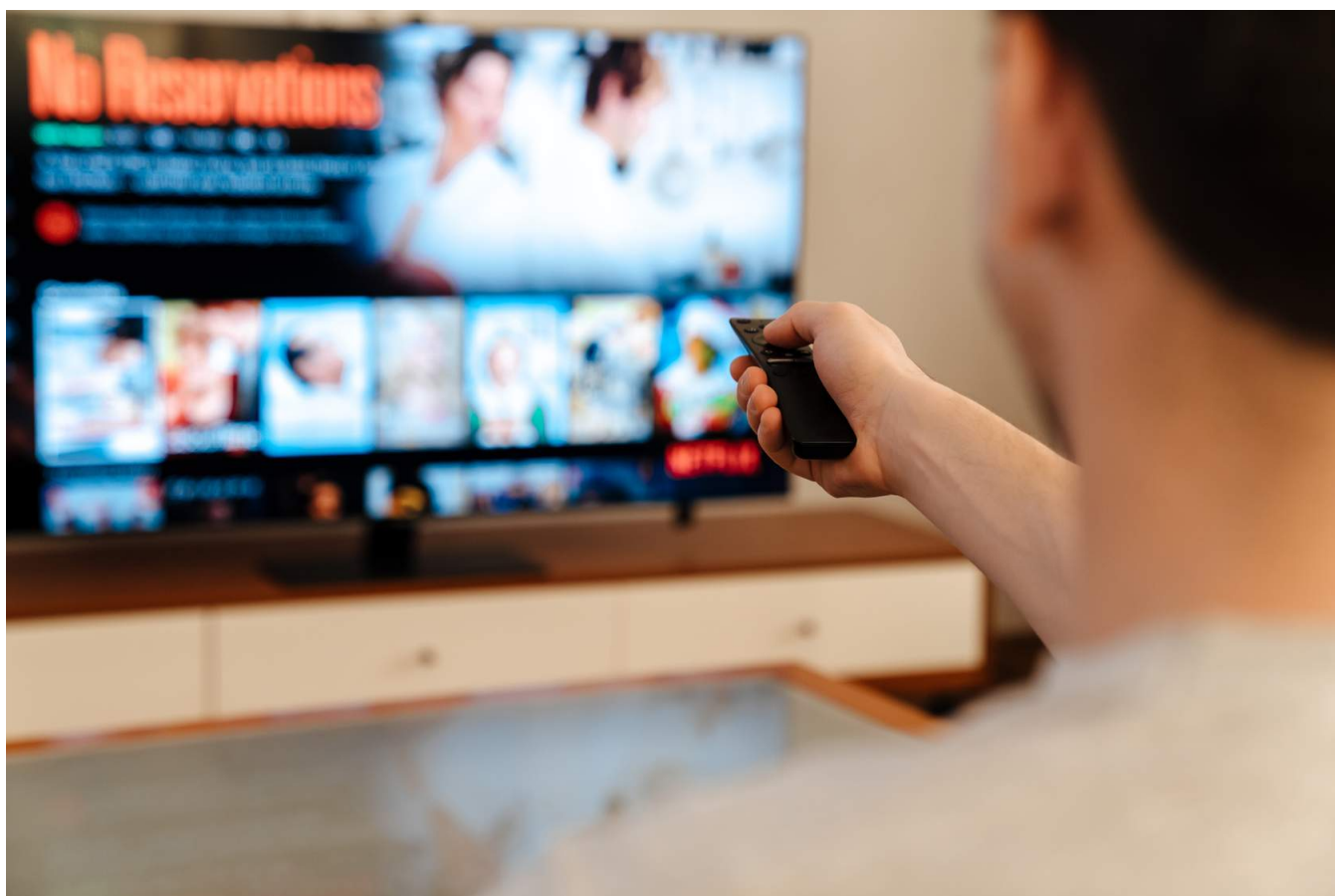
≡ UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV

≡ UNIDAD 3: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

≡ UNIDAD 4: INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede dar a Titular o usuario.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.
- Si el cliente ingresó su Rut en IVR/ Sucursal Virtual (en el caso de chat) no volver a solicitarlo a menos que la solicitud lo requiera, por ejemplo: entrega de clave WIFI.
- Si se ingresa una Visita Técnica a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Si corresponde ingresar una Visita Técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN* (falla masiva confirmada) en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según Paso 3. FALLA MASIVA/SIX*.

PASO 1: REVISIONES BÁSICAS

IMPORTANTE

Explica cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar activo.

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.

- a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
- b) En la sección "Productos Instalados" verificar el estado del servicio

SERVICIO SUSPENDIDO:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

SERVICIO ACTIVO:

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación [ANDES - Ingreso de Tickets](#).

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con Pedido Ingresado

Tipo de Solicitud: Reanudación

Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo.

Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será activado.

Si no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión.

En la siguiente revisión verificaremos si el cliente esta con una cobranza pegada por temas sistémicos.

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
2. Ir a alertas de crédito.

3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas

Continúa con las revisiones en el paso: **2. FALLA MASIVA**

b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Selecciona la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente. Dirígete a CLIENTES y pincha sobre el identificador cuenta de servicio.

Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo "COMENTARIOS"

Selecciona en "Banda Ancha" del equipo asociado y hace clic en el botón "RESET/REFRESH". Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes.

Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

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

Andes

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contactos](#)

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

RUT	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna
11273484-8	11273484-8-S-001	Servicio	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	235374784304	Facturación	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU
11273484-8	11273484-8	Cliente	IVAN	ARANGUIZ	MORENO	HOLDERIN 2063	MAIPU

11273484-8-S-001

RUT: 11273484-8 Dirección: HOLDERIN 2063 Teléfono principal: 965680014 Resultado última encuesta EPA:
 Nombre: IVAN Comuna: MAIPU En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA:
 Apellido paterno: ARANGUIZ Correo electrónico: conec@gmail.com Fallos masivos: ☐ Resultado última encuesta NPS:
 Apellido materno: MORENO Edad: Referidos: ☐ Fecha última encuesta NPS:
 Segmento valor:
 Cuenta Migrada: ☐

PASO 2: FALLA MASIVA

IMPORTANTE

1. Explica si hay o no fallas masivas o trabajos programados en el sector.

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio está activo, por lo tanto, ahora vamos a revisar si hay algún evento o trabajo en su sector que pueda estar afectando a su servicio.

2. Revisa si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC.

- 2.1. Ingresar a BEC a través del botón de Andes.

2.2. Revisa en BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”. Si está en color **VERDE**, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE MODEM. Si está en color **ROJO** o **AMARILLO**, dirígete a “Estado Clientes”

2.3. Revisa información en estado clientes, para ello, apóyate en el procedimiento de Detección de Incidencias Masivas, [pinchando aquí](#)

FEN:

FALLA MASIVA:

Revisa la información en “Estado clientes”, para ello, toma la comuna y nodo desde BEC.

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

Informa:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

REGISTRA

General -> Fallas sistemáticas -> Masiva técnica (NNOC Ticket)

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

ESCALADO A RED:

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos.

INFORMA

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX: XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO](#).

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo:

coordinadorescallcenter@clarovtr.cl

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente CLARO/ANDES lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA

"Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Intermittencia Internet

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

The screenshot shows a web browser window with the URL `becmultired.vtr.cl/client?rut=11273484&sig=5214485&marca=CLARO&usuario=OGONZ...`. The page displays client information and service status.

DATOS DEL CLIENTE

Nombre	Apellido	Edad	Sexo	Profesión	Estado Civil	Religión	Color de Ojos	Color de Pelo	Color de Piel
IVAN	ARANGUIZ MORENO	30	M	INGENIERO	CONVIVIENTE	NINGUNA	CASTAÑO	CASTAÑO	CASTAÑO

Dificultad de servicio detectada

Dificultad de servicio detectada

Telefonía

2P-800 Mega max Claro TVFull 532K

Pasos Telefonía

No Disponible

Internet

2P-800 Mega max Claro TVFull 532K

Pasos Internet

Marca: MODEM

ARRIS-TIGRELLA

Televisión

2P-800 Mega max Claro TVFull 532K

Información Aprovevisionamiento

Información de Aprovevisionamiento: Dbox-SmartVTR Plus

Reiniciar

PASO 3: ESTADO CABLE MODEM

IMPORTANTE

4. Explica la revisión sobre el estado del cablemódem.

Sr(a) XXX, ya descartamos que no haya trabajos o eventos en su sector, por lo tanto, ahora revisaremos el estado del equipo módem instalado en su domicilio.

4.1. Revisa el estado del cablemódem en BEC en la sección **“Pasos Internet”**.

4.2. Verifica el modelo de Cablemódem del cliente ya que en los casos de equipos NextGen, se puede revisar si el switch trasero está en ON/OFF.

- Revisa con el cliente que los cables estén correctamente conectados hacia el cablemódem y hacia la electricidad, recomienda que haga pruebas en distintos enchufes (si está conectado en una “zapatilla o alargador”, verificar que esté encendida y/o enchufada).

SI LAS CONDICIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM **SIGUE OFFLINE**

Solicitar al cliente hacer Reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad).

“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de tu módem.

1. Actualiza la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del Reset eléctrico.

Estado del CM -> ONLINE:

Continúa con el paso:

4. ESTADO DEL DOMICILIO

ESTADO CM -> OFFLINE

1.1. Ingresa una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo Cablemódem Offline.

1.2. Agenda de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos".

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo para Ud. La visita de nuestros técnicos cubre daños a los equipos y cableado interno, siempre y cuando no tenga intervención de terceros".

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: "CM Offline post reset eléctrico"

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

SI LAS CONEXIONES SON CORRECTAS Y EL ESTADO DEL CABLEMODEM ES ONLINE

1. Revisa si el CM cuenta con IP.

Si tiene IP numérica y cliente informa que puede navegar:

Se debe continuar con las revisiones en el paso: **4. ESTADO DEL DOMICILIO**

SIN IP:

Realizar un Reset/Refresh en Andes al Cable Modem.

Para ello, posíciónate sobre banda Ancha y pincha el botón

Luego, debes seleccionar en Refresh Internet y Aceptar.

SI RESET RESULTA EXITOSO:

La actividad en ANDES mostrará mensaje "Proceso Finalizado" en el campo Comentarios.

Se debe indicar al cliente que dentro de 5 minutos su inconveniente se solucionará.

"Sr. (a) XXX, hemos realizado un reinicio de su servicio lo que debería solucionar su inconveniente dentro de 5 minutos. Le pido disculpas por las molestias que esto le haya ocasionado".

Si el inconveniente persiste: se debe continuar con el paso: **4. ESTADO DEL DOMICILIO**

Si el inconveniente se soluciona

REGISTRA:

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Observación: Nombre del cliente + Motivo de la llamada + Información revisada/informada por cada paso + Plazos

SI RESET RESULTA FALLIDO

La actividad en ANDES mostrará un mensaje en el campo Comentarios.

1. Ingresar segundo RESET/REFRESH en Andes.

2. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad).

“Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem”.

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del Reset eléctrico.

3. Refresca la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del Reset eléctrico.

INCONVENIENTE CONTINUA:

4. Si de todos modos y luego de las revisiones el inconveniente continúa, se debe ingresar una Solicitud de Servicio de Reparación del tipo Cablemódem Offline con observación #IPNULL. Agenda de acuerdo a lo coordinado con el cliente en línea, informar:

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos”.

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

“Le informo que su visita técnica NO tiene costo para Ud. La visita de nuestros técnicos cubre daños a los equipos y cableado interno, siempre y cuando no tenga intervención de terceros”.

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Sin internet

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

 Internet

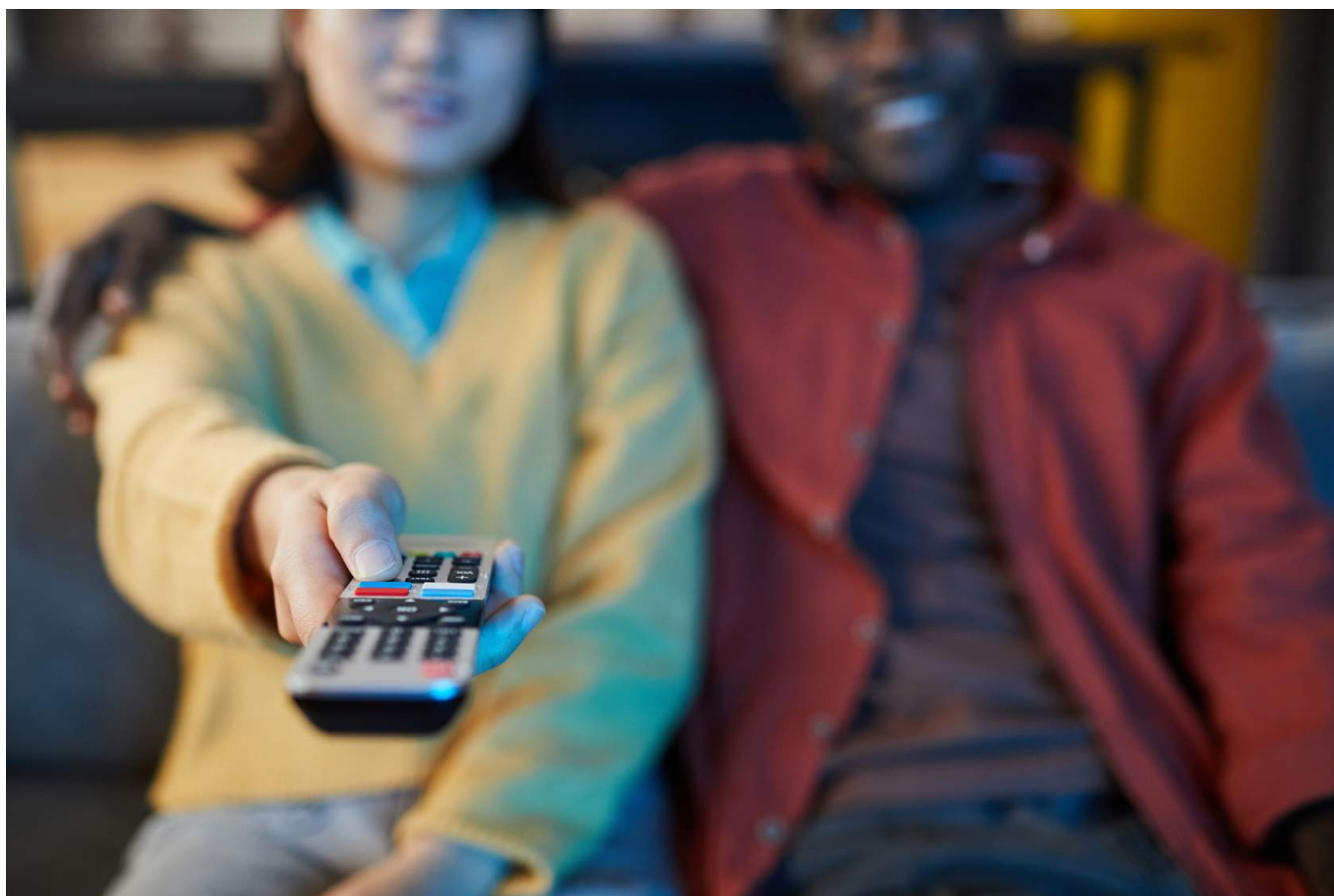
2P 500 Megas mas Claro TVFull 0324

Pasos Internet

Marca - Modelo	ARRIS-TG2482A
Estado del CM	online
Estado de Red	
Estado Domicilio	
Compatibilidad CM con Velocidad Contratada	

CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV



BOXTV:



El nuevo BoxTV es un servicio de tecnología Android TV que te ofrece televisión en alta definición. Este nuevo servicio posee una nueva guía de programación, búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedes usar desde tu televisor (Debe tener conexión HDMI). Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al BoxTV.

DEBES SABER:

- ✓ La red FTTH sólo es compatible con BoxTV.
- ✓ BoxTV funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar Claro (no es compatible con internet de otras compañías).
- ✓ Por defecto el Pin del BoxTV es 9999.
- ✓ Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.

- ✓ Contenido lineal: Programación de televisión en vivo
- ✓ Contenido no lineal: Programación de VOD o Replay.
- ✓ Funciona solo en televisores con conexión HDMI.

ERRORES BOXTV:

Todos los errores se deben informar con el símbolo #. A continuación, revisaremos algunos errores:

V227-CONTENIDO NO DISPONIBLE

Contexto del error: Error al intentar reproducir contenido en Replay debido a que no encuentra la grabación o esta quedo con falla.

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V227

1. Preguntar a cliente cuál es el contenido con inconvenientes, se debe identificar el Canal, programa, fecha y hora que intenta reproducir.
2. Pedir al cliente hacer la prueba donde se tiene que dirigir a la señal de "Canal 13" e indicarle que pruebe el Replay.

El resultado del buen funcionamiento o no del Replay TV en la señal "Canal 13" debes informarlo cuando escalas al BO.

3. Escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: V227 Contenido no disponible

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla,

más canal, el programa, fecha y hora que intenta reproducir. Ej.: Error #V227, canal 13, lugares que hablan.

"Sr(a) XXX, el error se debe a problemas con el contenido que intentas reproducir, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

V548- ERROR DRM NO SE PUEDE REPRODUCIR AHORA

1. Indagar, para saber si el problema es en un canal o en varios.

"¿Sr(a) XXX, nos podría informar en qué canal o canales tiene este error?"

2. Ingresa a Webcenter y aplica un Reboot.

2.1. En la pantalla Menu Operations de WebCenter del lado izquierdo ubica la tecla REBOOT.

Aparecera un mensaje de confirmacion, el cual debes pinchar en ACEPTAR

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.

3. Valida con el cliente si el problema persiste.

4. Si este persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

o Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: V548 Error Drm no se puede reproducir ahora.

o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

Ej.: Error #V548 + contexto de la falla del cliente + el canal o los canales afectados.

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

V479-V511 EL DISPOSITIVO NO ESTA AUTORIZADO

Contexto del error: Es un inconveniente puntual de un cliente que impacta la reproducción de un contenido lineal

Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V479 o V5111. Solicita al cliente la serie del BoxTV con inconvenientes

2. Una vez obtenido, ingresa a BEC y revisa si el N° de serie es el mismo indicado en BEC.

3. Si es diferente, ingresa una visita técnica.

Tipo: Televisión

Área: Reparación técnica

Subárea: BoxTV no enciende

DESCRIPCIÓN: Descuadratura de material

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado requiere una visita técnica para reparar en terreno el servicio de televisión. Procederé a ingresar la visita técnica”..

4. Si el n° de serie coincide, realiza un reset Refresh “Refresh Programación Todas las Plataformas”Revisa el correcto ingreso de un RESET en la publicación RESET / REFRESH

5. Luego, debes realizar un REEBOT. Ingresa a WebCenter y selecciona el REEBOT en el decodificador que presenta el inconvenienteEsta 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.

6. 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.

7. Confirma con el cliente si ahora es posible reproducir el contenido.

8. En caso que aún no pueda visualizar el contenido, escala el inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:Completa los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

- o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV
- o Tipo de error dbox: V479- V511 El dispositivo no está autorizado
- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

“Sr(a) XXX, el inconveniente reportado debe ser atendido por el área especialista, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

V635/V636 (400-504) /V637/V638/V639 (400-504) /V640/V641/V642 (400-504) /V643 ERROR DE DESCARGA (ANTIGUO V549)

1. Realiza las revisiones de internet de este procedimiento
2. En caso de no resolver, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos: Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

- o Rut cliente
- o Fono para contacto
- o Dirección del cliente
- o Comuna
- o Orden de trabajo: 111111
- o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV
- o Tipo de error dbox: V635/V636 (400-504) /V637
- o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla. Ej.: Error #XXX + contexto de la falla del cliente

- Pincha en el siguiente link: http://10.43.102.170/escalamientos_claro/ingreso.php y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claro

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que

procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

C611/C612 ERROR DE CONEXIÓN —

Contexto del error: No se pudo establecer una conexión de red al servicio TiVo (middleMind) o se cortó repentinamente.

- Falla del cliente: En pantalla aparece el error: C611 o C612.

Consulta al cliente cuál el BoxTV que presenta el inconveniente y realiza nuevamente las revisiones de Internet.

Si problema persiste, escalar inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:

Completar los campos seleccionables: Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV

o Tipo de error dbox: C611/C612 Error de Conexión

- Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.

Ej.: Error #C611 + contexto de la falla del cliente

- Pincha en el siguiente link: http://10.43.102.170/escalamientos_claro/ingreso.php y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claroUsuario: FrontN1

Contraseña: frontn1

“Sr(a) XXX, El inconveniente reportado está siendo atendido por el área especialista ya que no es puntual con su servicio y afecta a más clientes, por lo que procederemos a derivar su caso inmediatamente para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

V932 AL V941 (ANTIGUO V425)- NO DESCARGA LISTA DE CANALES —

• Contexto del error: Es una inconveniente al descargar la lista de canales de televisión.

- Falla del cliente: Aparece al cliente el error en pantalla V932 al V941

Realizar [re-aprovisionamiento](#). Si cliente tiene un BoxTV se debe realizar Refresh de paquetes para regularizar su servicio.1. Seleccionar equipo y luego presionar el botón reset/refresh.

2. En la ventana emergente seleccionar opción de “Refresh Programación Todas las Plataformas” y luego presionar “aceptar”.

Revisa el correcto ingreso de un RESET en la publicación RESET/REFRESH3. Si la actividad de Refresh es fallidaSi la actividad de Refresh es exitosa, el ejecutivo debe realizar un Reboot desde WebCenter. Para esto, ingresar a Webcenter y selecciona REEBOT 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, generar una reparación técnica a terrenoSi la actividad de Reboot no soluciona el problema y la falla se mantiene escala inconveniente a BO a través de Web de escalamiento con los siguientes datos:
 - o Proveedor, Plataforma, Localidad, nodo y subnodo.

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

o Comuna

o Orden de trabajo: 111111

o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV
o Tipo de error dbox: V932 AL V941 (Antiguo V425) No descarga lista de canales
o Observaciones: Incluir el error específico que le aparece al cliente en pantalla.
Ej.: Error #V4



Para conocer otros errores revisa la publicación en Clave [aquí](#)

CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

-La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

-**Rut** del Cliente para saber quién está llamando.

-Verificar el **domicilio** y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando.

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

-La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

-Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

✗ La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta **5 días después de la fecha de vencimiento** sin recargos adicionales.

✖ La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleto se emite y hasta 5 días antes que venza su boleto puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”

-Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SOLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS.**

- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corrido (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas.

-En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS** estos serán **REANUDADOS** en un plazo **máximo de 2 horas.**



GESTIÓN:



IMPORTANTE

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresar a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y seleccionar la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.

2. Ingresar a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.

3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.

! Deben haber pasado 30 día desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA.**

4. Pinchar la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA.**

5. Seleccionar el botón de **CALENDARIO** y confirmar la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corridos.

6. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

7. Verificar que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

INFORMA:

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- o Detalle de la gestión
- o Plazo de solución

REGISTRA:

Atención Comercial→ Descuentos y prórroga→ Prórroga /Inhibición Registrar en la atención:

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

The screenshot shows a web form titled "Perfil de facturación". It contains a table with the following data:

Nombre	Principal	Frecuencia	Método de pago	Método de Distrib	Dirección de Email
201700138450	☒	Mensual	Método Pago no ..	Electrónico	mariaelshereah1980@g

Below the table, there is a field for "Fecha Hasta Inhibición Cobranza" with the value "31/08/2022 23:59:00" highlighted by a red box. A blue callout box points to this field with the text: "En este caso la Inhibición se puede ingresar después del 30 de septiembre." The top right of the form has a button labeled "Enviar Inhibición".

CONTINUAR

UNIDAD 4: INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

DEBES SABER:

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

GESTIÓN:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

a) Saldo pagado Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido: Servicio activo -> Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ: “Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos”

NO VOZ: “XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y tus servicios están activos”

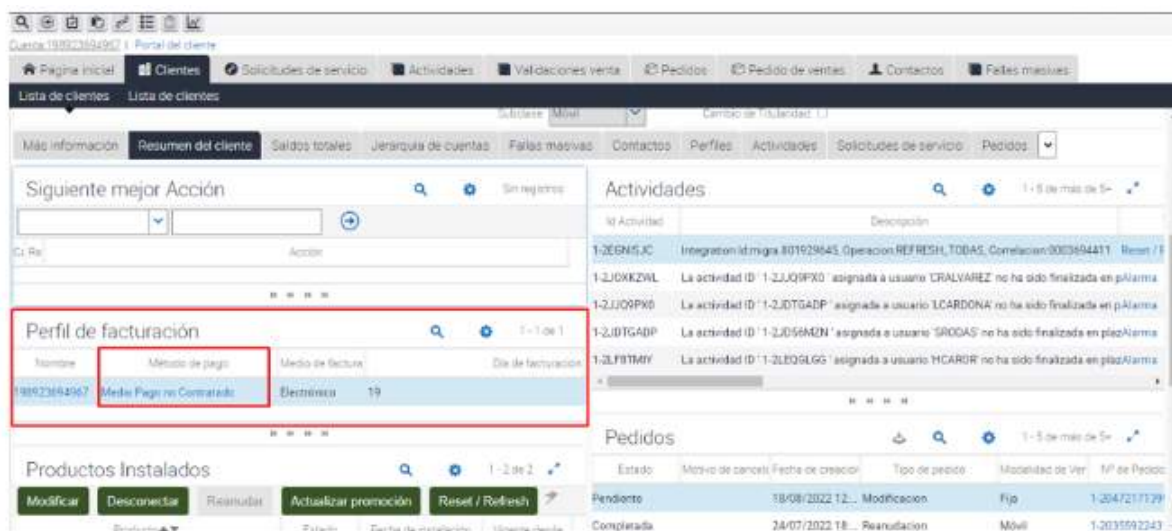
Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda. Servicio suspendido-> resuelve según la información de la pestaña **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

b) Saldo pendiente de pago-> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. Revisa en la Vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado. ! De todas formas, puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado a) Medio pago no contratado Descuento por planilla -> Continúa la revisión en el PASO 3.			

b) Pago automático -> Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC –PAT).

c) 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



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa al PASO 4.

2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS**

--

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
1. En la pestaña Pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna SIN ASIGNAR. 2. Verifica además que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo. a) Existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO ASIGNADO. b) NO existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO APLICADO. 3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna REVERSADO estará marcado con una "Y". a) Existe reversa de pagos. Resuelve según la información de la pestaña <u>REVERSA DE PAGO</u>			

Perfil de facturación

IMPORTANTE: Solo se debe ingresar una solicitud por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.

	Recaudador	Plazo Solución (horas hábiles)
Presenci al	Caja Presencial Claro	48
	Sencillito	48
	Lider	48
	Servipag	48
	Caja Vecina	48
	Servi Estado	48
	Unired	72

On Line	Servipag.com	48
	Claro Chile.cl → Web Play	72
	Claro Chile.cl → Sucursal Virtual	72
	App Mi Claro	72
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Servipag	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Banco Estado	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Khipu	48
	Claro Chile.cl → Botón de Pago Match	48
	Pago electrónico Banco Estado	48

NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección **"GESTIÓN"**.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN:

1. Servicio suspendido -> Ingresa una inhibición de cobranza.

- Servicio próximo a suspenderse -> Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

Apóyate en la publicación Inhibición de Cobranza

IMPORTANTE:

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

- Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador. Para esto,

2.1. Indaga cuál fue el medio de pago del cliente.

2.2. Si el pago está dentro del plazo de aplicación, informa al cliente:

VOZ:

“Sr. XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes”

NO VOZ:

“XXX, el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, ten la tranquilidad que tu servicio no sufrirá cortes”

3.3 Si el pago está fuera del plazo del recaudador, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

! Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Comprobante de pago recepcionado:

3.4 Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail.

CUENTA: Facturación

TIPO: Cuenta

ÁREA: Recaudación

SUBÁREA: Pago no aplicado

DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (no confundir con el medio de pago, aquí se debe indicar cualquiera de los siguientes Recaudadores: Sucursal Virtual, Pago Express, Santander, Multicaja, Lider, Unired, Sencillito, Servipag, Caja vecina o Banco Estado).

Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada; apóyate en la publicación **[CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS.](#)**

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud (la solicitud de servicio debe quedar en estado derivado, en otro estado no podrá ser atendido por el equipo especialista):

IMPORTANTE: Es de suma importancia que completes todos los datos indicados en la imagen anterior, debido que si no se ingresan correctamente, la Solicitud de Servicio no será derivada al equipo especialista y por ende el cliente no tendrá solución.

Solo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- **DESTINATARIO:** bpovtr@everttecinc.com y escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- **ASUNTO:** ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- **CUERPO DE CORREO:** Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada.

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

VOZ Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO VOZ Con Inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

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

ESCALA:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- Solicitud no fue ingresada -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- Solicitud finalizada -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

IMPORTANTE: Recuerda que este escalamiento es solo si el SLA de la solicitud esta fuera de plazo.

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días)ingresa una **Inhibición de cobranza**, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

! Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarovtr.cl; claudio.palma@clarovtr.cl; bpovtr@evertecinc.com; alejandra.torressalgado@clarovtr.cl

ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE

CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada **Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:**

VOZ Con Inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO VOZ Con Inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado."

"Sin inhibición:

"XXXX ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Ten la tranquilidad que tu servicio no se verá afectado"

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada. CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAGO NO ASIGNADO:

IMPORTANTE

OBJETIVO: Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN:

1. En caso que el caso no haya sido escalado previamente, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE

TICKETS A MESA DE AYUDA.

Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección “Traslado de pagos”.

RECUERDA: Ante pagos no asignados, no se debe ingresar una Solicitud de Servicio, la gestión es por medio de un ticket a mesa de ayuda.

2. Si ya fue escalado con anterioridad, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado.

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios.

INFORMA: Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución Apóyate con el siguiente script:

VOZ:

“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

NO VOZ:

“XXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. Hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

REGISTRA:

Atención comercial Pago pago no aplicado

Registrar en la atención:

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



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
HFC**

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

FINALIZAR