

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - 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.



TRASLADO DE DOMICILIO



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES MERCADO EMPRESARIAL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE DOMICILIO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- El traslado se puede efectuar solo a direcciones factibles.

- Solo puede ser solicitado por el titular del servicio, por lo cual, se debe aplicar procedimiento de validación de identidad vigente para cada canal de atención.
- Para realizar el traslado, el RUT del nuevo titular y el que cede, no debe tener deuda.
- Se encuentra sujeto a factibilidad comercial y técnica en la nueva dirección.
- No tiene costo si mantiene el mismo servicio y equipos que tenía en el domicilio antiguo (es el cliente quien debe trasladar los equipos al nuevo domicilio).

DEBES SABER:

1

Si el cliente tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad, se asignará nuevo número telefónico.

2

El soporte SUR tiene un SLA de 24 horas para actualizar la dirección en CRM.

3

En caso de que el titular se contacte para anular la solicitud de traslado, debes objetar la orden, enviando un email a Backtvrechazo@upcom.cl.

Verifica Precondiciones

Paso 1

Ingresa a SUR para verificar cuál es la tecnología del domicilio actual: HFC o FTTH

No es seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail Affinity rkruger.rodri... Afinidad

RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER 03:39 41810104

12508047-2 (1)

CUENTA 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT.: LA FLORIDA

Video

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs	4-jul-2022	HFC				\$47.511	\$4.316	ACTIVO	
Adicionales	15-jun-2022	HFC				-\$396	\$0		

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Agendation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	--------------------

Billing

Month	Amount
Apr-12	\$53.983
May-12	\$49.078
Jun-12	\$46.529
Jul-12	\$34.228
Aug-12	\$34.359
Sep-12	\$28.641

Current Balance \$47.215

	15 May	Contracted Minutes
Pay Before		0
Debt	\$47.215	Consumed Minutes
Replayed	\$0	Minutes Credit
Monthly Average	\$39.187	

Message for the agent

Message for the customer

Frequently Asked Questions

Services y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start	Back
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Verifica Precondiciones

Paso 2

Revisa si la cuenta está al día o tiene deuda. En este último caso, debes informar al cliente que debe solicitar el traslado una vez que la cuenta esté pagada. Para revisar haz clic en la pestaña FACTURACIÓN, aparecerá el monto a pagar y la fecha de vencimiento.

No es seguro 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1: NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail Affinity rkruger.rodri@ Telefon viewer 222383733

12508047-2 (1)

CUENTA 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO 144 NUMERO INT. LA FLORIDA

Video

Who calls YENNY

Telephone viewer 222383733

Notes

10:02

4181087

Main Customer Products Orders **Billing** Attentions

Billing

Current Balance: \$47.215

Pay Before 15 May

Agreed amount: \$0 Total amount to pay: \$47.215

Date Issuance	Folio	Initial Balance	Cargos Claro	Carrier Charges	Total Loads of the Month	Total Document
25-Apr-2023	96538488	\$0	\$47.215	\$0	\$47.215	\$4
25-mar-2023	96328830	\$0	\$47.215	\$0	\$47.215	\$4
25-feb-2023	96089163	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4
25-Jan-2023	95720947	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4
25-Dec-2022	95501758	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4

Reg: 1 of 5 de 132

Charges of the month Payments Adjustments Carriers Agreement

Ticket number	Amount	Balance	State	Invoice	Payment	Date Issuance	Expiration Date
0	\$26.542	\$26.541	6	10797335	22-may-2012	18-may-2012	17-jun-2012
2	\$4.423	\$17.695	3	21333796		5-jul-2012	20-jul-2012
3	\$4.423	\$13.272	3				
4	\$4.423	\$8.849	3				
5	\$4.423	\$4.426	3				

Reg: 1 of 5 de 7

Message for the agent Message for the customer

Start

Frequently Asked Questions

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start Back

A1 :Cambios

A2 :Consultas

A3 :Notificación

A4 :Reclamos

A5 :Solicitud

PFR :null

Verifica Precondiciones

Paso 3

Ingresa al módulo PUA (Proceso único de admisión Clientes) en Contrato electrónico en el link <http://ceadmclaro.clarochile.cl/> para realizar el proceso de validación de factibilidad. Debes gestionar según el resultado que arroje PUA.

VALIDACIÓN FACTIBILIDAD:

- Ingresar a la pestaña EVALUADOR GENÉRICO y completar todos los datos requeridos. Para finalizar la búsqueda, hacer clic en CONSULTAR.
- Se desplegará la ventana EVALUADOR, con el resultado de la verificación de factibilidad.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

Indica la factibilidad para el proyecto VENTA CRUZADA

The screenshot shows the 'Evaluador' window with the following data:

- DIRECCIÓN: WINBACK D/R 26-09-2022 RUT: SIN CAMPAÑAS
- Reporte: HFC Canal: CAC
- Número Ticket: 951069300
- TIPO DE CLIENTE: CLIENTE CLARO HOY Y HOY
- DIRECCIÓN FACTIBLE VHFC** (highlighted in green)
- DIRECCIÓN FACTIBLE HFC
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC
- COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
- Dirección no registra deudas
- RUT CON SERVICIOS ACTIVOS HFC/FTTH

Buttons at the bottom: Aceptar, Cerrar, close.

The screenshot shows the 'Evaluador' window with the following data:

- DIRECCIÓN: WINBACK D/R 26-09-2022 RUT: SIN CAMPAÑAS
- Reporte: HFC Canal: CAC
- Número Ticket: 951069300
- TIPO DE CLIENTE: CLIENTE CLARO HOY Y HOY
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD VHFC** (highlighted in red)
- DIRECCIÓN FACTIBLE HFC
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC
- COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
- Dirección no registra deudas
- RUT CON SERVICIOS ACTIVOS HFC/FTTH

Buttons at the bottom: Aceptar, Cerrar, close.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

En caso de que el cliente sea FTTH y quiera cambiarse a una dirección con red HFC, revisa el apartado DIRECCIÓN CON RED DIFERENTE A DIRECCIÓN DE ORIGEN

The image shows two side-by-side screenshots of a software application titled 'Evaluador'. Both windows display a list of options for a customer's new address. The left window shows a list where 'DIRECCIÓN FACTIBLE HFC' is highlighted in green. The right window shows a list where 'DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC' is highlighted in red. Both windows have a 'Aceptar' button at the bottom right.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

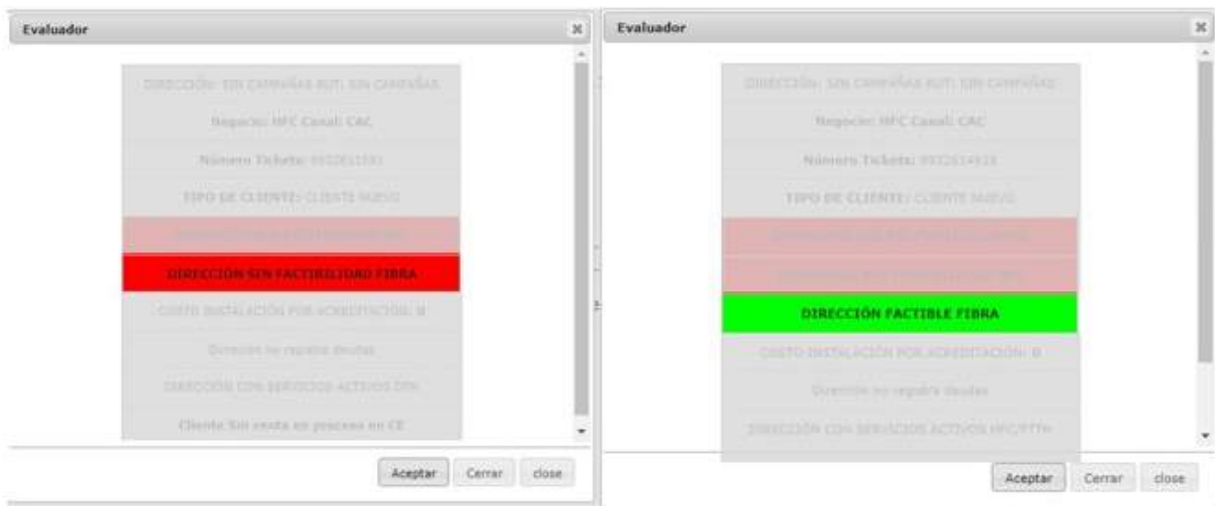
**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

En caso de que el Nuevo domicilio tenga deuda, se debe solicitar respaldo que esa deuda no sea del titular vigente. Se debe solicitar:

Contrato de arriendo o contrato que indique la acción de compra de la vivienda donde se desea trasladar (escritura, promesa compraventa)



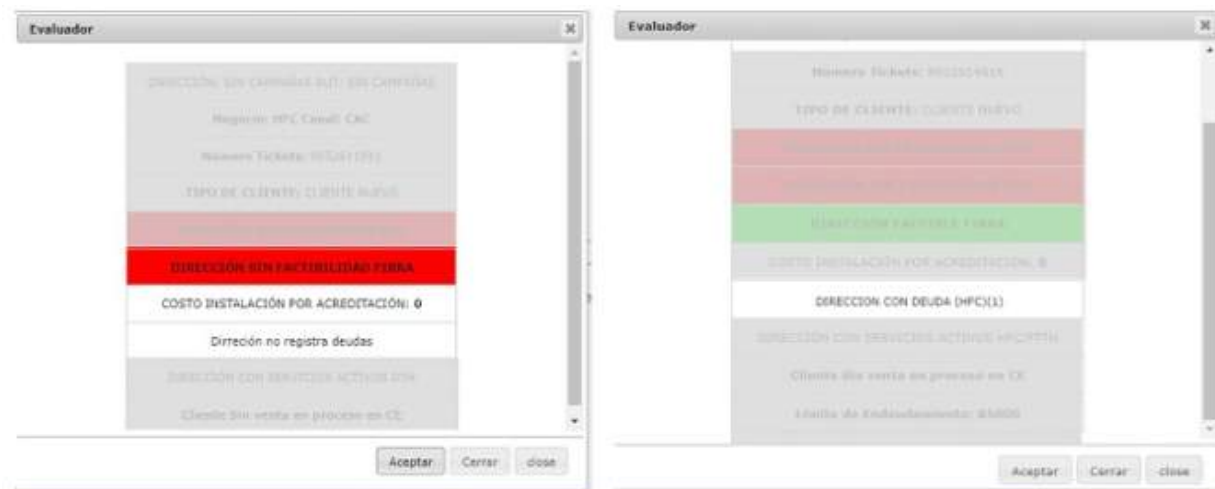
**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

Si la vivienda donde se desea trasladar tiene servicios activos, el traslado no es posible



BOTÓN ROJO:

Gestiona según el caso transferido:

Dirección no encontrada en PUA —

Realizar búsqueda alternativa en SII:

Busca la dirección a la que el cliente quiere trasladarse en la página de Servicio Impuesto Internos <https://www4.sii.cl/mapasui/internet/#/contenido/index.html>. Se ocupa esta web como apoyo en caso de tener dudas en la búsqueda de la dirección. También nos permite dar indicios de donde está la dirección que no es encontrada.

1. Al ingresar al sitio encontrarás un panel de búsqueda por criterios, donde se debe seleccionar "Buscar Dirección",
2. Al buscar por dirección se deben completar 2 campos de forma obligatoria que son: la Comuna y Calle a buscar, como opcional queda la altura o número.
3. Al ingresar texto en Comuna, la web nos entregará posibles opciones disponibles.
4. Al ingresar estos 2 campos, el sistema entregará todas las numeraciones posibles que tiene esta calle. Esto nos ayudará a confirmar si la información que nos proporciona el cliente es la correcta.
5. Si hay certeza de la numeración que informa el cliente, se puede agregar a los criterios de búsqueda.

Y al hacer clic en **"Ver"** podremos ver la dirección en el mapa y confirmar si existe la dirección informada por el cliente y con este dato podrás volver a realizar la validación de dirección en PUA.

Si la dirección no es encontrada continúa con el siguiente paso.

Realizar búsqueda alternativa en GOOGLE MAPS:

Realizar la búsqueda en GOOGLE MAPS ingresando en el link <https://www.google.cl/maps> Esta web nos ayudará a encontrar direcciones y como se escriben, para generar una correcta búsqueda en PUA.

1. Busca en el siguiente orden: Calle (numeración), Comuna.
2. En esta opción entrega varias direcciones que coinciden con el criterio de búsqueda y nos permitirá descubrir datos que nos ayudarán a complementar la búsqueda como, por ejemplo:

a. Si existen referencias geográficas, tipos de construcción, etc.

b. Ejemplo: Al buscar la dirección “Lo Encalada 241” de la comuna de Ñuñoa, Gis nos entrega 2 direcciones y podremos ocupar Google Maps para entender cuál es la diferencia entre ambas.

Al utilizar el Street View, se puede determinar que hay un edificio y un quiosco con la misma numeración, pero solo el edificio tiene cobertura.

Si encuentras la dirección, vuelve a realizar la validación de dirección en PUA. Si la dirección no es encontrada Informa al cliente que el cambio de domicilio no se puede generar dado que el nuevo domicilio no cuenta con factibilidad CLARO.

a) Ofrece al cliente si desea hacer el cambio de domicilio a otra dirección. Si así debes volver a hacer el proceso de validación factibilidad.

b) Si el cliente no acepta y manifiesta la desconexión de sus servicios, informa que será transferido a un área especialista para ingresar la desconexión.

c) Transfiere asistidamente a retención. Apóyate en la publicación [Desconexión Parcial o Total Hogar.](#)

Dirección es factible para traslado

1. Ingresa un ticket para solicitar el cambio de domicilio. La ruta del ticket es: SUR/ Catastral/ Cambio de Domicilio.

Si necesitas apoyo para el ingreso de un ticket, revisa la publicación [Portal Help Desk – Support@l](#)
El soporte SUR tiene un SLA de 24 horas para actualizar la dirección en CRM.

2. Informa al cliente que será contactado en máximo 48 hrs hábiles para coordinar la visita que realizará el traslado de los servicios.

3. Informa además que debe llevar los equipos como decodificador(es) o modem al nuevo domicilio.

4. Ingresar a Tipifica N° ticket PUA, dirección completa, rut titular, ticket mesa ayuda HFC MÁS/FTTH MÁS-
TÉCNICO- CAMBIO DE DOMICILIO- DIRECCIÓN ACTUALIZADA EN CRM



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES MERCADO EMPRESARIAL



DESCRIPCIÓN:

A partir de marzo 2024, se redefine la cartera Empresarial Claro, de acuerdo a la Segmentación Compañía. Dado lo anterior, en este documento se explica cómo atender requerimientos de clientes empresariales, tanto de servicio fijo como móvil.

DEBES SABER:

1

Si el resultado Búsqueda del cliente “no fue encontrado en la base”, debes atenderlo.

2

Si el RUT consultado se encuentra en la base es Empresa, debes informar los canales de atención, indicados en este procedimiento.

INDAGA:



Indaga cuál es el servicio por el que requiere atención el cliente y buscar en la “base identificador de segmento”. [Descarga aquí la base.](#)



El cliente puede tener servicios fijos, móviles o ambos.



Existirán Clientes Corporaciones, Gobierno, Medianas Empresas y Pyme.



Te podrías encontrar con casos de clientes de segmento persona, que cuentan con servicios de empresa (TI o Telco), cuya gestión debe ser realizada en CRM SGA, donde son atendidos los clientes PYME Hogar.

PASO A PASO:

PASO A PASO

Búsqueda del cliente: Solo debes ingresar el Rut, con guion y dígito verificador y se desplegará la información como muestra la imagen de ejemplo:

- ✓ Si el RUT consultado indica que **"no fue encontrado en la base"**, corresponde a cliente Persona y debes atenderlo.
- ✓ Si el RUT consultado **se encuentra en la base** es Empresa, por tanto, Informa al cliente que debe comunicarse al 800 000 171 o al WhatsApp + 56950172693. Horario atención comercial lunes a viernes de 8:30 a 18:30/atención técnica 24/7. La atención aplica para servicios fijos, móvil, VTR y Claro. [Apóyate Horario de atención](#)

Para registrar correctamente en sistema debes:

Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos:

Rut No Encontrado en Base de Datos



IDENTIFICADOR DE SEGMENTO

Instrucciones de Uso

- 1- Ingresar el número de rut con el siguiente formato 12345678-9
- 2- Presionar botón "ENTER".
- 3- Se desplegará la información si es que el cliente está o no en la B2C.

RUT	12345678-9
NOMBRE	-
SEGMENTO	-
SERVICIO	-

RESULTADO: El RUT consultado no se encuentra en la base, corresponde a cliente B2C y debes atenderlo.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El traslado se puede efectuar solo a direcciones factibles.

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, si el RUT consultado se encuentra en la base es Empresa, y se debe informar los canales de atención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°13 - HFC TERMINADO



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

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

FINALIZAR