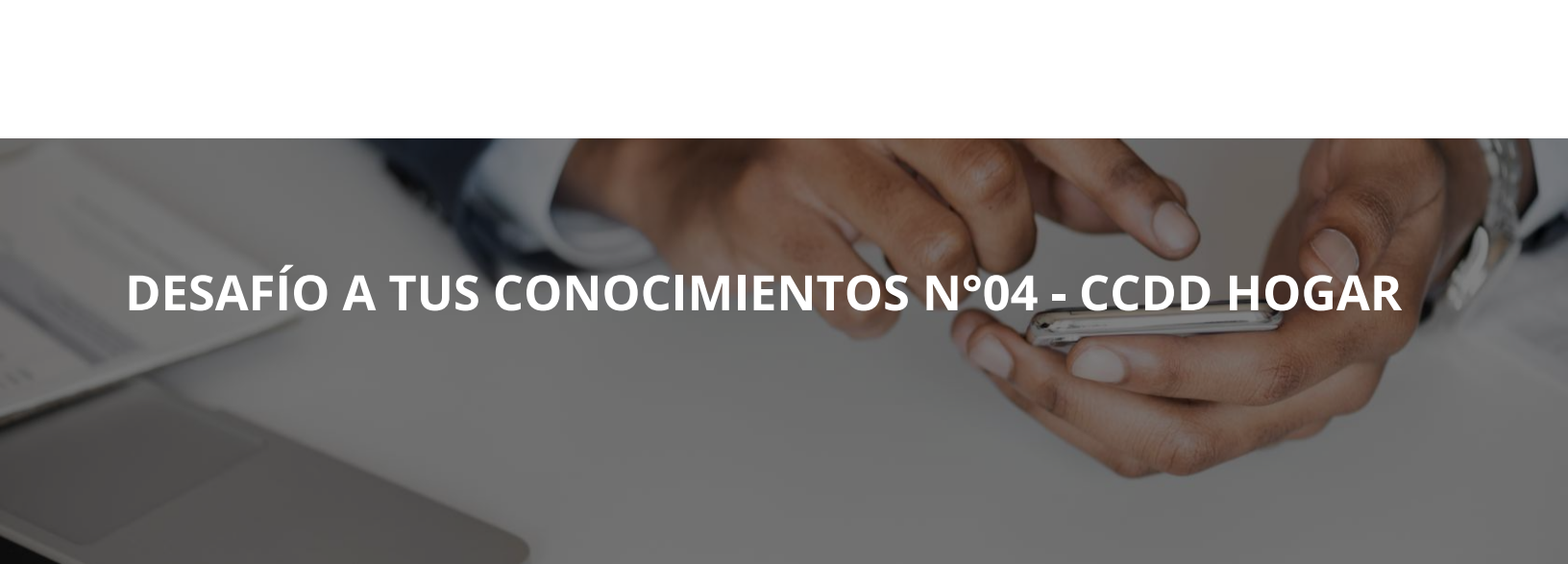


A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a white shirt and a watch. The background is slightly blurred, showing a desk and a laptop.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ UNIDAD 1: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

☰ UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

☰ UNIDAD 3: ANDES - CAMBIO CLAVE WIFI

☰ UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. **VTR-CLARO**
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

SIN INTERNET:

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

FIBRA

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	600 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	●
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			Activado	●

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT			ZTE H3601P			
	ZTE	F6600P	EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- "¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?"

- "Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?"

- "¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?"

- "¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?"

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

REVISA SI LA CAJA DE INTERNET EN BEC APARECE ONLINE U OFFLINE



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



OFF LINE:

Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

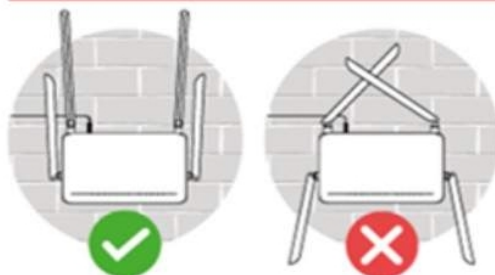
Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo

pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

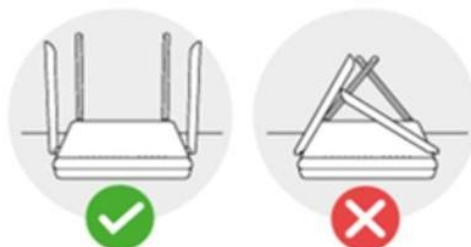
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Paso 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

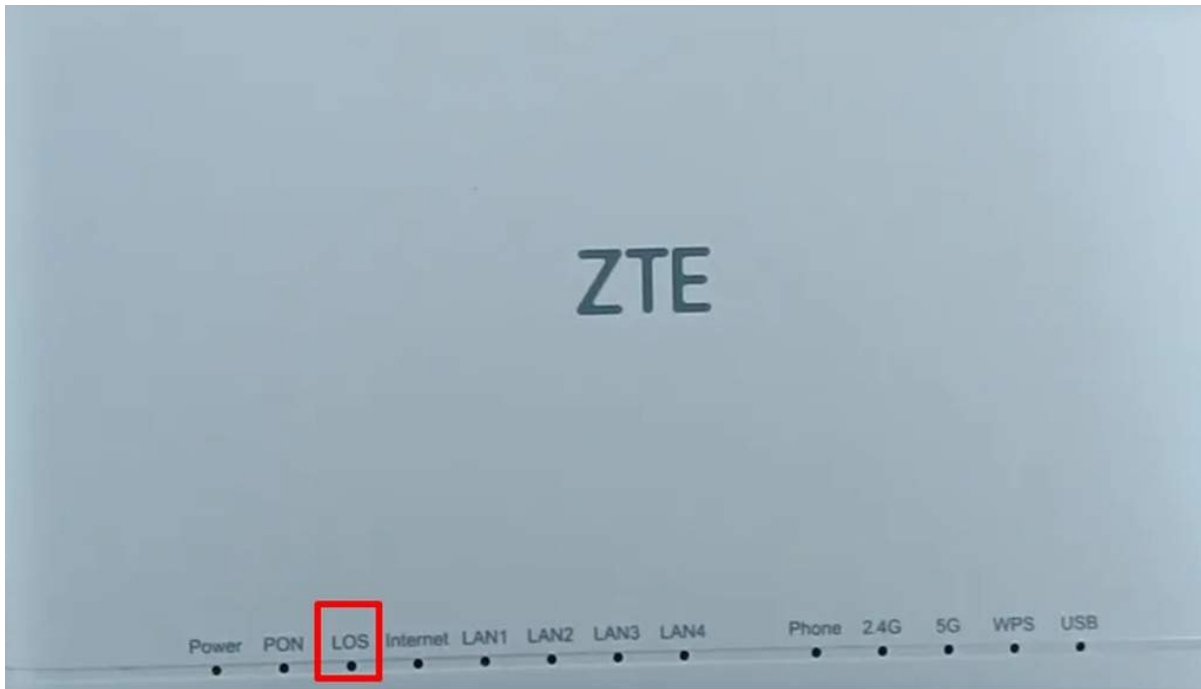
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Paso 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Paso 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

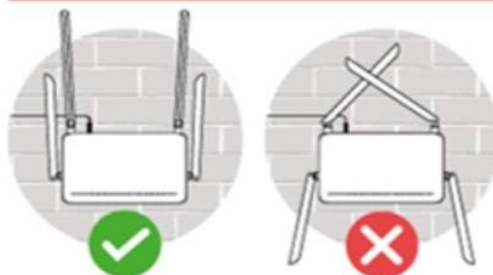
SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

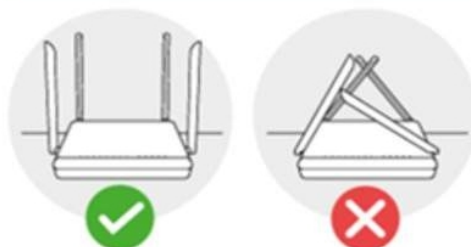
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que, si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Paso 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

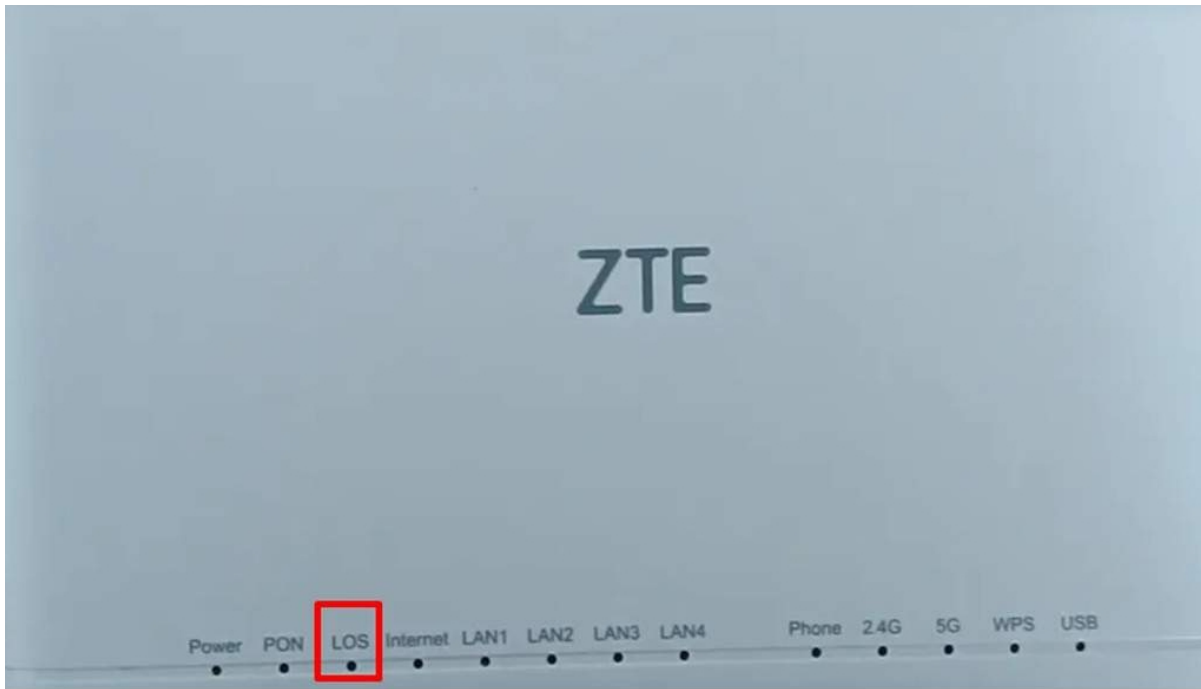
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Paso 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Paso 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CONTINUE

UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿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 máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación 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 realiza 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:

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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**, revisa el en Clave el apartado [SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA](#).

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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.

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

3. PAGO EN OTRA
CUENTA

4. PAGO ASIGNADO

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 de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

1. ESTADO COMERCIAL

2. MEDIO DE PAGO

**3. PAGO EN OTRA
CUENTA**

4. PAGO ASIGNADO

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 en Clave 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.

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

RECAUDADOR PRESENCIAL	Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado	SLA: 2 días hábiles
	Unired	SLA: 3 días hábiles
RECAUDADOR ON LINE	Servipag.com, botón de pago en clarochile para servipag, Banco Estado, Khipu, Match y Pago electrónico Banco Estado	SLA: 2 días hábiles
	ClaroChile.cl WebPay, ClaroChile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro	SLA: 3 días hábiles

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - CAMBIO CLAVE WIFI



Atender a clientes que solicitan recuperar o cambiar su clave WIFI.

DEBES SABER:

1

NO se puede entregar información personal  o de los servicios instalados del titular de la cuenta a un tercero .

2

Si el cliente se encuentra conectado vía WiFi a la red que solicitó el cambio, perderá la conexión  y deberá

ingresar nuevamente a la red 🌐. Debe actualizar todos los dispositivos 📱 🖥️ que tiene conectados con su nueva clave 🔑 (o nuevo nombre de red).

3

Si el cliente se encuentra conectado por cable de red al módem 🖱️, se mantendrá la conexión a la red 🌐 al producirse el cambio.

TIPO DE RED HFC:



1. Ingrese el número de la Dirección IP en tu navegador.

Te invitamos a revisar diferentes los modelos en el siguiente link en el apartado Tipo de red HFC: [🌐Somos Clave | Portal Privado 🔗](#)

TIPO DE RED FTTH:



Te invitamos a revisar los modelos de Clientes con: GATEWAY, ONT ZTE F6600P, ONT ZTE F6640P en el siguiente link en el apartado Tipo de red FTTH: [🌐Somos Clave | Portal Privado 🔗](#)

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si

corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- ✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- ✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- ✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento **ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA)**.

! IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado.				

- Si corresponde a **cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual)**, debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si el monto se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.

Si el monto no se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [ANDES - INGRESO DE TICKETS](#).

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Boleta
- **Tipo de Solicitud:** Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura			
En observación indicar:			
• Nombre cliente. • Motivo llamada/visita. • Gestión realizada. • Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. • Respaldo considerado. • Información entregada.			
Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES			
Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza #DOBLECARGOFIJO			

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR