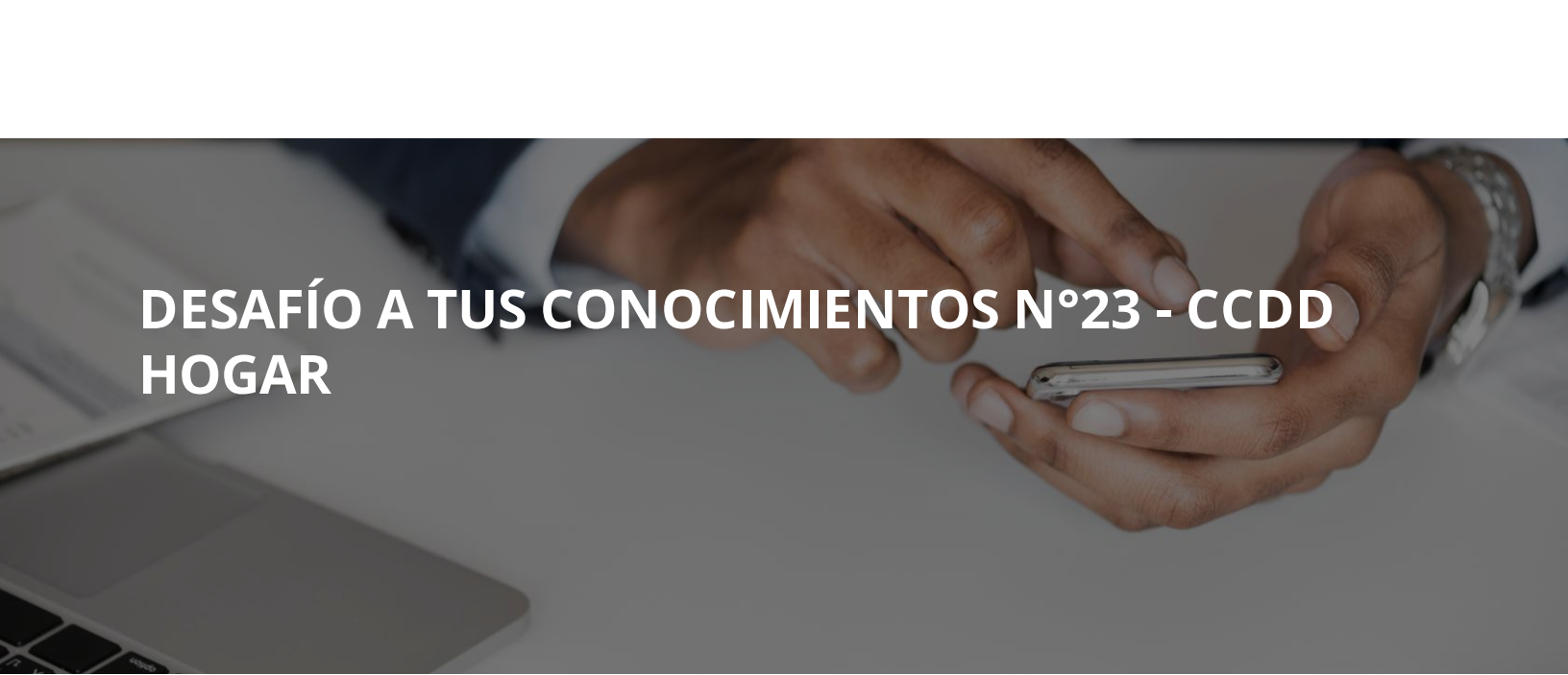




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - CCDD HOGAR

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: EXPLICACIÓN DEL IPC



UNIDAD 2: VISITA TÉCNICA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El

IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

1

El alza del IPC corresponde al 0.8 % para hogar y del 0.92 % para móvil.

2

Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

3

Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

4

El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO HOGAR:

Revisa la siguiente tabla para conocer los clientes afectados al reajuste del IPC:

Productos	Tipo de Servicio	Servicios afectados a reajuste	¿Corresponde reajuste IPC?
Productos Alámbricos	HFC/FTTH	Servicios principales	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	Si
		Servicios Adicionales	No
Productos Inalámbricos	DTH	Servicios TV	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	No
	TFI	Servicio telefónico	Si
	BAFI-TFI	2 Play internet fijo inalámbrico + telefonía inalámbrica	No

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

REVISIÓN EN SUR

1. Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.
2. Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a servicios adicionales.

Cliente consulta por reajuste:

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

"Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente"

REGISTRA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA

Cliente: 10885272-0 Nombre: ALAN MAURICIO CHAMORRO PENA Correo: [Redacted]
Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 3-abr-2018 Categoría: Normal Afinidad: Afinidad [Redacted]

Cuenta: 10885272-0 (1) Dirección: [Redacted] Producto: [Redacted] Acciones: [Redacted]

CTA PRINCIPAL (1) [Redacted]

Principal Cliente Productos Ordenes

Productos

Productos	F. Alta
1Play Hogar TV Pro HD	3-abr-2018
Adicionales	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018

Tariff Details:

Detalle		Premium H- CDF
Descripcion	Motivo	Importe
Tarifa Inicial		\$7.490
Reajuste IPC Julio-2018 Premiu	Ajuste IPC	\$7.580

100%

Productos	F. Alta	Paquetes	Factura	Portal	Importe	Moneda	Estado	Id
Premium H- CDF	3-abr-2018	Paquetes Television Adicional	Factura Constante	Portal	\$7.580	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$2.500	\$0	ACTIVO	
Promo Deco DTA HD - Desc 1500 x siempre	3-abr-2018	Promocion Entrada Television	Factura Constante	Portal	-\$1.500	\$0	ACTIVO	15834987



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: VISITA TÉCNICA



DEBES SABER:

1

Este procedimiento aplica para clientes segmento persona que tienen servicios fijos instalados (HFC, FTTH, DTH).

2

Antes de ingresar una visita técnica debes revisar previamente si el cliente se encuentra con falla masiva en su sector. Apóyate con el procedimiento Detección de Incidencias Masivas (Hogar).

3

Si cliente indica que presenta inconvenientes en servicios apóyate con los procedimientos publicados en Clave:

o INCONVENIENTES DE INTERNET HFC Y FTTH - ID Clave 15

o INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN HFC Y FTTH - ID Clave 12

o INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR - ID Clave 10

INGRESAR VISITA TÉCNICA:

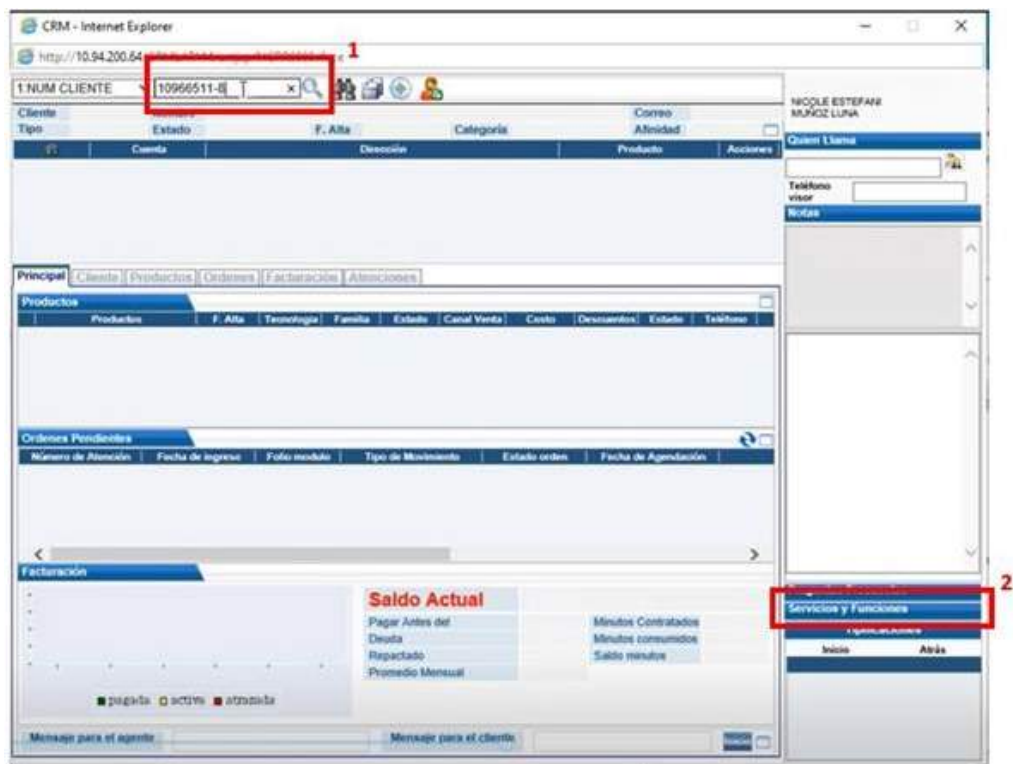
A continuación, revisaremos cómo realizar un correcto ingreso de una Visita Técnica:

Ingreso de Visita Técnica

Paso 1

Se debe ingresar el RUT del cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1).

Posteriormente, seleccionar **"Servicios y Funciones"** (2).



Ingreso de Visita Técnica

Paso 2

Seguidamente, selecciona la opción "Reclamos".

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/entpp/NCRR0000.faces

1 NUM CLIENTE: 8530183-7

Cliente: 8530183-7 Nombre: YOLANDA GEORGINA AMADOR NUNEZ Correo: yolanda.amador@...
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 11-ago-2022 Categoría: Normal

Cuenta: 8530183-7 (TI) CTA PRINCIPA (TI)

CALLE EMILIO CAMPODONICO CASA- CASA NUMERO: 8270 NUMERO INT.: QUINTA NORMAL

Bandas

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Producto	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Existe	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps	12-ago-2022	HFC				\$41.157	\$2.151	ACTIVO	
Adicionales	12-ago-2022	HFC				\$10.999	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Fecha recibido	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación	RAJALAB
41548007	10-Ago-2022	26-12-2022	Upgrades/Downgrades	Abierto		

Facturación

Saldo Actual \$25.242

Pagar Antes del: 15 May Minutos Contratados: 0
 Deuda: \$25.242 Minutos consumidos: 0
 Repetido: \$0 Saldo mínimo: 0
 Proceso Mensual: \$23.053

Historial de Pagos

Fecha	Importe	Estado	Global
ago-22	\$20.999	Paid	
sep-22	\$22.338	Active	
oct-22	\$22.336	backward	
nov-22	\$22.336	Global	
dic-22	\$23.719		
ene-23	\$25.010		

Reclamados

RECLAMOS

REPARA_JONES

Tipificaciones

Inicio	Fin
A1	Cambios
A2	Consultas
A3	Modificación
A4	Reclamos
A5	Solicitud
PR	Trabaja

Ingreso de Visita Técnica

Paso 3

Luego, se debe hacer clic sobre el servicio afectado y luego presiona la botonera "Siguiete".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA- CASA NUMERO:279 NUMERO INT:		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	752262917	???nodo???:		Ultimo reclamo:	

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Fallas técnicas				
Incidente	Canal de Reportar	Tecnología	Id Servicio	Contacto
TELEFONIA	HFC		752262917	
INTERNET	HFC		B000001192573205	
TELEVISION	HFC		V000001192573202	

Reg: 1 al 3 de 3

Incidente	Servicio Reportar	Dirección	Contacto
Fallas administrativas			
Administrativo			

Reg: 1 al 1 de 1

Siguiente Terminar Historial reclamos

Ingreso de Visita Técnica

Paso 4

Completa todos los campos de la pestaña TIPIFICACIÓN según el servicio afectado.

- Origen de reclamo:** Canal de ingreso del reclamo: Call Center
- Tipo de falla:** FALLA NORMAL (opción por defecto)
- Tipificación:** elegir según caso que presente el cliente
- Medio de envío:** Siempre seleccionar EMAIL
- Reportado por:** [Nombre de ejecutivo] - SUR
- Teléfono:** Siempre confirmar el número de contacto vigente del cliente
- Anotaciones:** Describir el inconveniente con el o los servicios y pruebas realizadas.

No seguro 10.94.200.64/LATAMREC/zntjsp/main.iface

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHONPA CASA - CASA NUMERO 2793		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	callcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Selecciona una opción: Selecciona una opción: Temporal No hay señal No ve programación Canales sin audio No cambia Canal No ingresa menú Canales eliminados Sin Señal Imagen Defectuosa Escala para regularizar deco en DAC No puede visualizar contenido Genera Visita Técnica Carga de Channel Map e Interactive Escala para regularizar deco en SUR Escala para regularizar deco en Inraway Asistencia en activación Control parental para VOD No puede descargar contenido adquirido Error al realizar la compra			
Medio de Envío:				
Dato Medio de Envío:				
???reportado.por???:				
Teléfono Contacto:				
Anterior		Terminar		

Ingreso de Visita Técnica

Paso 5

Al completar, hacer clic en "Siguiente".

Numero de Atención:	42286634	Tipo de Cliente:	1:PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CTA PRINCIPAL	Dirección:	CALLE RIO CHOAPA CASA. CASA NUMERO 2791		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:		Fecha inicio:	
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:		Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Origen de reclamo:	calcenter			
Tipo de Falla:	FALLA NORMAL			
Tipificación:	Sin Señal			
Medio de Envio:	Email			
Dato Medio de Envio:	no@no.cl			
???reportado.por???:	Juan			
Teléfono Contacto:	998496838			

Anterior

Siguiente

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 6

Completa todas las interrogantes de la pestaña "Sondeo".

Numero de Atención:	42286834	Tipo de Cliente:	1-PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-5	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	Cta. Pague. 896	Dirección:	CALLE 107 QUESADA CABA MUNOZ 7793		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???	CUR006	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
Revisar estado de servicio en Intranay: Servicio activo? Respuesta ☐ No ☐ Si		Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos		

Antes

Después

Terminar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 7

Haz clic en **"Escalar"** y luego **"Terminar"**.

Numero de Atención:	42288634	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	24-ago-23 5:09 PM
Numero de Cliente:	12785061-6	Nombre / Razon Social:	MARLENE ANDREA CABRERA MUNOZ		
Cuenta:	CIA PERSONAL	Dirección:	CALLE 100 CHICHA CAJA GRANERME HG 2778		
Servicio:	TELEVISION	Ticket:	37342344	Fecha Inicio:	24-ago-2023
ID Servicio:	V000001192573202	???nodo???:	CUR038	Ultimo reclamo:	7-ene-2021

Servicio	Tipificación	Sondeo	Resolución	Resumen
General vista técnica		Respuesta ☐ Escalar	Tecnología: HFC Enviar comandos a equipos	

Atras Inicio

Aceptar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 8

Por último, haz clic en **"Aceptar"**.

LATAMFEC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14721985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNAR CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 688		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293479	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	229879834	Modelo:	BCT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Servicio	Tipificación	Símbolo	Resolución	Recurso																																										
Seleccione fecha de agendación Mayo 2016 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dom</th> <th>Lun</th> <th>Mier</th> <th>Jue</th> <th>Vie</th> <th>Sáb</th> <th>Dom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ☒ Escalación Automática Seleccione una sesión El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita de un técnico en caso de ser necesario. Cancelar Terminar Continuar					Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom		1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sáb	Dom																																								
	1	2	3	4	5	6																																								
8	9	10	11	12	13	14																																								
15	16	17	18	19	20	21																																								
22	23	24	25	26	27	28																																								
29	30	31																																												

Ingreso de Visita Técnica

Paso 10

Luego seleccionar "**Terminar**". El sistema entregará el n° de OT (orden técnica).

LATAMREC - Windows Internet Explorer

Numero de Atención:	17484873	Tipo de Cliente:	1 PERSONA	Inicio de atención:	82-may-16 11:23 AM
Numero de Cliente:	14721985-1	Nombre / Razón Social:	PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON		
Cuenta:	Cuenta 1	Dirección:	AVENIDA LA TRAVESIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO 688		
Servicio:	TELEFONIA	Ticket:	1293470	Fecha inicio:	2-May-2016
ID Servicio:	229879834	Modelo:	ECT047	Ultimo reclamo:	11-Mar-2016

Seleccione fecha de agendación

Mayo 2016

Dom	Lun	Mier	Jue	Vie	Sab	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

☒ Escalación Automatica

Seleccione una sesión

El reclamo se escalara al siguiente nivel de atención, y así se determinara la fecha de visita un técnico en caso de ser necesario.

Cancelar **Continuar** Salir

Ingreso de Visita Técnica

Paso 11

Volver a la pantalla de acceso a SUR y seleccionar la opción **"Reclamo Nivel T2"** y seleccionar la opción **"Seguimiento a Reclamos"** y luego **"Seguimiento a ticket de Reclamos"**.



Ingreso de Visita Técnica

Paso 12

Ir a la opción **"Filtros"** en la esquina superior izquierda de la pantalla y luego ingresa el n° de la OT en n° de orden, luego haz clic en **"Ir"** y luego en el n° de la orden. En **"Acciones"** haz clic en **"Asignar"**, luego **"Guardar"** y luego **"Retornar"**.



Ingreso de Visita Técnica

Paso 13

Al volver a la pantalla con el detalle de la orden, ir nuevamente al desplegable **"Acciones"**, pero ahora selecciona **"Escalar"**.

Acción: Escalar

Tipo Falla: Seleccione

Área Actual: TDOS

Área Próxima: Seleccione

Fecha: Seleccione

Comentarios:

Guardar Retornar

Ingreso de Visita Técnica

Paso 14

Completa los datos:

- Tipo falla:
- Área actual: T2
- Área próxima:
- Fecha: De la visita técnica
- Comentarios: Explicar el inconveniente del cliente, pruebas realizadas

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°23 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR