

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - DTH

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.



CICLOS DE FACTURACIÓN



VENTA DE CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CICLOS DE FACTURACIÓN



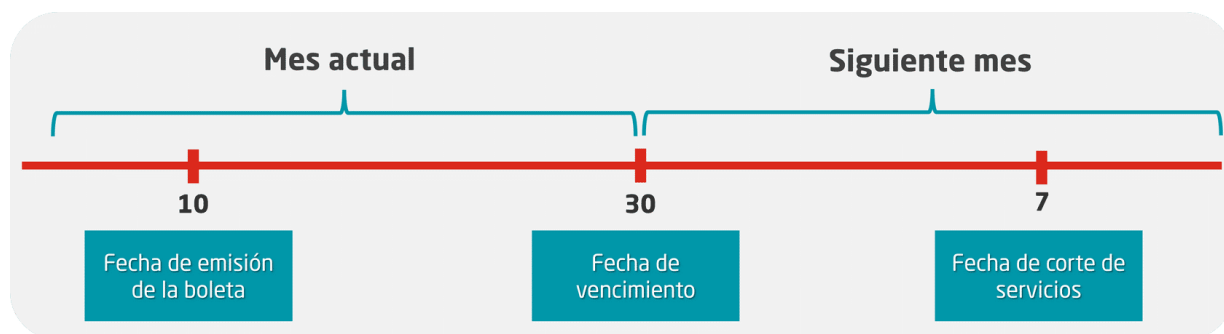
DEBES SABER:

Los Ciclos de Facturación: corresponde a la fase de cobro de los servicios contratados y prestados por Claro Chile, es decir, es el período que comprende la carga del plan base, la

emisión de la boleta o factura y el pago de estas. A continuación, revisaremos las consideraciones que se debes saber:

- 1 Todos los clientes que contrataron servicios hogar desde el 26 de noviembre de 2019 tienen los nuevos ciclos de facturación de acuerdo con la **fecha de instalación de los servicios**.
- 2 Los ciclos de facturación **son anticipados** y no incluyen cobros proporcionales.
- 3 La fecha de corte de servicios de cada ciclo corresponde al **7º día posterior a la fecha de vencimiento**.

Veamos a continuación un ejemplo de cómo funcionan los Ciclos de Facturación:



CONCEPTOS CLAVES:

INSTALACIÓN



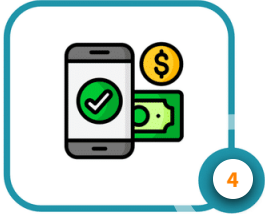
PERÍODO DE
FACTURACIÓN

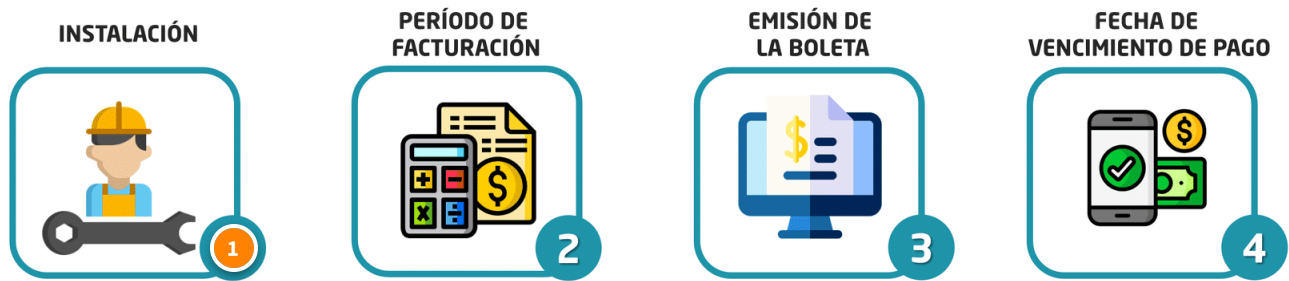


EMISIÓN DE
LA BOLETA



FECHA DE
VENCIMIENTO DE PAGO





INSTALACIÓN

Último proceso de la venta, donde el técnico instala los servicios contratados y el cliente firma la conformidad (OT).

INSTALACIÓN



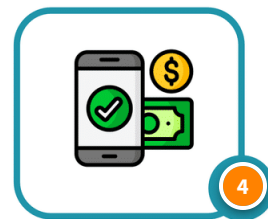
**PERÍODO DE
FACTURACIÓN**



**EMISIÓN DE
LA BOLETA**

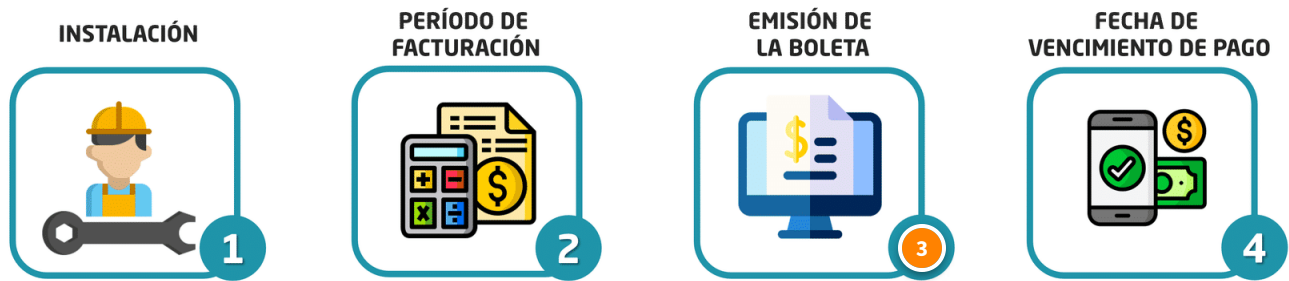


**FECHA DE
VENCIMIENTO DE PAGO**



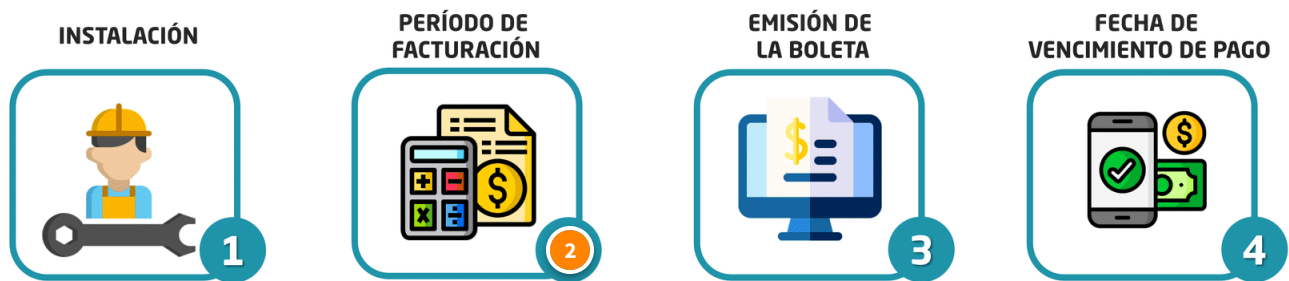
FECHA DE VENCIMIENTO DE PAGO

Corresponde a la fecha límite para el pago de la deuda.



EMISIÓN DE LA BOLETA

Corresponde la fecha en que se emite la boleta de manera que el cliente conozca el detalle de lo que Claro está cobrando. Cabe señalar, que a contar de la emisión del documento el cliente cuenta con 20 días para pagar el monto adeudado.



PERÍODO DE FACTURACIÓN

Es el período de tiempo desde que se inicia la factura de cada mes, hasta que finalizan. Normalmente contempla 30 días.

CICLOS DE FACTURACIÓN:

Veamos a continuación los Ciclos de Facturación vigentes para los servicios de DTH (Servicios Inalámbricos):

Nombre del ciclo	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Período del servicio	
40	Día 10 del mes	Día 30 del mes	Día 2 (Mes actual)	Día 1 (Siguiete mes)
45	Día 16 del mes	Día 9 del siguiete mes	Día 12 (Mes actual)	Día 11 (Siguiete mes)
50	Día 24 del mes	Día 14 del mes siguiete	Día 21 (Mes actual)	Día 20 (Siguiete mes)

4	Día 1 del mes	Día 21 del mes	-	-
10	Día 1 del mes	Día 21 del mes	-	-
11	Día 11 del mes	Día 2 del mes siguiente	-	-
19	Día 19 del mes	Día 8 del mes siguiente	-	-
20	Día 8 del mes	Día 28 del mes	-	-
21	Día 9 del mes	Día 29 del mes	-	-
22	Día 14 del mes	Día 3 del siguiente mes	-	-
24	Día 24 del mes	Día 13 del siguiente mes	-	-
30	Día 30 del mes	Día 19 del siguiente mes	-	-
40	Día 10 del mes	Día 30 del mes	-	-

45	Día 16 del mes	Día 5 del siguiente mes	-	-
50	Día 24 del mes	Día 13 del siguiente mes	-	-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA DE CANALES PREMIUM



VENTA DE CANALES PREMIUM:

-Este procedimiento sirve para atender a clientes con servicio de televisión que soliciten la contratación de canales premium. Ejemplo: Pack HBO MAX, Premium FOX Sports, Universal+,

entre otros.

- La activación del servicio puede tardar desde 15 minutos hasta 2 horas.

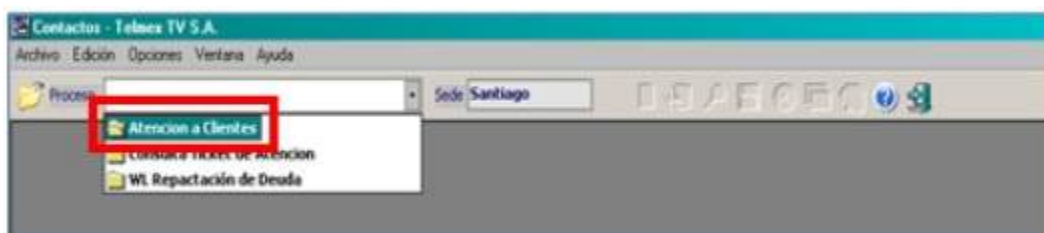
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En sección de proceso seleccionar **“Atención a Clientes”**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar RUT de cliente (sin guión) y luego hacer clic sobre la lupa o presionar la tecla **Enter**.

The image shows a software interface with a search bar and input fields. The search bar is highlighted with a red box, and the 'Cliente' input field is also highlighted with a red box. The interface includes labels for 'Fono', 'Cliente', 'Nro. Contrato', and 'Nro. Ticket'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Teniendo la vista del cliente, se debe presionar **“Nuevo Ticket”** para poder ingresar a la información del cliente.

Nuevo Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá la pestaña **“Atención a clientes”**, en Tipo Ticket seleccionar **“Modificación de datos”**.

Atencion a Clientes

N. Atención: 2070-615861 Fecha: 01 de Julio de 2014, 12:13 PM

Nuevo Cliente | Clientes Contratado | Tipo Ticket: **Modificación de Datos** | Estado: Ingreso

Rut: 15584065K **Vigente**

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Contacto

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Fonos: 70549101 70549101

Mail:

Cliente/Contrato | Datos Adjuntos | Tipo Ticket Menu:

- Requisito Factoración Coordinada
- MODIFICACION CONTRATO
- Agregar Deco Retención
- Atención Contratos
- Cambio Domicilio
- Cambio Domicilio Retención
- Modificación de Datos**
- Deco Adicional
- Migra-Postpago
- TELEVENTA
- VENTA
- Información

Notas

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

En el ticket, **ingresa los siguientes datos:**

- Datos del cliente (Nombre, n° teléfono, etc)
- Confirmar que se realizó validación de identidad
- Nombre de Canal/servicio solicitado
- Valor de Canal/servicio solicitado
- Canal que ingresó solicitud

Atención a Clientes

N. Atención: 2070-615861 Fecha: 01 de Julio de 2014, 12:13 PM

Nuevo Cliente | Clientes Contratado | Tipo Ticket: Modificación de Datos | Estado: Ingreso

Rut: 15584065K | Vigente

Nombre: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Contacto: KATHERINE ESTEFANI DIAZ TEJO

Fonos: 78549181 | 78549181

Mail:

Activar Ticket

Cliente/Contrato	Datos Adjuntos	Actividad	Notas																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Folio Interno</th> <th>Folio Contrato</th> <th>Fecha Contrato</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0000133</td> <td>06-05-2014</td> <td>Activado</td> </tr> </tbody> </table>	Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado	1	0000133	06-05-2014	Activado																											
Folio Interno	Folio Contrato	Fecha Contrato	Estado																																
1	0000133	06-05-2014	Activado																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tarjeta/Decodificador</th> <th>Descripción</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Tarjeta/Decodificador	Descripción	Valor																																
Tarjeta/Decodificador	Descripción	Valor																																	

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Se abrirá una nueva ventana **“Asociar Planes”**. En el lado izquierdo aparecen las opciones que tiene el cliente para contratar y al lado derecho los servicios que ya tiene contratados. Se debe seleccionar el canal solicitado por el cliente en el lado izquierdo y luego hacer clic sobre la flecha con dirección a la derecha.

Para finalizar, hacer clic en **“Aceptar”**.

Atencion a Cliente

Telcel TV S.A. Santiago

Tarjetas Vigentes

Actividad	Fecha Habilitada	Fecha Inicie	Fes
• Ticket Nro. : 2020171708	RENVSENAL		
• Ticket Nro. : 2020097949	PRODPASO		
• Ticket Nro. : 2017584969	PRODPASO		
	06-08-2009 16:33		
	06-08-2009 16:33		

Historial de Tickets

Núm. Ticket	Fecha Ticket	Tip Ticket	Cliente
2020-171708	06-12-2009 16:33	OATOSCLI	154829660
2010-393368	17-04-2009 16:55	RENVSENAL	154829660
2010-467702	29-01-2009 17:00	RENVSENAL	154829660
2012-789301	25-12-2008 14:19	OATOSCLI	154829660
2012-792404	17-12-2008 23:54	RECLFACTU	154829660
2012-590428	15-12-2008 19:53	RENVSENAL	154829660
2012-445948	05-12-2008 19:05	RENVSENAL	154829660
2012-406342	04-12-2008 18:42	COSTECOMI	154829660
2012-276006	24-11-2008 23:16	RECLFACTU	154829660
2012-007406	11-11-2008 16:06	RENVSENAL	154829660
2011-960430	08-11-2008 10:33	RENVSENAL	154829660
2011-958905	08-11-2008 7:55	RENVSENAL	154829660

Formulario de Datos del Cliente:

Form: Cliente Nro. Contrato Nro. Ticket

154829660 0 0

Datos Cliente:

Nombre: JEANNETTE SUSANA CURIGORO VILLEGAS

Contacto:

Nombre:

Apellido:

Funcio:

Mail:

Direccion de Instalacion:

País: Chile Region: 12 Comuna: Cero Norte

Tipo Vivienda: Tipo Direccion: Tipo: A072

Direccion: PABLAO

Referencia: Para consultas adicionales 0172

Nuevo Ticket



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de una venta de canales premium la activación del servicio puede tardar desde 15 minutos hasta 2 horas.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

La atención de venta de canales premium solo puede ser entregada a titular de la cuenta o tercero realizando validación de identidad

☐

Verdadero

☐

Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°10 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
DTH**

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

FINALIZAR