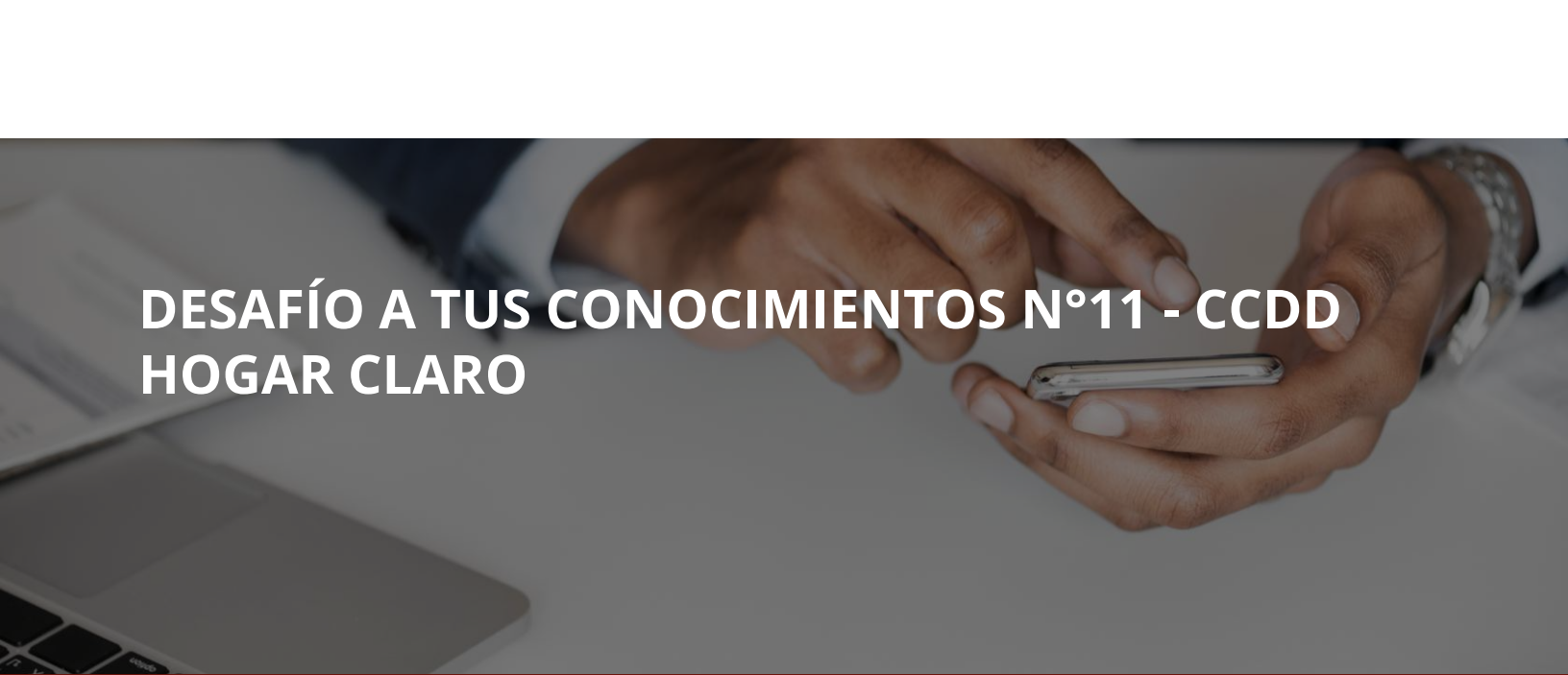




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - CCDD HOGAR CLARO

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



ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK



ANDES - INGRESO DE TICKETS



SUCURSAL VIRTUAL



DESAFÍO TERMINADO

TRASLADO DE DOMICILIO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica validación de identidad?: Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

Requisitos:

- El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**.
- En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día.
- Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación PLAN COMERCIAL.

IMPORTANTE:



MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS

VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS.
2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA.
3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el PLAN COMERCIAL para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.
 - 3.1. Si es un plan no vigente, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.
 - 3.2. Si es un plan vigente, continúa con el **paso N°4**.
4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.
 - 4.1. Si la instalación fue hace menos de 1 mes, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos

documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. Si la instalación fue hace más de 1 mes, continúa con el **paso N°5.**

5. Revisar **si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual**, para esto apóyate del procedimiento VER TIPO DE RED.

5.1. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual**, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA, dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el **tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual**, continúa con el **paso N°6.**

6. Verifica que **la nueva dirección sea factible para realizar el traslado**, para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de Impuestos Internos SII**, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN SII**. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. Si la dirección si es factible, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. Si la dirección no se encuentra en Andes, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:

Solicitud de validación Factibilidad para Traslado

Tipo: Datos

Área: Validar dirección traslado

Subárea: Validar dirección traslado

Descripción: Ingresa la descripción correspondiente

IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña **Actividades** donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección.

Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

CANALES DIGITALES:

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar tu caso. Me contactaré contigo dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. Si la dirección no es factible, informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

CANALES DIGITALES:

XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indicas no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

GESTIÓN:

Ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado paso a paso traslado en Andes.

INFORMA:

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:

- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.
- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.
- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ:

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

NO VOZ:

XXXX, el traslado de tus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, te recordamos que es necesario que lleves los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.

REGISTRA:

Atención Comercial -> Const. estado pedido cliente -> Traslado (fact/ estado / incump)

Registrar en la atención:

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

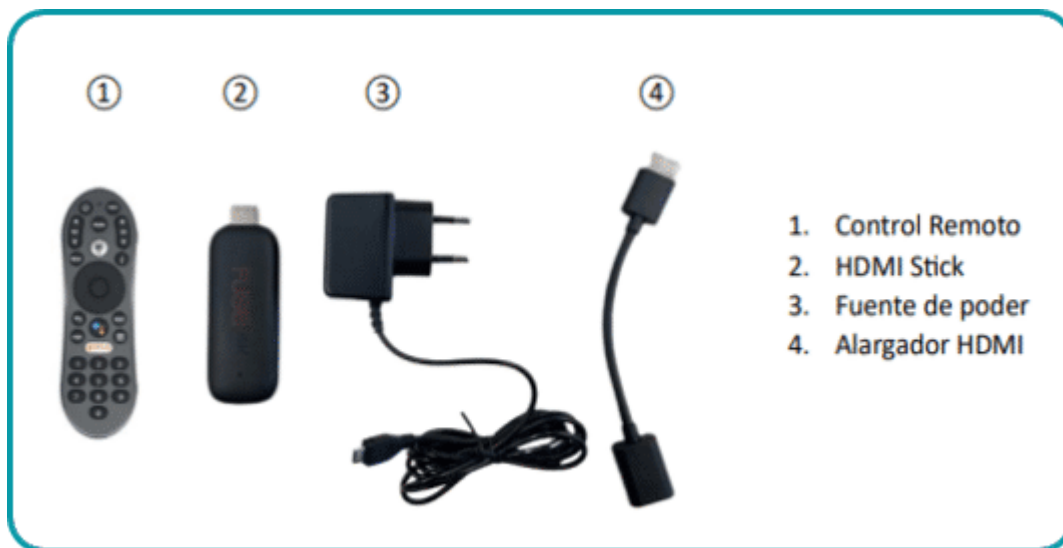


CONTINUE

ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK



HDMI STICK:



Es un equipo que ofrece televisión en alta definición. Funciona a través de internet Wifi Claro (no es compatible con otras compañías). Al buscar un contenido, el cliente tendrá la recomendación de donde puede reproducir dicho contenido. Al seleccionar la pestaña QUÉ VER o realizar una búsqueda por voz, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido.

DEBES SABER:

- Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, excepto para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que debe ser proporcionado solo al titular de la cuenta.
- BOX TV es compatible con tecnología HFC y FTTH.
- Este procedimiento aplica para dispositivos BOX TV y HDMI STICK.

- El HDMI STICK sólo se puede conectar vía wifi, no por cable ethernet.
- Si generas una vista técnica debes Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes cómo ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC.](#)
- Recuerda que el BOX TV funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar CLARO (NO ES COMPATIBLE CON OTRAS COMPAÑÍAS).
- **Por defecto el Pin del d-BOX SMART 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.
- El D-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI.

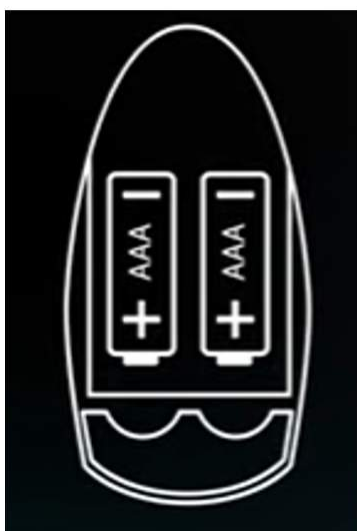
INCOVENIENTES CONTROL REMOTO:

**CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA**

**CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA**

NO CAMBIA EL VOLUMEN

1. Informa al cliente que es necesario que reemplace las pilas.
2. Revisa la imagen a continuación cómo deben estar puestas las pilas.



Las pilas deben ser de tipo
AAA y Alcalinas

Los positivos van hacia la
parte inferior del control
remoto

**CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA**

**CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA**

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla **"Enlazar control remoto"**.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Valida la CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO en BEC:

1. Confirma en BEC cuál es el estado del control remoto:

-Control Remoto 1: Se debe presionar los botones Home y Back hasta que la luz Led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier letra.

-Control Remoto no pareado: realizar el reset de control remoto.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Realizar un RESET DEL CONTROL REMOTO

1. Presiona al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO).
2. Presionar 3 veces la tecla bajar volumen y presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Indica al cliente ir a alguna de nuestras sucursales para realizar el cambio de control remoto. El costo es \$0 si no ha solicitado más de 2 cambios en el año, o bien, \$5950 si es el tercer cambio que solicita.



Presionar el botón TiVo y botón volver atrás

CONTROL NO PRENDE
LUCES/PRENDE LUZ ROJA

CONTROL PRENDE LUZ
AMARILLA/NARANJA

NO CAMBIA EL VOLUMEN

Indica los pasos para sincronizar el volumen:

Paso 1: Presionar el botón de Google Assistant.

Paso 2: Indica al cliente que diga en voz alta "Volumen 100% por ciento" dirigiendo la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones Power e Input, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.

Paso 3: En pantalla se mostrará escrito el mensaje indicado por el cliente. Se subirá el volumen y se mostrará en una barra lateral derecha.

Paso 4: Si el inconveniente no se soluciona, explica al cliente deberá derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo de 24 horas. Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

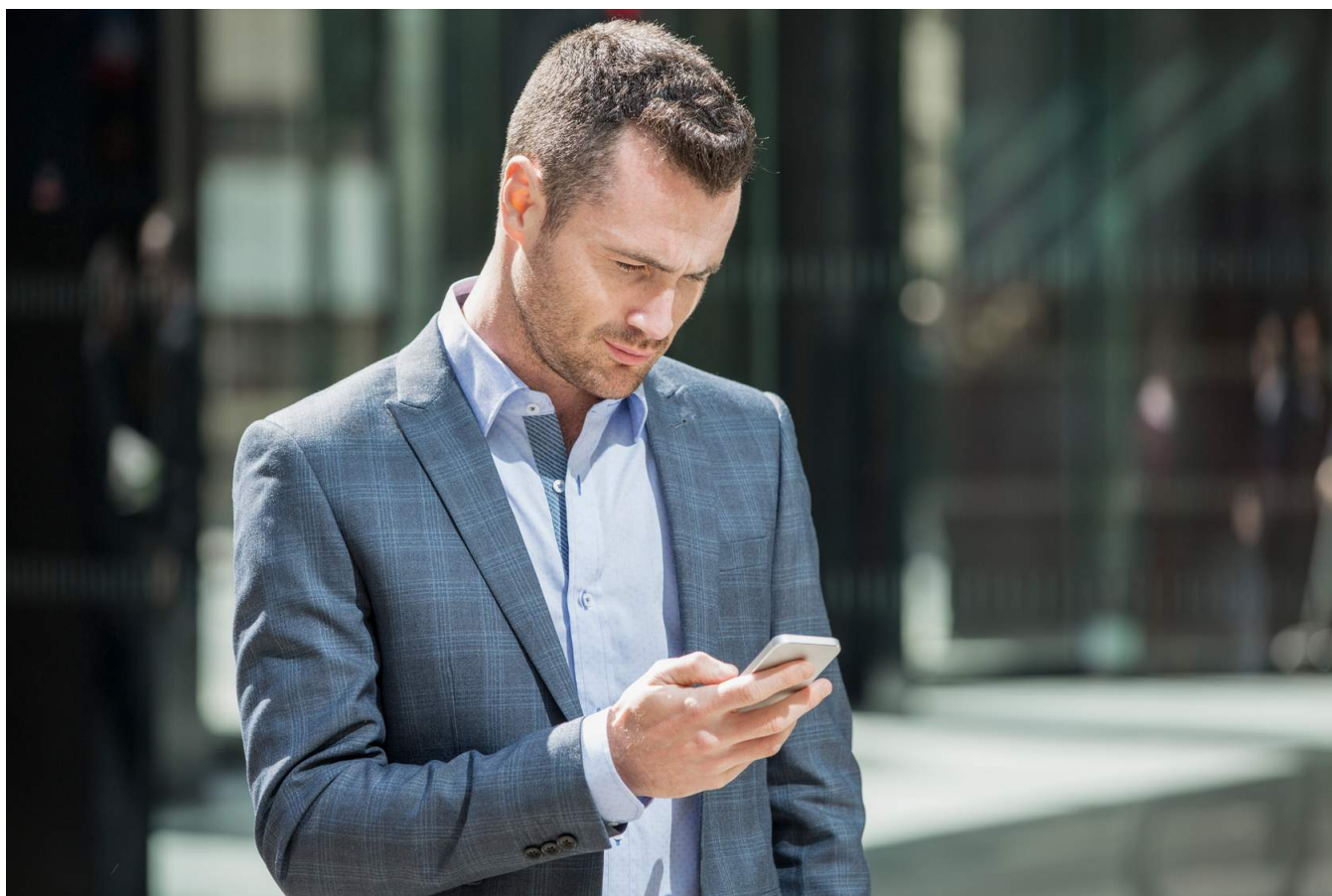
Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Informa que el modelo de televisor no es compatible con el control. Para cambiar el volumen es necesario realizarlo con el control del televisor.



CONTINUAR

ANDES - INGRESO DE TICKETS



- El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles en los tickets Portal Service Desk.
 - El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles en los tickets Portal Helpdesk.
-

INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ir a **"Registro"**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar en línea de negocio **“CLARO”** (1) y luego **“Seleccione tipo de registro”** ANDES (2).

Fecha : 13 Sep
Bienvenido:
OLGA PATRICIA

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut
15110989-6

Correo
olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio
● CLARO

○ VTR

Seleccione tipo de registro
ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto
Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Crear Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el costado de derecho de la pantalla aparecerá un listado de opciones para ingresar ticket. Completa los campos y luego haz clic en **“CREAR TICKET”**.



 BANDERAS

 REGISTRO

Fecha : 13 Sep

Bienvenido:

OLGA PATRICIA

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110909-6

Correo

olga.gonzalez@claro Chile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto

Eligir archivo

No se eligió ningún archivo

Crear Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccione aplicación: seleccionar aplicativo en donde se presenta el inconveniente.




Bienvenido:
OLGA PATRICIA



BANDAJA



REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110969-6

Correo

olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO
 ☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

ANDES

Categoría

Tipo de solicitud

Rut Cliente

Ingrese rut del cliente

Número de Pedido

Ingrese número de pedido

Número de cuenta (opcional)

Ingrese número de cuenta

Seleccione tipo de tecnología

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Categoría: seleccionar tema y/o motivo del inconveniente.

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

Tipo de solicitud: contexto del inconveniente (este cuadro puede estar deshabilitado, como muestra la imagen a la derecha).

- **Rut cliente**
- **Número de pedido:** indicar número de pedido o actividad asociada al inconveniente.
- **Número de cuenta:** indicar número de cuenta de cliente, servicio o facturación donde se presenta el inconveniente (campo obligatorio).
- **Tipo de tecnología:** seleccionar tipo de red que tiene factible el cliente en su dirección. Apóyate con el procedimiento **VER TIPO DE RED FTTH O HFC**

- **Detalle Solicitud:** realizar breve resumen del caso levantado.
- **Documento adjunto:** adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

INFORMA: *"Sr (a) XXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles."*

REVISAR ESTADO DE TICKET:

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

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

En la página de inicio, hacer clic en **"Búsqueda"**.



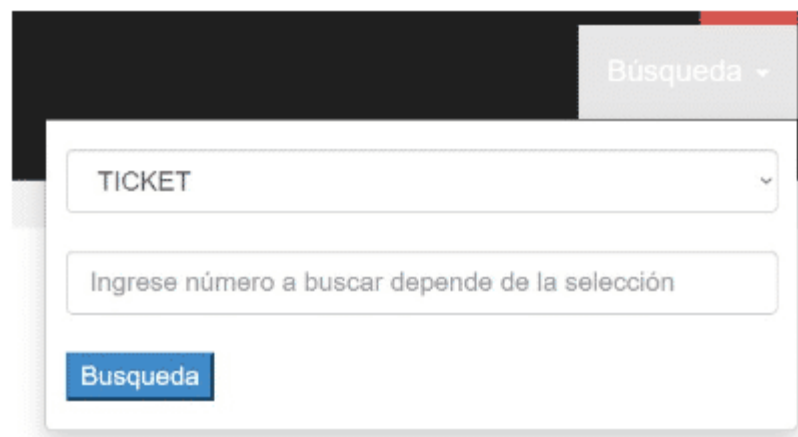
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.



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

Tipos de Estados:

Estados primarios	Descripción
ABIERTO	Estado inicial del ticket
EN_ATENCION	Ticket en atención por área resolutora.
CERRADO	Ticket cerrado por área resolutora.
CANCELADO	Ticket cancelado por área resolutora.
SUSPENDIDO	Ticket suspendido por área resolutora hasta encontrar solución al inconveniente.
SLA Vencidos	Ticket con estado abierto o en atención, con acuerdo de servicio no cumplido.

Estados intermedios	Descripción
RE APERTURA	Ticket re-abierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.

DERIVACION	Ticket derivado a otra área resolutora e ingresa con estado inicial (Abierto).
DEFECTO	Ticket relacionado a una atención de Clinic/PBI en curso (Gestión de problemas).

FORMULARIO ONE

Ret Afectado
 Ingrese ret

Orden Afectada
 Ingrese Orden

Pcs
 Ingrese Pcs

SinCard
 Ingrese SinCard

Intel
 Ingrese Intel

Categoría

Sub-Categoría

Tipo de Solicitud

Tipo de Producto

Tipo de Entidad

Cantidad PCS Afectadas
 Ingrese cantidad pcs

Detalle Solicitud

HLR
 NO

Documento Adjunto
 Sin archivos seleccionados

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

Si el ticket registra estado **"Cerrado"** y no se ha solucionado el inconveniente, debes hacer clic en **"Reabrir Ticket"**.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / INC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket

Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**.
Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

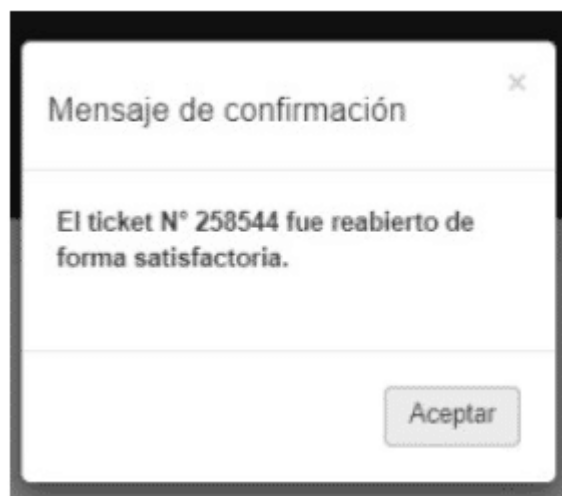
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

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

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



En la página de inicio encontrarás 5 íconos que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal.





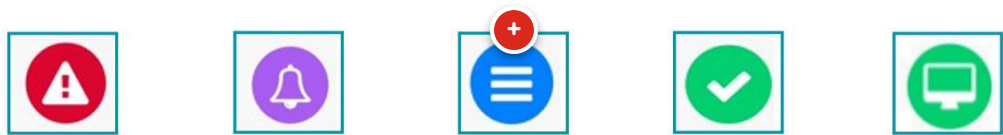
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



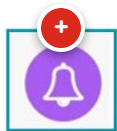
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.

APLICA INGRESO DE TICKET:

Para todos los casos a continuación, debes ingresar un ticket:

MENSAJE	ACCIÓN
RN Error XX: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket	Ingresar ticket indicando el código de error e informar al cliente que la dirección no es factible.
RN Error 13: Infactible cancelar pedido e ingresar SS: Datos > Validar dirección venta	Ingresar Solicitud de Servicio e informar al cliente que la dirección no es factible.
MENSAJE	

La ciudad del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	No se pudo generar correctamente el perfil de facturación en los ítems del pedido
La moneda del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	El perfil de facturación de la cuenta asociada al pedido es NULA
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El perfil de facturación no tiene definido Ciclo de Cobranza	La orden ya se encuentra ejecutada en terreno. A la espera de regularización.
El perfil de facturación no tiene definido Tipo de Documento Tributario	No se ha podido solicitar la hora, favor intente nuevamente. No se puede crear actividad en TOA
El perfil de facturación no tiene asociado un número de cuenta	El tipo de red es Vacío

de facturación



Para revisar cuando No aplica ingreso de ticket revisa [aquí](#)

CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente **(nacimiento digital)** en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. **Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de 24 horas.** Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:
HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1:

Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:**

Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR