

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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.



BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



CLIENTE NO RECIBE BOLETA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ALCANCE:



Esta atención puede ser atendida a titular o tercero con poder notarial.

DEBES SABER:

- BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de **red móvil**.
- Sólo está disponible en las zonas de cobertura indicadas en la **Planilla de Comunas Liberadas**.
- Costo de habilitación/activación dependerá de la **evaluación comercial del cliente**.
- Saldos no consumidos de datos **no se acumulan**.
- Servicio BAFI tiene PUJ (Política de Uso Justo), una vez consumida la cuota del plan, la velocidad de **navegación disminuirá a 256kbps**.
- El envío de boleta solo está disponible de **forma electrónica**, a través de e-mail o SMS al número celular registrado en el CRM.

POSTVENTA BAFI - INCONVENIENTES TÉCNICOS:

¿Cómo gestiono atenciones técnicas de servicio BAFI en la primera línea? —

- No se debe utilizar el ticket de reenvío de señal para clientes BAFI.
- El ticket reenvío de señal por ESAC no resuelve inconvenientes BAFI, solo se encuentra disponible para servicio de TV.



Síntoma 1: Cliente no puede navegar —

1. Verifique el color del indicador: Si este es de color **calipso**, **azul** o **amarillo** el equipo se encuentra conectado a una red móvil. Si por el contrario el color es **rojo**, está sin conexión.
2. Verifique la cantidad de barras de señal de color blanco que muestra el indicador. A mayor cantidad de barras significa mayor intensidad de señal.

3. Verifique si el indicador se encuentra encendido o apagado. Si este se encuentra apagado, pida al cliente mover el equipo a otro sector del domicilio hasta que el indicador mejore, idealmente cerca de una ventana para recibir mejor señal.
4. Verificar si el indicador está encendido sin parpadear. Esto significa que la red Wifi está habilitada.
5. Apague el equipo, espere 10 segundos y vuelva a encender.
6. Verifique si los indicadores se encuentran en el estado de los puntos 1 y 2. En ese caso, pida al cliente probar su navegación.
7. Si el problema aún persiste, pida al cliente desconectar el equipo de la corriente, espere 10 segundos y vuelva a conectar. El equipo se encenderá automáticamente y podrá verificar el estado de los indicadores.
8. Si con estas acciones no recupera la señal, el ejecutivo debe: transferir a T2 y crear orden para generación de visita técnica.



Síntoma 2: Equipo no enciende —

1. Desconecte el equipo de la corriente y vuelva a enchufarlo.
2. Si no se resuelve transferir a T2.



Síntoma 3: Velocidad de internet lenta —

1. Verificar la cantidad de dispositivos conectados.
2. Alejarse de dispositivos electrónicos del hogar como microondas y televisores que pueden producir interferencias en la señal.
3. Verificar que no hay obstrucciones de construcción que debiliten la señal.
4. Si no se resuelve, transferir a T2.



Síntoma 4: Página de administrador al abrir navegador —

1. Hay poca o no hay cobertura de red: Transferir a T2
2. No hay una tarjeta SIM instalada: solicitar a cliente que inserte nuevamente la tarjeta SIM. Si no se resuelve o la tarjeta no es reconocida, transferir a T2.
3. Ha excedido su límite mensual de datos móviles y debe recargarse: indicar al cliente que puede recargar el servicio ingresando a www.claro Chile, en la sección de paquetes/recargas.



OTROS INCONVENIENTES - ESCALAMIENTOS

Revisa a continuación los escalamientos en caso de inconvenientes con el servicio de BAFI:

¿Cómo se escala a Soporte Tecnológico?

- Enviar un correo electrónico a soportesscc@clarovtr.cl
- Detallar requerimiento en el cuerpo del correo, especificando inconveniente, RUT de cliente, dirección y teléfono de contacto.
- Siempre crear ticket en TI, agregar número de ticket.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:

1 BAFI navegación lenta +

2 BAFI activo +

3 Contraseña Wifi +

4 BAFI bloqueado/sin internet +

5 BAFI no existe/sin internet +

6 BAFI no registrado/sin internet +



7 BAFI sin saldo/sin internet +

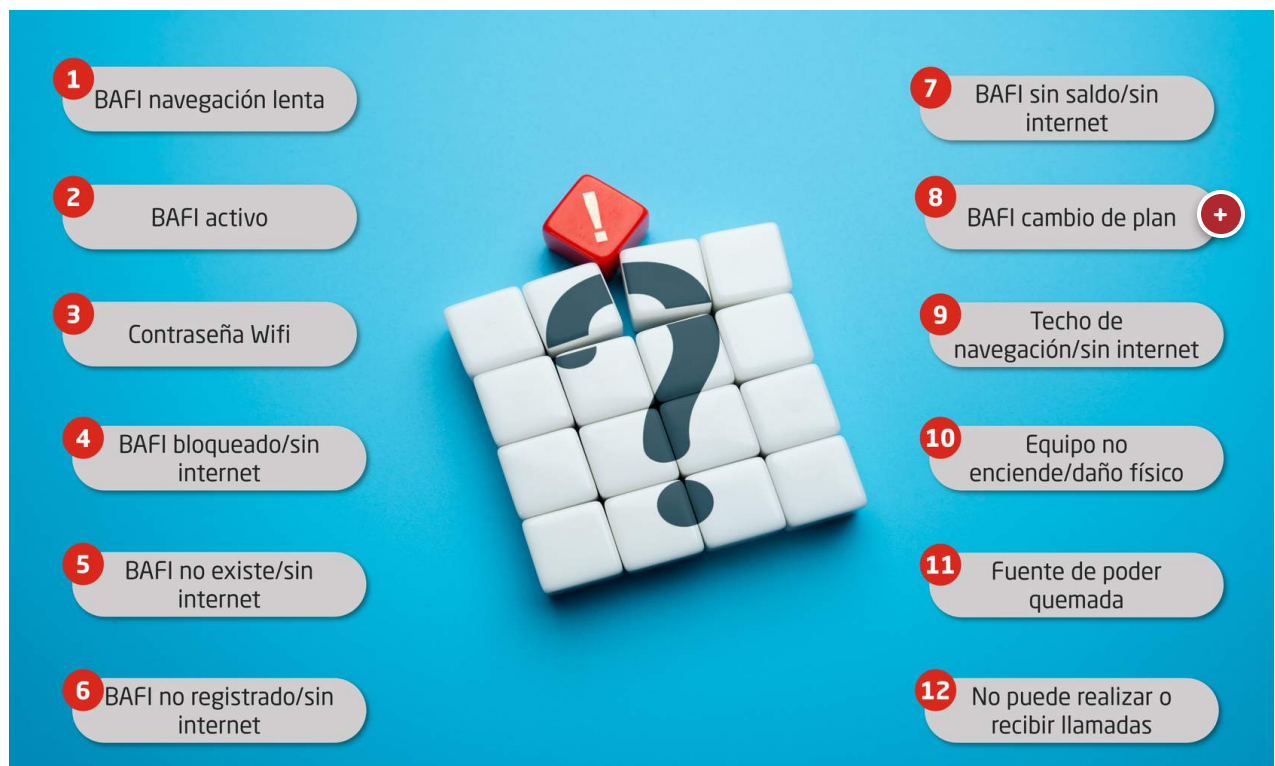
8 BAFI cambio de plan +

9 Techo de navegación/sin internet +

10 Equipo no enciende/daño físico +

11 Fuente de poder quemada +

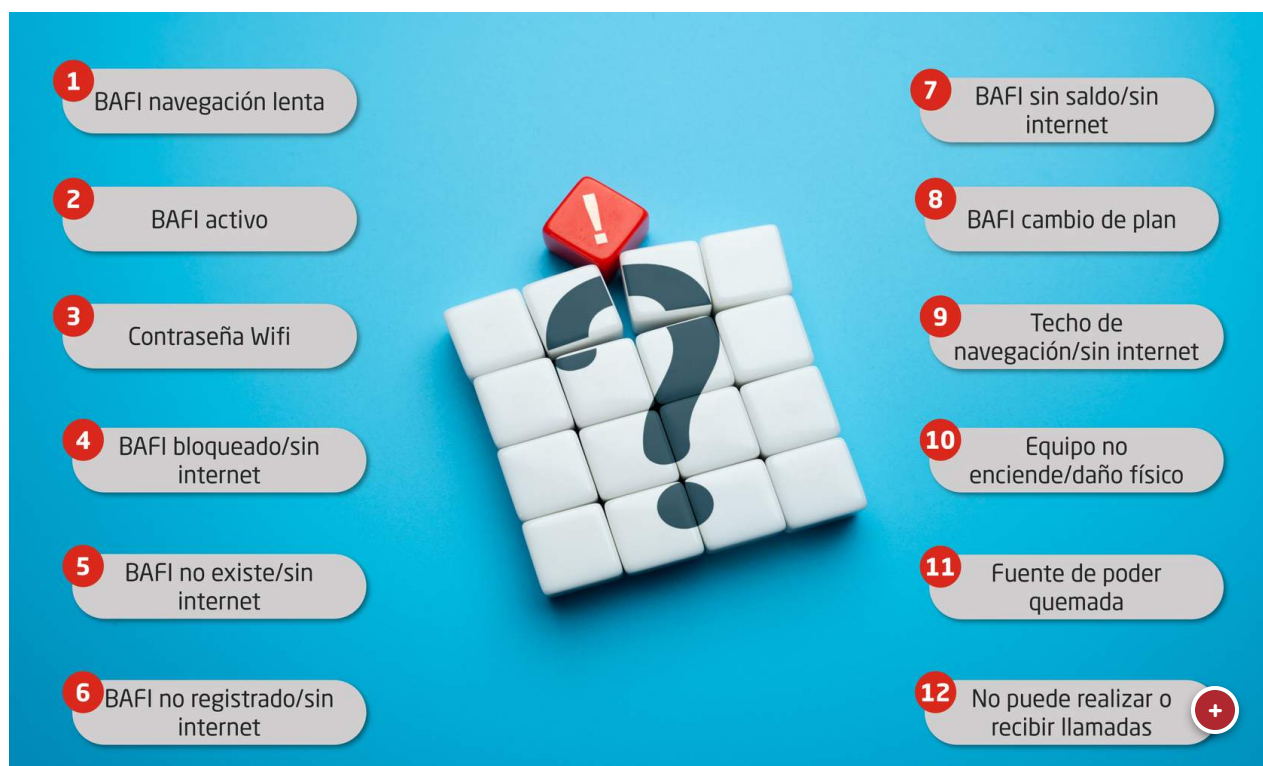
12 No puede realizar o recibir llamadas +



Escalamiento Sdesk – soporte Tecnológico

Protocolo

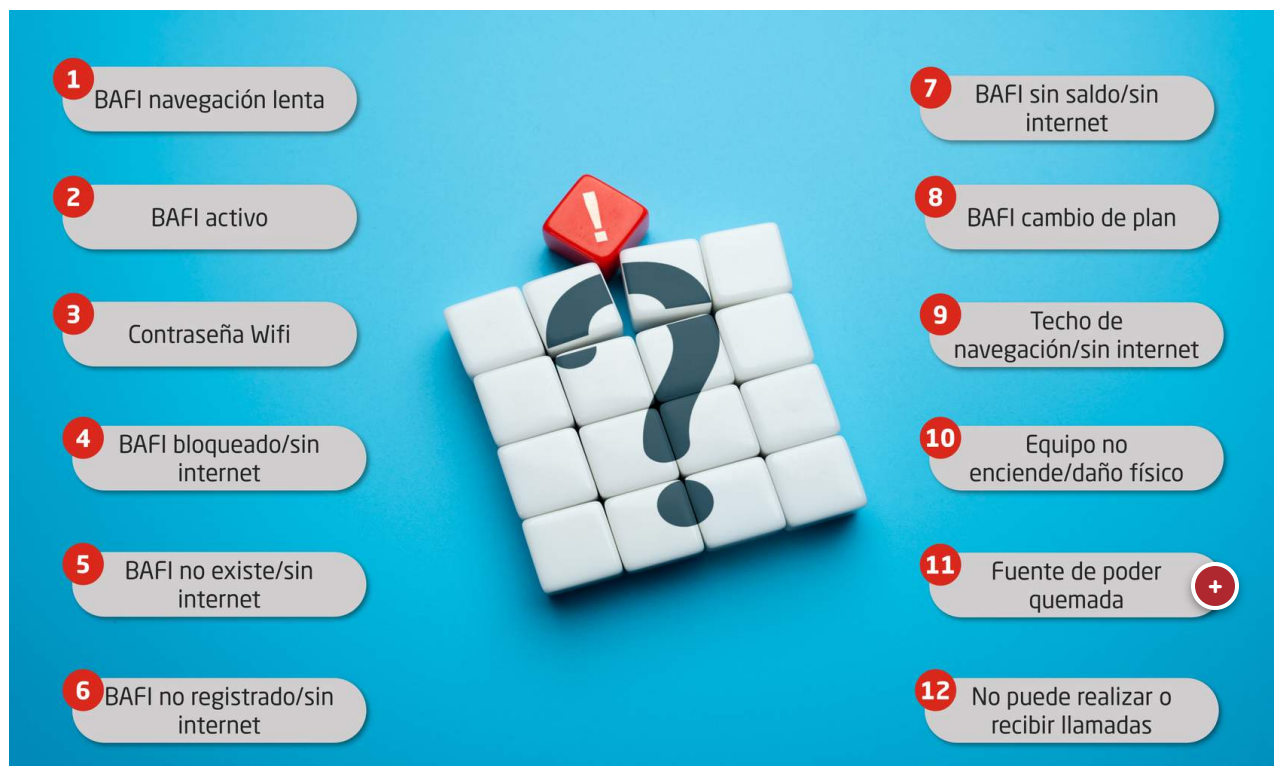
Cliente solicita cambio de plan, se gestiona en módulo ESAC, pero el saldo se mantiene con la carga inicial.



Escalamiento Soporte Tecnológico

Protocolo

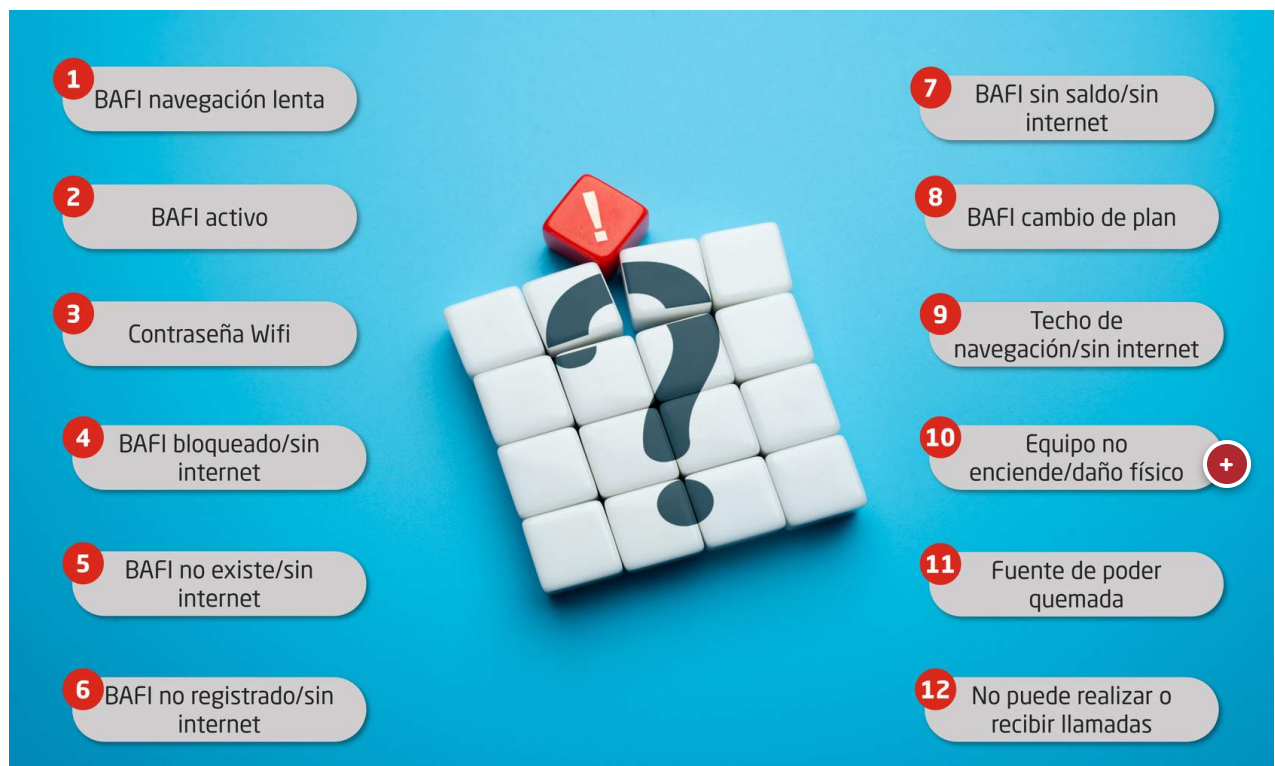
No puede recibir o generar llamadas a otras compañías o móviles



Escalamiento Generar VTBAFI

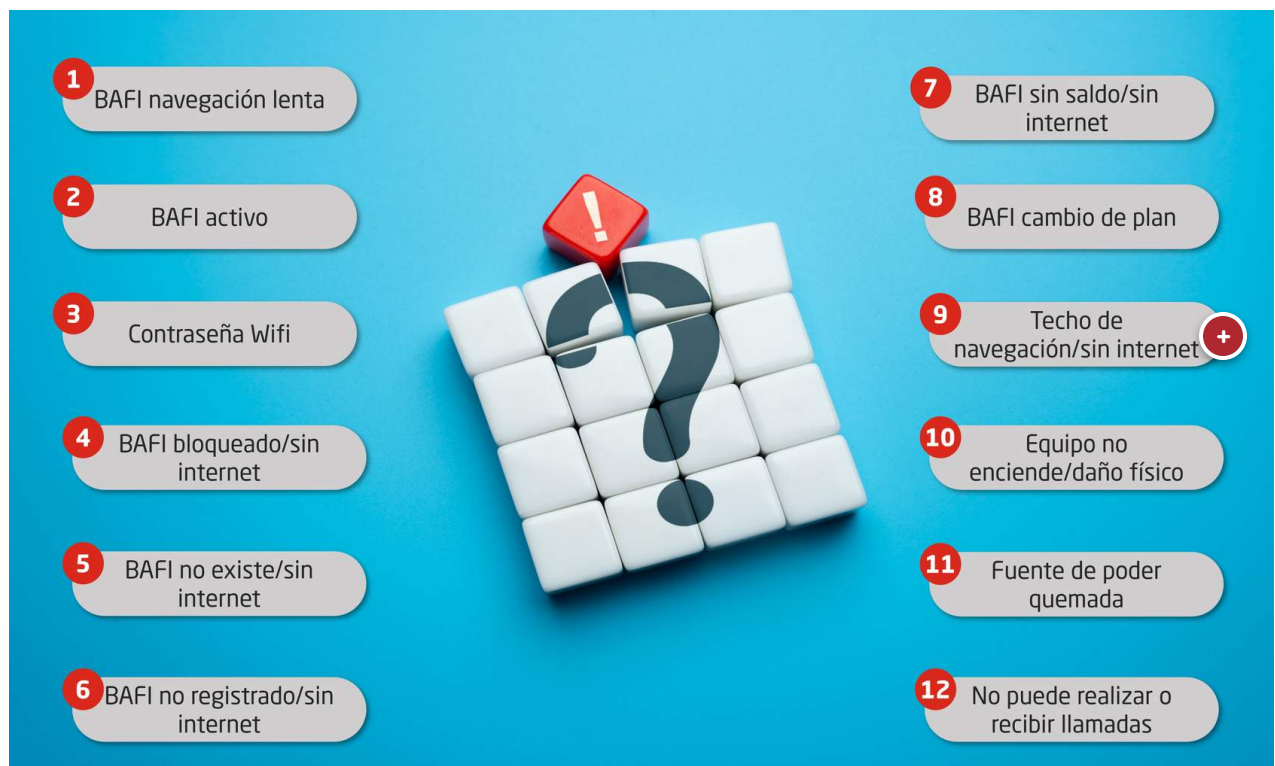
Protocolo:

Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Generar VTBAFI Protocolo

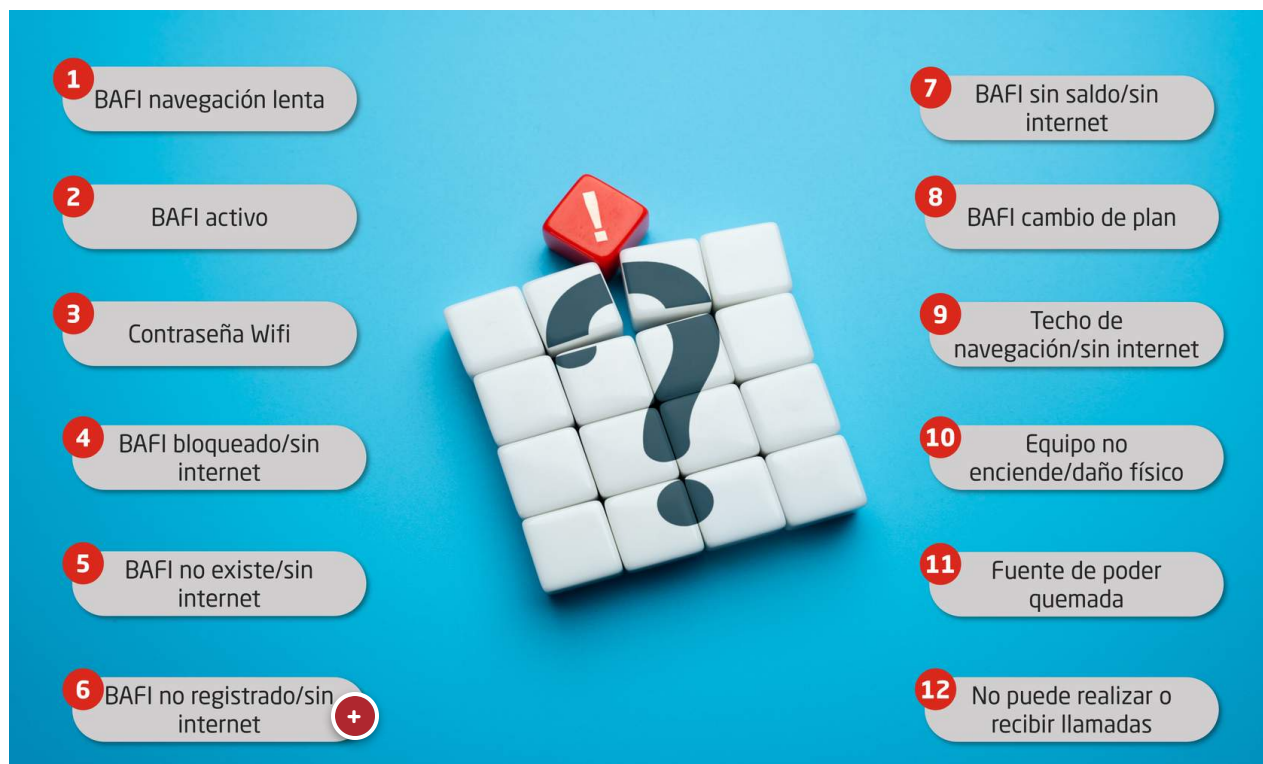
Generar ticket VTBAFI directamente en front



Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

Protocolo:

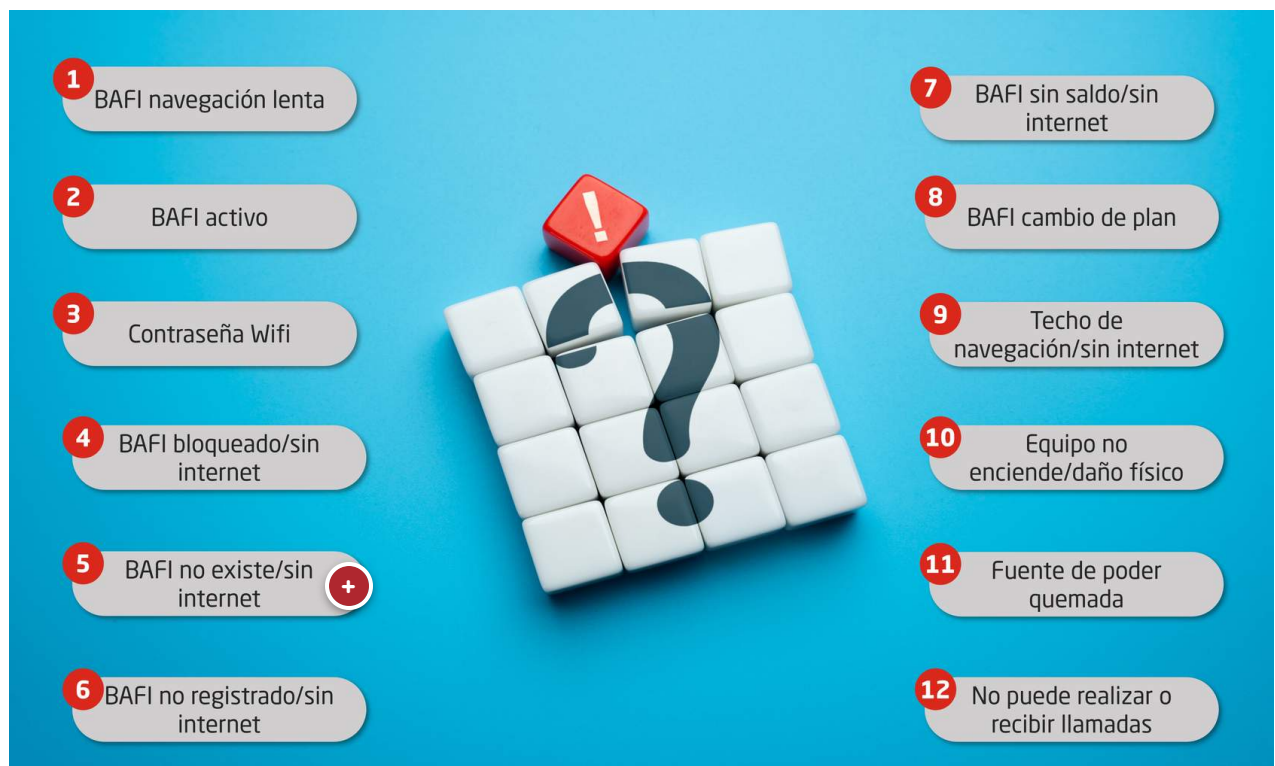
Se crea nuevamente SIMCARD (enrutamiento) en HLR



Soporte Tecnológico:

Protocolo

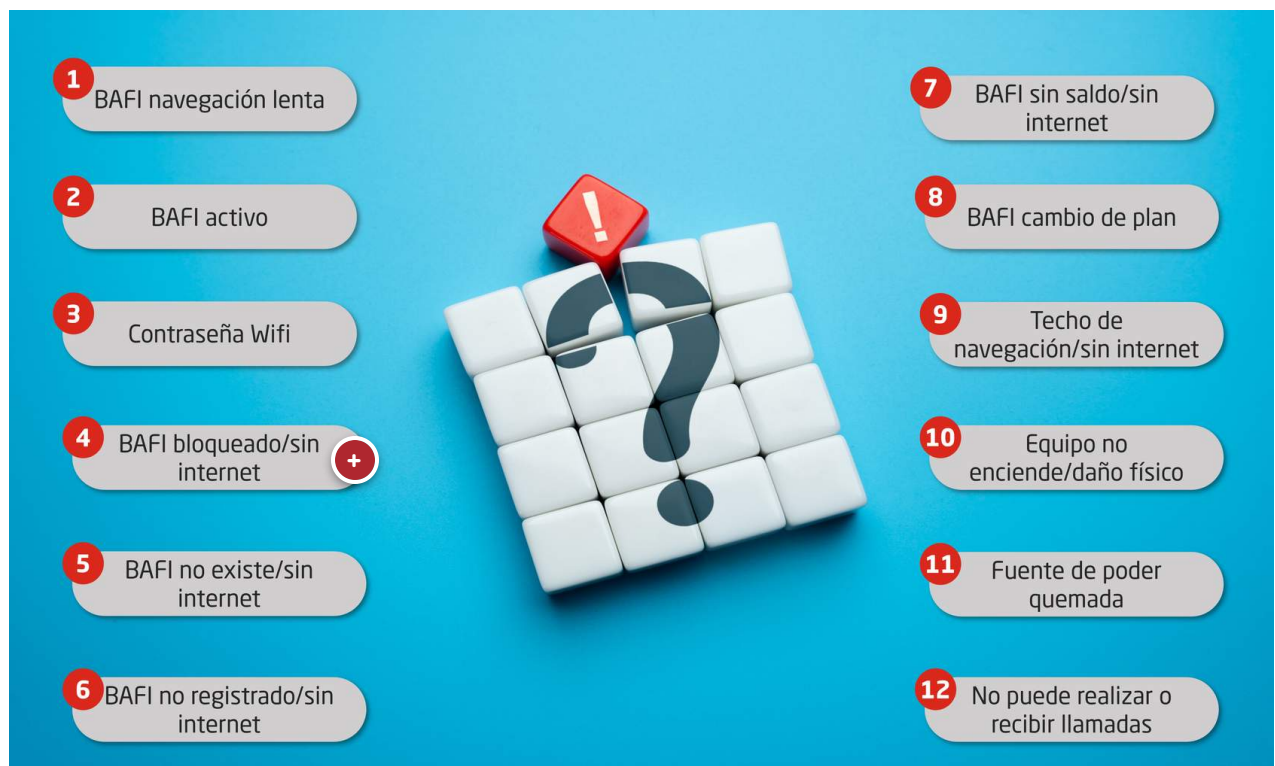
Cliente con la segunda luz de color rojo. Se realizan procedimientos manuales, sin recuperar el servicio. BAFI no registrado en QDN.



Escalamiento Sdesk:

Protocolo

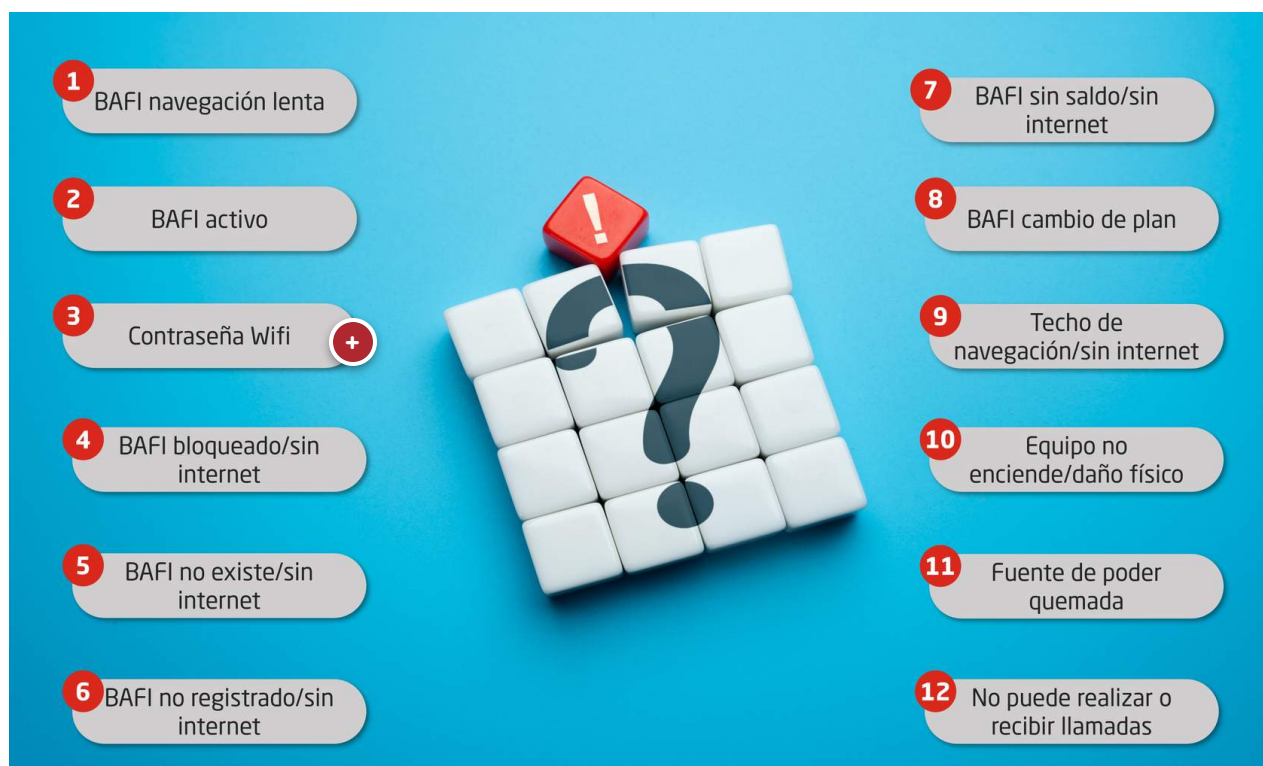
No permite registro en CAP, no reconoce el cambio de equipos y se tiene que realizar término de contrato, solicitando a mea de ayuda una orden Televenta BAFI para gestionar el cambio. BAFI no existen en QDN - HLR



Soporte Tecnológico:

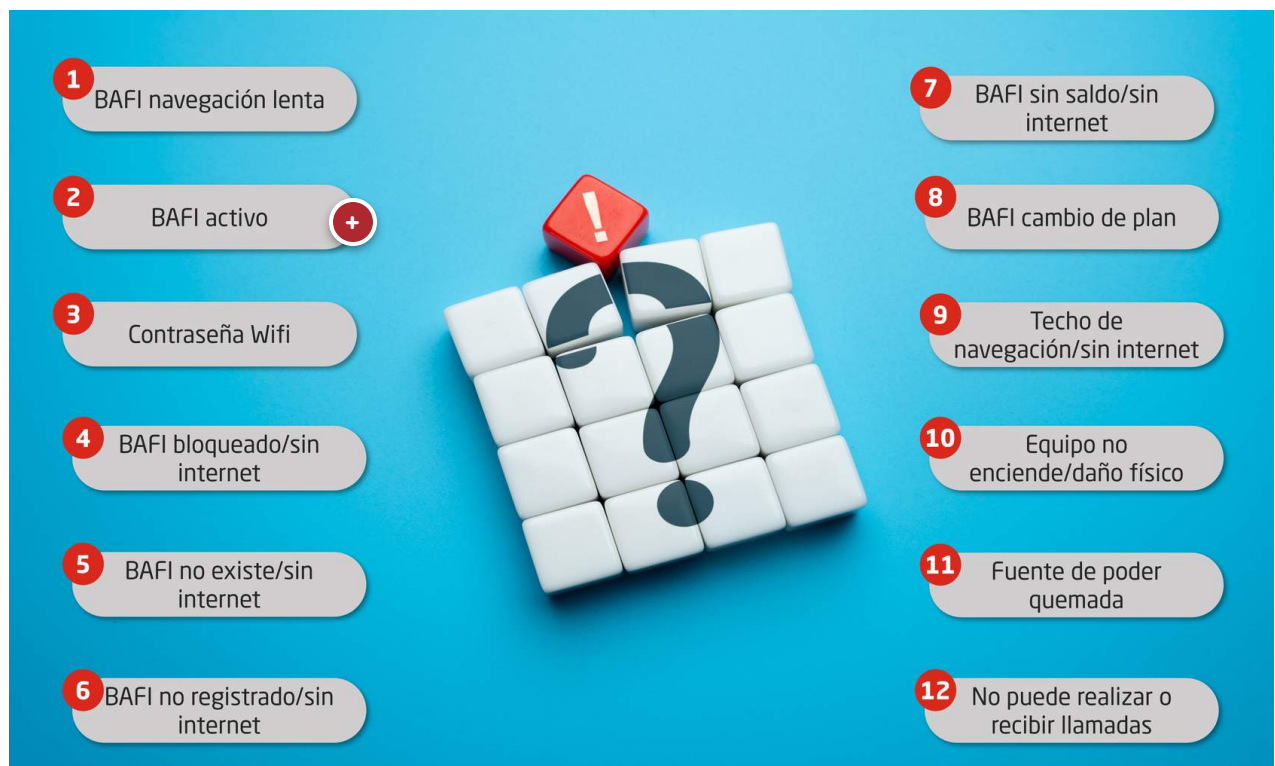
Protocolo

Cliente con servicio antes del CORTECOM1, el cliente no recupera el servicio, luego de haberlo pagado. BAFI bloqueado en QDN - HL



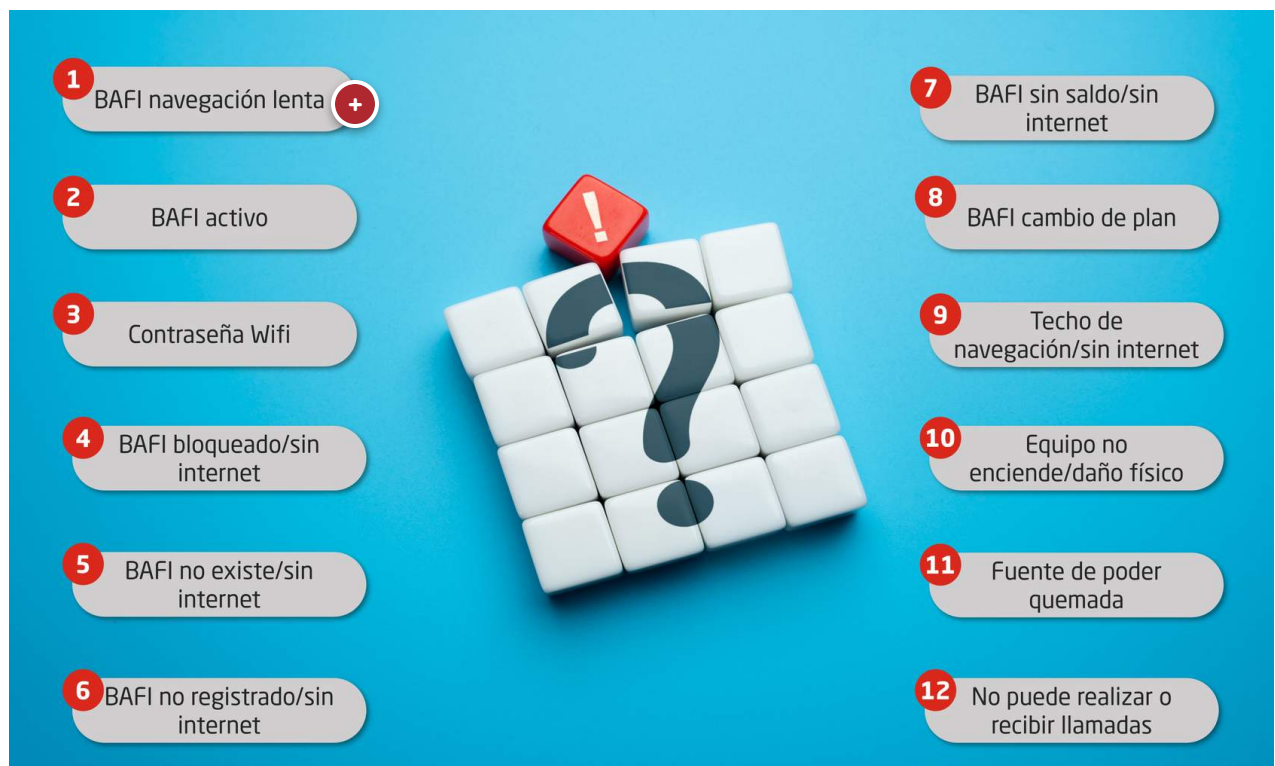
Protocolo T2:

Cliente tiene inconvenientes de conexión con su contraseña wifi.

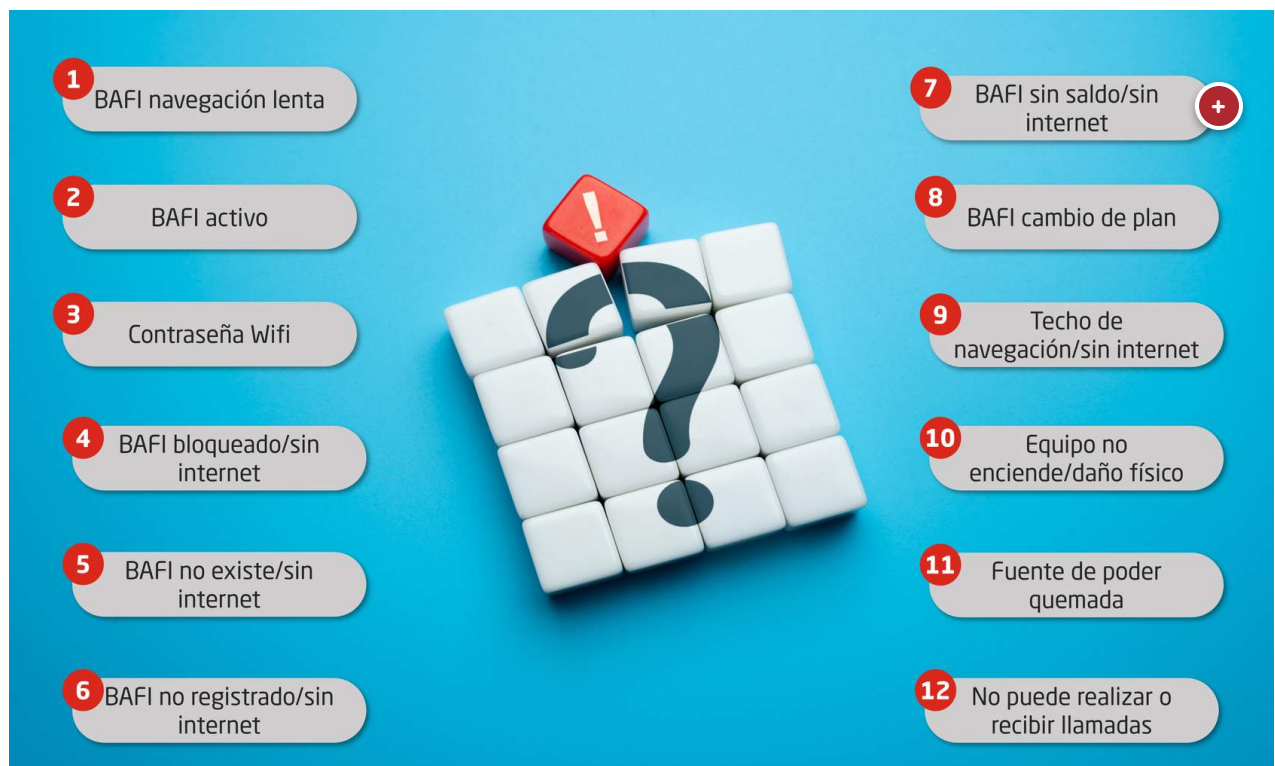


Protocolo T2:

Cliente activo en QDN. Saldo. Techo de navegación activo, no es posible recuperar. Segunda luz roja.



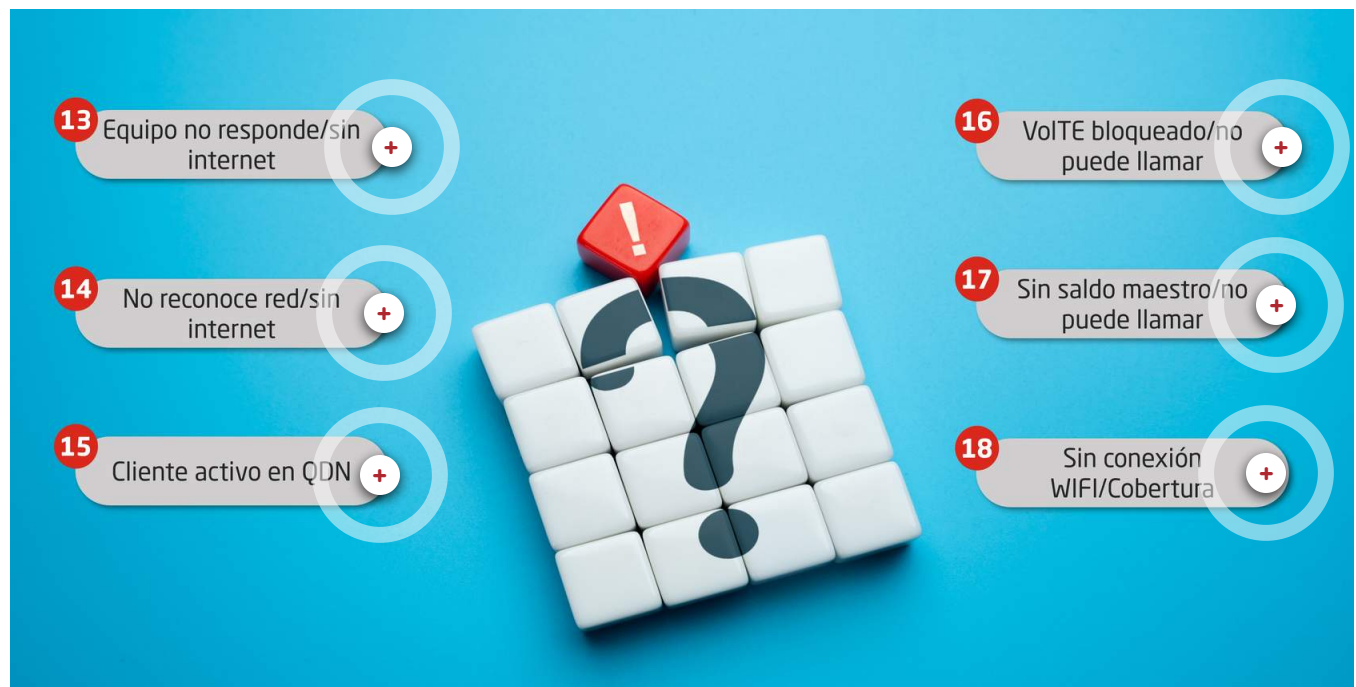
Protocolo T2: Cliente indica lentitud en internet, se realizan procedimientos manuales.

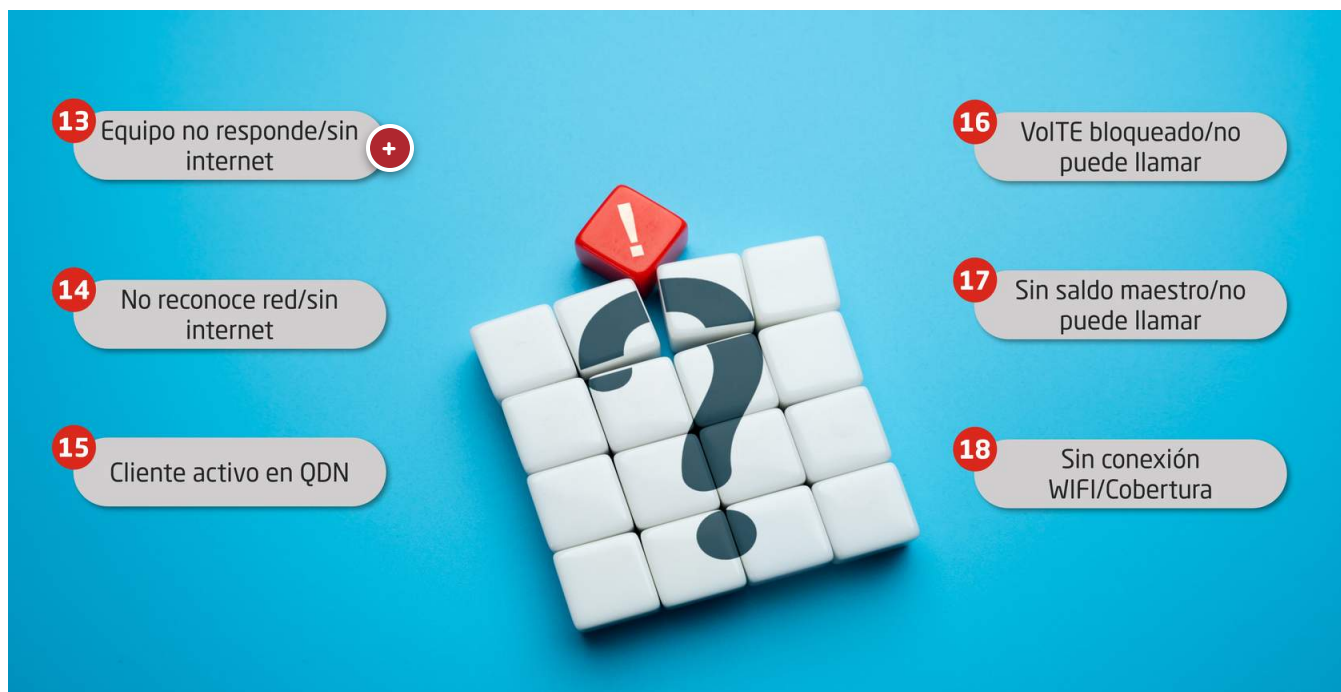


Escalamiento Sdesk – Soporte Tecnológico

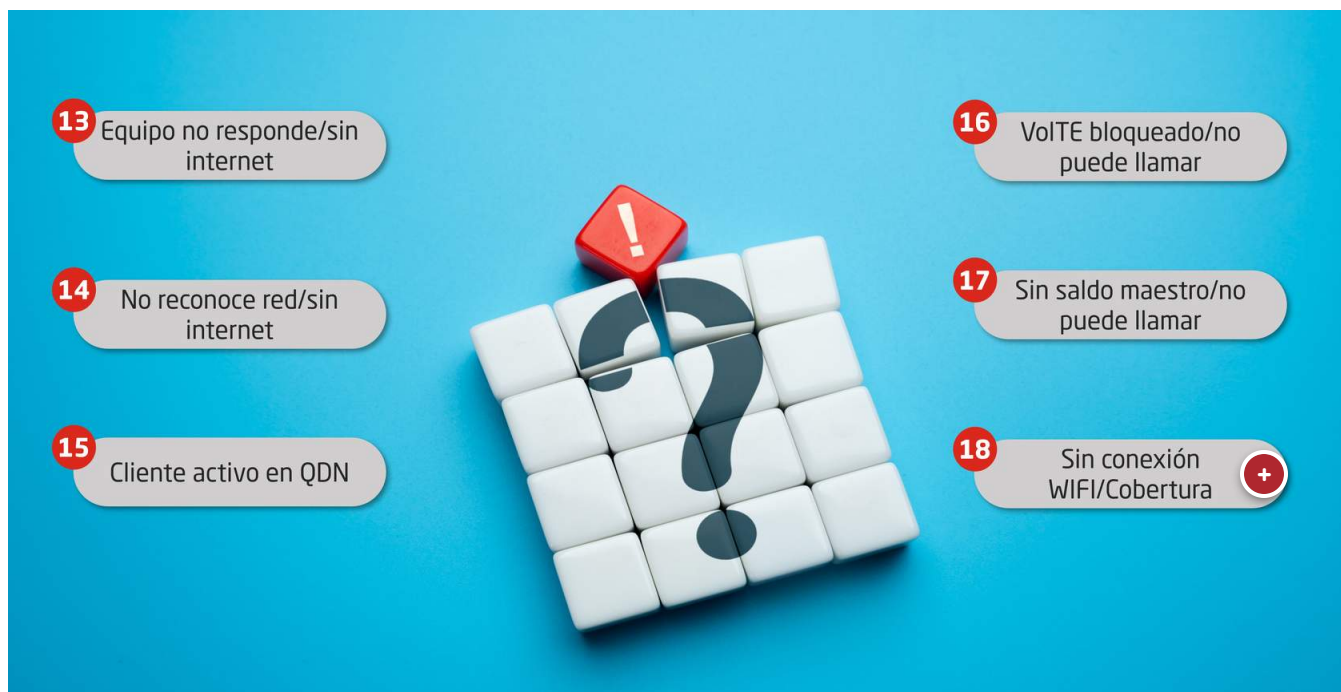
Protocolo:

Se realiza cambio de saldo, según la fecha de inicio. Sin saldo refil cargado. Sin saldo cargado en ESAC.

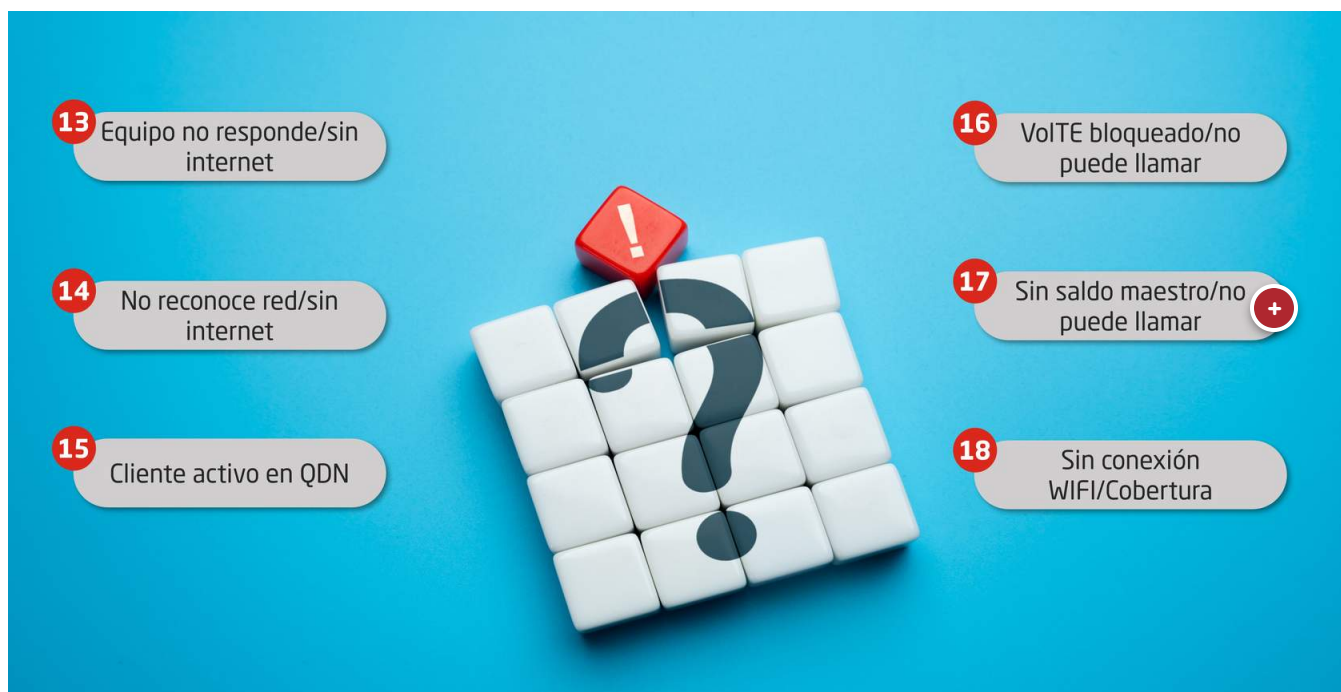




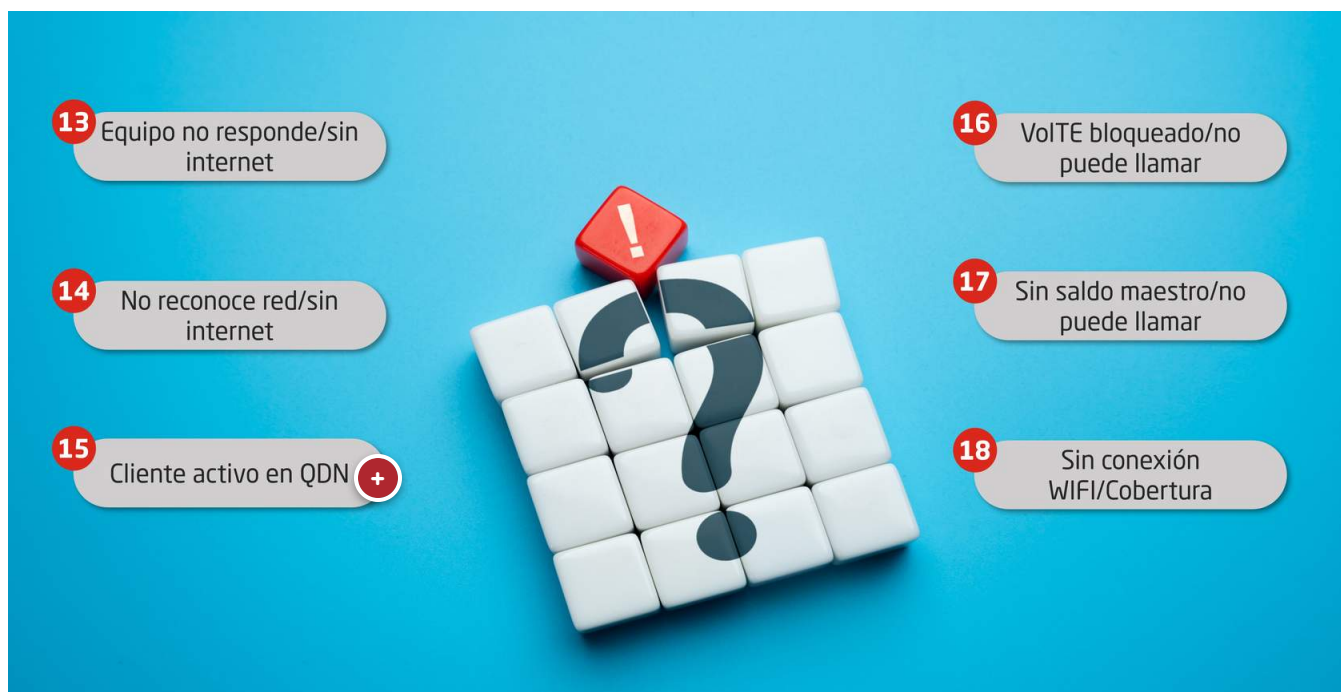
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



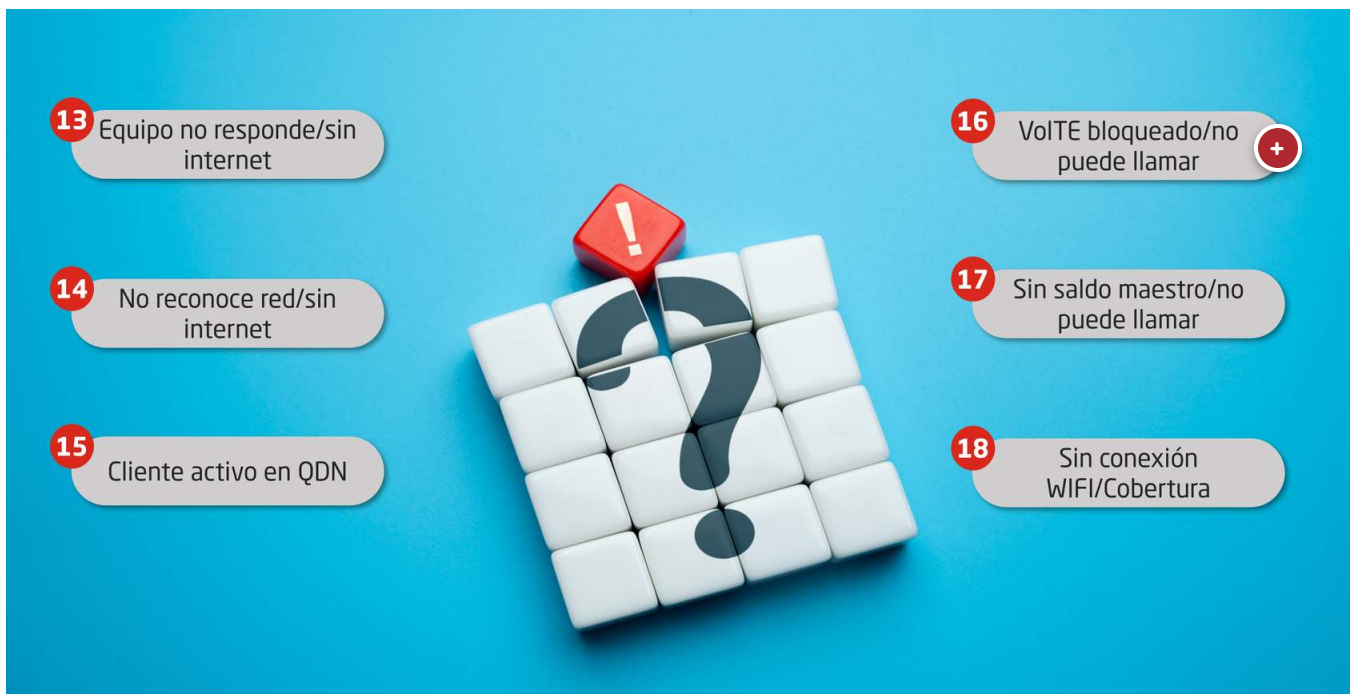
Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico



Escalamiento:
Soporte Tecnológico

TIPOLOGÍAS ESCALAMIENTOS SUPPORT@L

Siempre crea ticket en Support@l de acuerdo a la tabla con las tipologías de escalamiento.

Categoría padre	Equipo soporte	Subtipo solicitud	Observación	Ticket
ONE	HLR	Creación BAFI	Corrige inconsistencia de líneas BAFI que se encuentran activas en ESAC y no se encuentran creadas en HLR (validar en QDN)	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Creación BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Corrección Perfil BAFI	Corrige inconsistencia de producto entre ESAC y HLR. Corrección de IMSI y perfil TFI	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Corrección perfil BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Desbloqueo BAFI	Desbloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Desbloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Bloqueo BAFI	Bloqueo por robo equipo y servicio	- Categoría: HLR - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Bloqueo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
	Soporte Tecnológico	Venta nueva sin carga	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC.	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Venta BAFI sin carga - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Ajuste saldo BAFI	Solicitud de ajuste de saldo de producto BAFI. En la observación indicar el nombre del plan que registra en ESAC	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Ajuste de saldo BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta
		Revisión estado red BAFI	Validar estado de la red por comuna	- Categoría: Soporte Tecnológico - Sub-categoría: - Tipo de solicitud: Cobertura BAFI - Tipo de producto: Cuenta Exacta

ESCALAMIENTOS ESPECIALES

1

Ejecutivo de atención al cliente, debe ingresar el escalamiento a través de los **CRM y/o Support@I** y dejar todos los registros que correspondan en los sistemas.

2

Adicionalmente, debe verificar si corresponde realizar escalamiento a **soportesscc@clarovtr.cl**, según lo que indique el procedimiento vigente para el requerimiento según los pasos revisados en este documento.

En forma excepcional, si los escalamientos o derivaciones realizadas a través de las indicaciones detalladas en el procedimiento correspondiente, no tienen respuesta en el SLA definido, se puede realizar escalamiento a los encargados de área, sin embargo, esto puede realizarlo de manera única:

- Sucursales: Supervisor o JOP
- Call Center: Supervisor
- Canales Digitales: Supervisor



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE NO RECIBE BOLETA



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

1

Sólo el titular del servicio puede solicitar actualización del correo electrónico registrado en sistema.

2

Si un tercero se contacta para informar que no recibe boleta, se debe informar que puede obtener el duplicado en Sucursal Virtual de Claro Chile.

DEBES SABER:

- Existen dos métodos de envíos: **método tradicional (correo postal, al domicilio) y electrónico (vía mail).**
- Método tradicional sólo está disponible para clientes en cartera, **no para venta nueva.**
- Cliente puede visualizar y descargar el histórico de sus boletas, a través de la **Sucursal Virtual.**

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. Indagar con cliente si recibe boleta física o electrónica.

ENVÍO TRADICIONAL (boleta física al domicilio):

1. Informar que el método de envío de enviar boleta al domicilio **ya no se encuentra vigente.** Indicar que el método disponible actual es a través de correo electrónico.

- En caso de que el cliente insista en que la boleta llegue a su domicilio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX. el envío a domicilio de la boleta ya no es posible, dado que no era un método de envío seguro. Por ello le puedo ofrecer obtener la boleta a través del envío a su correo electrónico, donde podrá revisar la boleta emitida. Recuerde, además, que la boleta tanto actual como las boletas anteriores están disponibles en su sucursal virtual de clarochile.cl a las que puede acceder fácilmente"

- Continuar revisión en sección "MODIFICAR MÉTODO DE ENVÍO".

ENVÍO ELECTRÓNICO (vía mail):

1. Indagar con cliente si revisó la bandeja de SPAM de su correo.
 2. Corroborar en SUR si el correo registrado es el indicado por el cliente.
 - a. Buscar RUT del cliente
 - b. Corroborar que el correo registrado sea el mismo que indica el cliente.
- Si mail no coincide, continua con la sección "MODIFICAR MÉTODO DE ENVÍO".

MODIFICAR MÉTODO DE ENVÍO:

1. Para cambiar el correo del cliente en SUR realiza el siguiente paso a paso:
 - a. Del menú del costado derecho selecciona Contratación.
 - b. Luego selecciona Cambios Catastrales:
 - c. Selecciona los datos a cambiar y luego presiona Modificar.
 - d. Realiza la modificación del correo del cliente en la sección Correo Electrónico Cliente y presiona Siguiente.
 - e. Se destacará el dato modificado al cliente, presiona Siguiente.
 - f. Por último, presiona Termina para finalizar la gestión.

INSCRIPCIÓN BOLETA ELECTRÓNICA HOGAR:

- Recuerda que el cambio de boleta a formato físico ya no se encuentra disponible.

Observaciones:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Mail actualizado del cliente para envío de boleta

Informa al cliente que desde la próxima facturación podrá recibir su boleta en el correo electrónico indicado. Además, invítalo a visitar Sucursal Virtual donde puede visualizar y descargar el histórico de boletas.

"Sr(a) XXX, hemos realizado la modificación del mail registrado en sistema. Desde el próximo mes su boleta será enviada al correo electrónico indicado. Importante considerar que su facturación es de xx a xx de cada mes, por lo tanto, su boleta debería ser enviada desde el día XX. Le recuerdo que a través de Sucursal Virtual de clarochile.cl usted puede visualizar y descargar su boleta"



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de red móvil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Se debe informar al cliente que el método de envío de enviar boleta al domicilio ya no se encuentra vigente. Indicar que el método disponible actual es a través de correo electrónico.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12- CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR