

A close-up photograph of a person's hands holding a silver 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°01 - HFC 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.

≡ UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

≡ UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

≡ UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

---



---

**D BOX ADICIONAL**

**POLÍTICAS DE ATENCIÓN**

**DESPACHO DE EQUIPOS**

Cliente debe tener el servicio de Televisión activo. Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.

Para los casos de solicitudes de BOX TV el cliente debe contar con Internet activo de CLARO.

- El envío de Delivery aplica para sólo para BOXTV
- Para revisar el costo del servicio de Delivery auto instalación, puedes revisar **PLAN COMERCIAL**
- Actualizar números de contacto del cliente
- Cliente no debe tener boleta vencida al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente debe tener el servicio de Televisión activo, es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal.
- Si el cliente solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1 y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite
- Recuerda que el máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 BOX TV. Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, CLARO no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación **VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS**.

#### POLÍTICAS DE ATENCIÓN

#### DESPACHO DE EQUIPOS

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.

- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página **[https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/-](https://www.claro Chile.cl/personas/manuales-de-instalacion/)**
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

## EXTENSOR WIFI

### ALCANCE

### POLÍTICA DE ATENCIÓN

### DEBE SABER

- Este procedimiento aplica para Sucursales, Call Center VOZ y CANALES DIGITALES

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | POLÍTICA DE ATENCIÓN | DEBE SABER |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA.</li> <li>• Siempre valida que el correo electrónico sea válido, para el envío del documento del contrato.</li> <li>• El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.</li> </ul> |                      |            |

| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | POLÍTICA DE ATENCIÓN | DEBE SABER |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación <b><u>VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS</u></b>, informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.</li> <li>• <b><u>Tiempos de Entrega</u></b>: Revisar el siguiente <b><u>DOCUMENTO</u></b>.</li> </ul> |                      |            |



Para detalles de su gestión revisa la siguiente publicación:

[Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

## UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)

---



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

---

**MATRIZ DE ATENCIÓN:**

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

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.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

**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](http://clarochile.cl).*

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

## **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**

## UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

---



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

## SABES MÁS

- Ante un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace(deben ser 3 intentos seguidos).
- Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.
- Si se ofrece devolución de llamada a cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

---

## CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:



## APLICA CUANDO

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

### 1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:

### 2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:

*"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"*

**Si el cliente no contesta, responde:**

*"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"*

### 1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:

### 2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:

*"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"*

**Si el cliente no contesta, responde:**

*"Hola/Don/Sra. XXXX, procederé a cortar el llamado".*

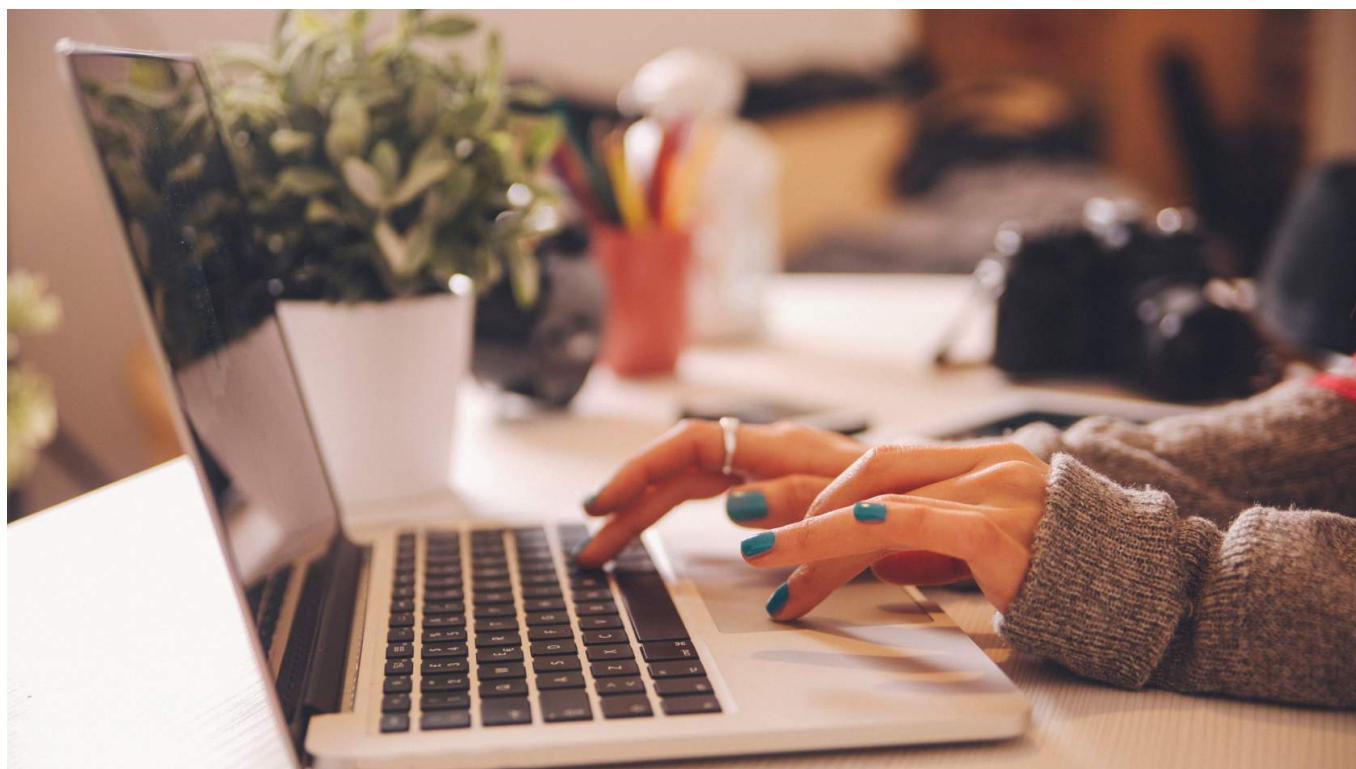
**PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:**



**CONTINUE**

## UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS

---



---

### REVISIONES BÁSICAS:

---

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser **ACTIVO**

| ACTIVO                | SUSPENDIDO                                                       |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------|
| Continúa la revisión. | Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte. |

---

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

| Procedimiento | Estado     | Subcuenta         | Importe cobrado           | Fecha de cobro      | Comentario         |
|---------------|------------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------------|
| 48AJO         | Completado | Salvo de Cobro... | \$28 885Salvo de Cobranza | 12/06/2024 04:00:00 | Salvo de Cobro/VTR |
| 48AJO         | Completado | Entro en Cobro... | \$28 885Entro en Cobranza | 10/06/2024 00:00:00 | VTR                |
| 48AJO         | Completado | Salvo de Cobro... | \$27 840Salvo de Cobranza | 10/06/2023 04:00:00 | Salvo de Cobro/VTR |
| 48AJO         | Completado | Entro en Cobro... | \$27 840Entro en Cobranza | 08/06/2023 00:00:00 | VTR                |

### Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemodem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

***"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."***

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

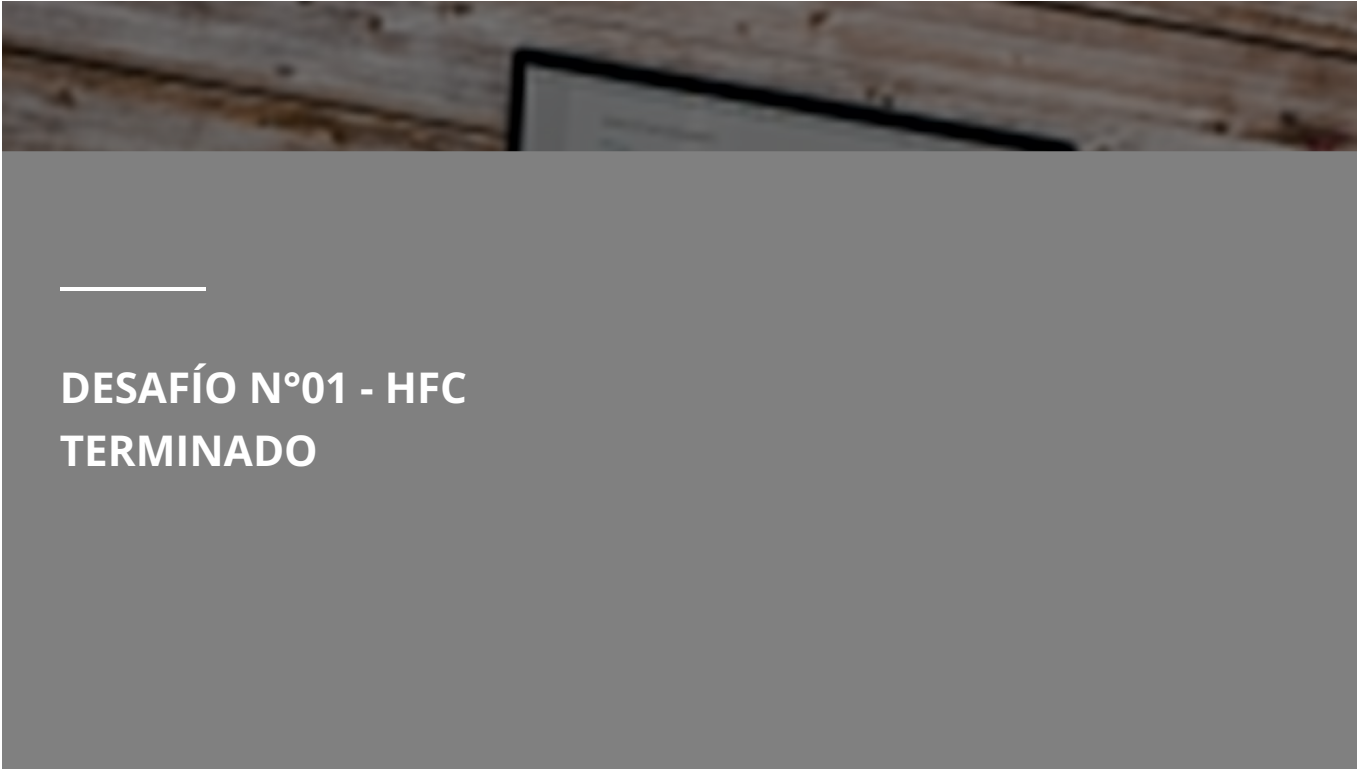
### NO SOLUCIONA

Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO** y verifica, según las casuísticas de la publicación, el inconveniente que presenta el cliente con el pago de los servicios.

CONTINUE

# DESAFÍO TERMINADO

---



DESAFÍO N°01 - HFC  
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -  
HFC**

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

**FINALIZAR**