

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - 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 Claro Más.



DESCUENTO PROACTIVO DÍAS SIN SERVICIO DTH



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO PROACTIVO DÍAS SIN SERVICIO DTH



ALCANCE:

1

Este procedimiento aplica para clientes del servicio de televisión satelital DTH que soliciten ajuste a su documento de cobro por días sin servicio, pero que dicho descuento esta

aplicado de forma proactiva en su siguiente boleta.

2

Esta atención debe ser realizada por canales remotos (call center / canales digitales).

DESCRIPCIÓN:

- Un cliente DTH puede presentar incidencias en un decodificador o en la totalidad del servicio.
- Estos descuentos que se realizarán dependiendo del tipo de falla que presente el cliente, aplicado en la siguiente boleta.
- Los descuentos proactivos por días sin servicios se realizarán dependiendo del tipo de falla que presente el cliente:
- **Falla Total:** Se calculará el descuento en base al total de los productos contratados.
- **Falla Parcial:** Se calculará el descuento en base a los decodificadores adicionales que tenga el cliente.
- Los días para el descuento serán desde el día en que se genera una visita técnica (Fecha de creación), hasta el cierre de esta (Fecha de cierre).

INFORMAR AL CLIENTE:



Se debe informar al cliente que el descuento por días sin servicio aparecerá automáticamente en la boleta que se emita el mes siguiente al cliente (independiente del Ciclo).

No es necesario generar reclamo de facturación por este motivo

FÓRMULAS DE CÁLCULO:

Veamos a continuación las fórmulas que se pueden utilizar para el cálculo de días sin servicios:

Falla Total:	$(\text{Valor total plan contratado}/30) * \text{días sin servicio}$
Falla Parcial:	$(\text{Valor total de decodificadores adicionales}/30) * \text{días sin servicio}$

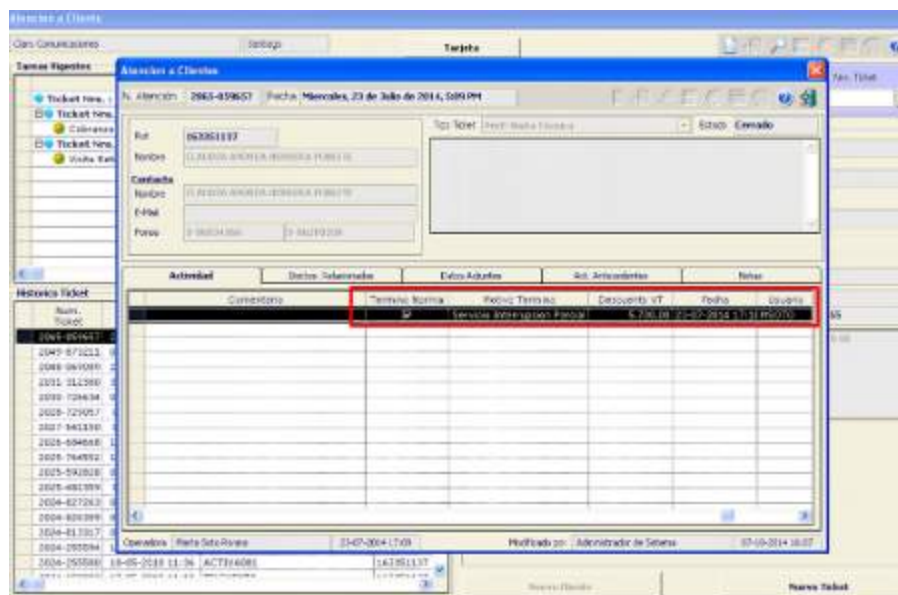
PASOS DE LECTURA DEL DESCUENTO APLICADO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

En el módulo **Contactos**, en **Histórico de Ticket**, al momento de abrir una visita técnica cerrada, en la pestaña **"Actividad"** aparecerá el tipo de falla registrada en el cierre y el monto a descontar en la boleta del próximo mes al cliente.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Cuando ya está emitida la boleta, se impacta bajo el concepto de **“Servicio Interrupción Total/Parcial”** (Según corresponda).

Boleta de Venta

Claro Comunicaciones Santiago

Electronica Documento Nº 36547958 Tipo CLIENTES NACIONALES Fecha 1 de Noviembre de 2014

Cuenta 43799384 PATRICIO EDUARDO GUERRA GUERRA

Dirección SECTOR HUELTA DEL OBISPO SN 3475181 MEDIO Comuna Sagrada Familia

AT: Ciudad Curicó

Condición de Venta 20 días facturación masiva Condición de Pago Pago Contado Vencimiento 21-11-2014 Tipo venta Afecta

Notivo Moneda Pesos Fecha Paridad

Descripción	Cantidad	Precio Unit.	Valor	Afecto
Arriendo Decodificador Claro.	1,00	1.933,00	1.933,00	IVA
Arriendo Kit Basico	1,00	2.857,00	2.857,00	IVA
Cargo Corte y Reposición	1,00	0,00	0,00	IVA
Descuento Arriendo Kit			-2.857,00	
Servicio Interrupción Total			-745,00	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

En el documento, se puede apreciar de la siguiente manera.

En caso de que, al efectuar la revisión, no aparece descuento en el **ticket de Visita Técnica**, quiere decir que el descuento no está generado, y en este caso si debes ingresar un ticket por **Reclamo de Facturación**.

36547958

RESUMEN BOLETA ELECTRONICA			
Plan Claro Sport (incl CDF Premium)	\$	22.500	TOTAL BOLETA : \$ 26.212
Arriendo Decodificador Claro	\$	2.300	SALDO ANTERIOR : \$ 0
Arriendo Decodificador Claro.	\$	2.300	
Arriendo Kit Basico	\$	3.400	
Servicio Interrupción Total	\$	-887	TOTAL A PAGAR \$ 26.212
Descuento Arriendo Kit	\$	-3.400	
			Emisión

Call Center:

- DTH MÁS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> COBRO DÍAS SIN SERVICIO
- Cierre: CONSULTA >> RESUELVE EN LINEA >> CLIENTE PERSONA

Canales Digitales:

- CANALES ELECTRÓNICOS >> HOGAR >> DTH >> CONSULTA >> CONSULTA DETALLE DE CARGOS
- Cierre: CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, el descuento proactivo días sin servicio aplica para un cliente DTH que pueda presentar incidencias en un decodificador o en la totalidad del servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, se debe generar un reclamo de facturación en caso de solicitar que el descuento por días sin servicios aparezca en la boleta del cliente de forma automática.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - DTH
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - DTH

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

FINALIZAR