

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 – 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 periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.



UNIDAD 1: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



UNIDAD 2: PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



UNIDAD 3: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Este cambio se relaciona con la fecha del ciclos de facturación.

3

Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios.

DEBES SABER:

En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

VERIFICA:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Verifica la fecha del día de facturación.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
78651980960	Medio Pago no Contratado	Electrónico	11

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

3. Revisar en la pestaña **PEDIDOS DE VENTA** el **TIPO DE PEDIDO**, la **FECHA DE MODIFICACIÓN** y **DESDE CUÁNDO** se realizó la actualización o cambio y el estado del **PEDIDO**.

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

4. Bajar la pantalla a la pestaña **DETALLES** y confirmar el cambio que se realizó:

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5

5. Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón JERARQUÍA DE CUENTAS e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios.

a. Luego ingresa al PERFIL DE FACTURACIÓN.

b. Desde la pestaña **FACTURAS**, pinchar la **URL** para descargar la boleta.

6. Revisa si en las últimas 12 boletas se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal.

a. Ingresa al perfil de Facturación.

b. Selecciona la pestaña AJUSTE y revisa el campo COMENTARIOS.

Actividades			
Id Actividad	Tipo	Estado	Descripción
1-294S7VB4	Llamada – Salie...	Finalizada	b2b
1-294PAJ90	Llamada – Salie...	Finalizada	derivo a comercial
1-28ZIBZ9A	Llamada – Salie...	Finalizada	Llamada comercial MOVIL
1-28794B6E	Llamada – Salie...	Finalizada	FEN ID
1-285AITHO	Llamada Entran...	Pendiente	Se
1-2849GCHU	SMS – Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR Informa: Hoy será visitado por nuestros tecnicos entre 13:00:00 y 16:00:00 hrs.]
1-282GISN3	Llamada – Salie...	Finalizada	#WHATSAPPAGENDAMIENTO
1-280IFB42	SMS – Saliente	Finalizada	[950127473] SMS [VTR informa que enviara un tecnico a su domicilio el dia 15/06/2021 entre las 13:00:00 y 16:00:00.]
1-2727SLGR	Llamada Entran...	Pendiente	Cliente con internet activo, se ofrece promo cross y aceptota, tp vive 23990 * 3 meses y luego 30990 permanente
1-2727J52M	Terreno	Finalizada	Upgrade promoción

GESTIONA:

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

Informa, de acuerdo con lo siguiente:



Actualización de Promoción:

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de Plan:



"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

•Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

•En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR
COBROS PROPORCIONALES

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

XXX, te informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión.

CONTINUE

UNIDAD 2: PROTOCOLO ATENCIÓN VIDEOLLAMADA VSIGHT



Objetivo: Este protocolo te mostrará cómo debes realizar atenciones técnicas con el apoyo de VSIGHT

DEBES SABER:

IMPORTANTE

✓ El link de ingreso es <https://app.vsisht.io/login>

✓ En todos los casos debes completar un Google form para enviar el link de la llamada al cliente.

✓ Siempre confirma el n° de celular del cliente para enviar el link de la videollamada.

✓ Si no hay interacción durante una sesión ya iniciada, esta se cierra.

✓ El cliente puede reenviar el link a otra persona que esté en casa en ese momento. Pueden ingresar hasta 12 personas al mismo link de la videollamada.

✓ VSight Remote es compatible con los siguientes navegadores:

En dispositivos Android:

o Google Chrome

o Mozilla Firefox

En dispositivos iPhone:

o Safari

✓ Para una mejor experiencia, asegúrate de tener actualizada la versión de tu navegador.

✓ Invita al cliente a responder la encuesta post atención



The screenshot shows the VSight Remote login page. At the top, the VSight logo is displayed. Below it, the text 'VSight Remoto' and 'Conectar a la Aplicación Remota' are visible. The login form contains three input fields: 'Nombre de la Cuenta', 'Nombre de usuario', and 'Contraseña'. Below these fields is a link 'Más opciones' with a downward arrow. To the right of this link is a 'Sign in with Microsoft' button with the Microsoft logo. At the bottom left, there is a language selector showing 'ES' with a dropdown arrow. At the bottom right, there is a dark grey button labeled 'INICIAR SESION'. At the very bottom, a small line of text reads: 'Al iniciar sesión, aceptas nuestros [Términos de Servicio](#) y [Política de Privacidad](#).'

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

"Dn./Sra XXX Le comento que para identificar de manera rápida y certera su inconveniente le voy a enviar un link para que nos conectemos por videollamada. Si está de acuerdo, le enviaré un link por Whatsapp, del remitente SOPORTE TÉCNICO, donde le pediremos acceso a la cámara frontal de su celular, lo que me permitirá ver el inconveniente en tiempo real y así entregarle un diagnóstico de manera rápida, ¿de acuerdo?"

Cliente desconfía/desea más información:

✓ Puedes apoyarte con estos scripts según lo que comente el cliente:

"Es un protocolo único que estamos implementando para nuestros clientes ya que es una forma óptima de poder ayudarlo de manera remota. Además, somos la única compañía que tiene esta tecnología de soporte técnico a distancia".

"Le comento que en caso tenga que enviarle un técnico requiero evidencia gráfica de las fallas que presenta".

"Realizar una videollamada nos va a permitir brindarle una asistencia técnica personalizada"

"Al revisar los equipos de manera física y en tiempo real tendremos de entregarle solución en línea"

"La aplicación de videollamada guardará evidencia de los errores en su tv o N° de serie de su decodificador en un almacenamiento interno que no será disponibilizado para ningún otro uso"

Cliente no acepta: Indaga por qué motivo no acepta:

MOTIVO	SCRIPTS
No tengo celular/Mi celular no tiene cámara	<i>"El link se lo puede enviar a un tercero, que sea mayor de edad, que esté en su domicilio y que pueda apoyarle en la revisión de [mencionar servicio]."</i>
No me manejo con el Whatsapp	

No tengo internet en mi teléfono

No quiero mostrar mi casa/mi rostro/creo que puede ser un fraude

“Nos estamos apoyando con VSight, una herramienta de videollamada segura y confiable, que nos va a permitir acceder al inconveniente de su servicio en tiempo real. Así, le podré guiar en los pasos a seguir para intentar solucionar su problema en esta misma llamada”

Ciente acepta:

- ✓ Continúa el procedimiento en el acordeón **GESTIÓN CON EL APLICATIVO**
- ✓ Si el cliente indica NO, seguir con el procedimiento normal de SOMOS CLAVES.
- ✓ Si el cliente indica SÍ, inicia sesión en VSIGHT y realiza las validaciones por cámara según indique el procedimiento.
- ✓ Al finalizar la atención, agradece el tiempo e indica al cliente que la sesión una vez finalizada, las imágenes quedan eliminadas automáticamente:

“Dn/ Sra. XXX le agradecemos el tiempo entregado. Le comento que [mencionar resolución técnica]. Para su tranquilidad toda la sesión que acabamos de tener queda eliminada de nuestros sistemas en forma automática”



CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES – EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN:



- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.

- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro
- **¿A quién entregar atención?** Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros**.
- **¿En qué canal de atención?** Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
- **Validación de identidad:** Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.
- **Verifica:** Verifica Rut, boleta y domicilio (en caso de tener más de uno) por el cual está consultando. Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro que consulta un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	SERVICIOS ADICIONALES (SVA'S)
1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción. 2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente. <i>"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".</i>		

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.531	Días Facturados 36	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 36	64
Play				\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.890	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-725
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports \$995 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$9.000 x 12 Meses (Crossing)			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - (1) Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional Televisión				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

SERVICIOS ADICIONALES (SVA'S)

Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.

Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.

"Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento"

BOLETA ANTERIOR				BOLETA ACTUAL			
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef				3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef			
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022			
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529	valor referencial	27.046	Días Facturados 30
Descuento Banda Ancha		-6.392		-6.392	valor referencial	-6.392	
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036	valor referencial	18.388	Días Facturados 30
Descuento Telefonía		-8.972		-8.972	valor referencial	-9.302	
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405	valor referencial	24.881	Días Facturados 30
Descuento Televisión		-1.598		-1.598	valor referencial	-1.598	
Play			\$52.008	Play			\$53.073
Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Vta)		-5.000		Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Crosselling)		-24.000	
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)		-24.000					
Total Play			\$22.408	Total Play			\$29.073
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				Resumen de Consumos y Servicios Adicionales			
TELEVISIÓN				TELEVISIÓN			
Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 10800 - (Días Facturados 2026)	12.059		Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 12001 - (Días Facturados 2026)	12.286	
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 3000 - (Días Facturados 2026)	6.144		Deco HD Adicional	valor referencia \$ 3000 - (Días Facturados 3030)	6.260	
Total Adicional Televisión			\$18.203	Total Adicional Televisión			\$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales				Resumen de Otros Cobros Adicionales			
TV FULL				Claro Video Manual			
Claro Video Manual			0	TV FULL			0
Total otros cargos			\$0	Total otros cargos			\$0

Descuento promoción Deco HD + Descuento de crosselling

Descuento de crosselling

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	SERVICIOS ADICIONALES (SVA'S)
---	----------------------	-------------------------------

1. Revisa cobros de SVA's en la sección "Resumen de Consumos y Servicios Adicionales". Dependiendo del SVA este puede figurar en el producto de TV, Internet o Telefonía.
2. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, el SVA cobrado y su fecha de contratación. Confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
3. Si el cliente no reconoce el cobro apóyate del procedimiento **No Reconoce Cobros SVA- Canales Premium**

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de XXX que contrató el día XXX por un valor de \$XXX"

3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus GIGA Telef Min				
Plan Actual 3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus G desde el 19/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	36.787	Días Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.398
			Play	\$64.929
Descuento 20000 x 12 Meses (FID)				-20.000
			Total Play	\$44.929
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Días Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Días Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Días Facturados 30/30			6.888
		Total Adicional Televisión		\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Días Facturados 30/30			1.000
		Total Adicional Internet		\$1.000
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
		Total Adicional Telefonía		\$4.579

Cargo por extensor

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 20- HFC CLARO
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 20
- HFC CLARO

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

FINALIZAR