



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - HFC

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: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV

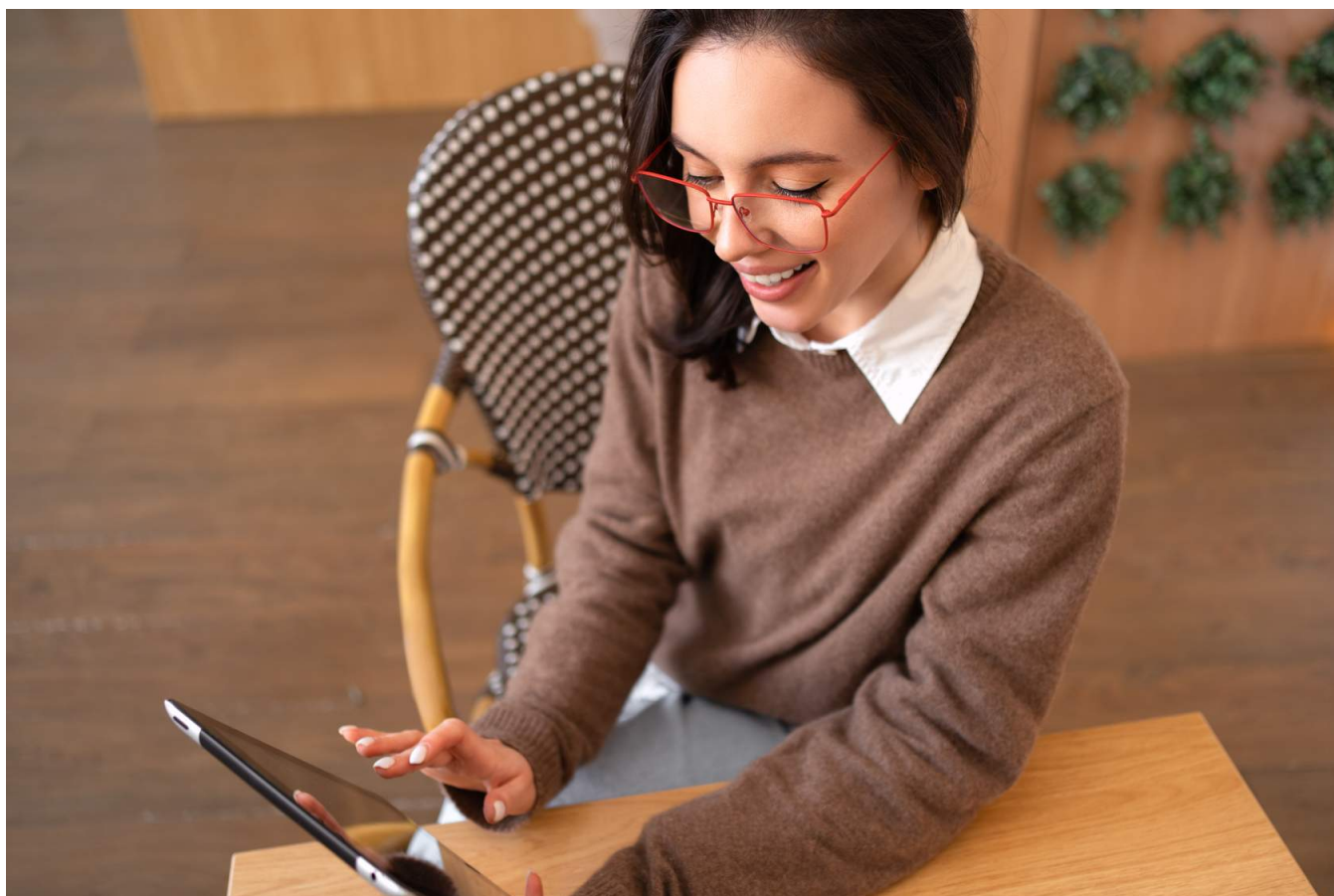


UNIDAD 3: DESCUENTO NO CARGADO



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

IMPORTANTE

VERIFICA

- **Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio**, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

IMPORTANTE

VERIFICA

1. Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.
 - **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).
 - **Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.**

1

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante -	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

2

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Discto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

PASO 2

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**. En el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Uso sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

*“Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida]
[próxima boleta] por un total de \$xxxxxx*

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

GESTIÓN:

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO

MENOS DE 24 HORAS

**Debes generar una nota de crédito de
\$3.000**

**Debes generar una nota de crédito de
\$1.000**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

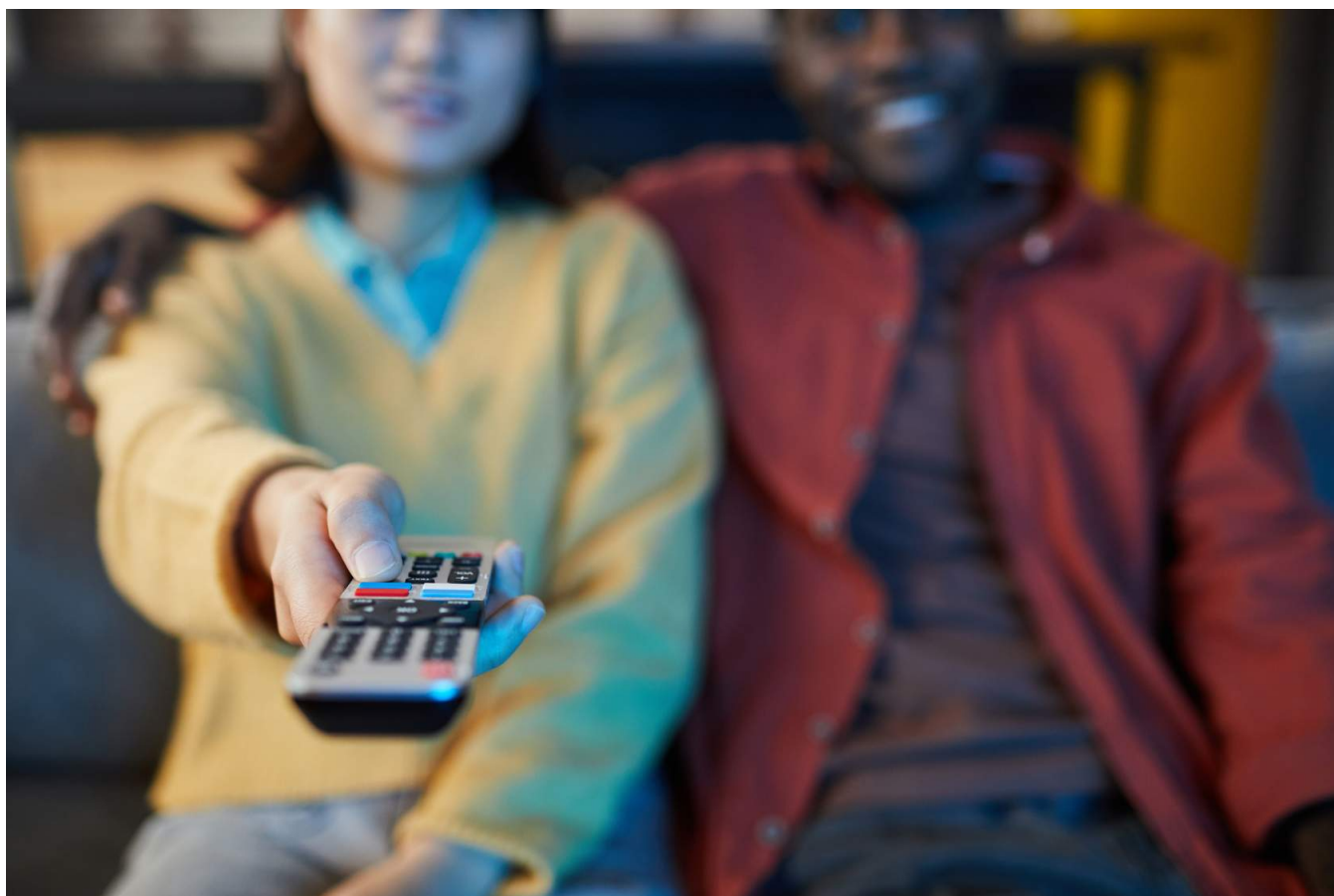
Registrar en la atención:

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV



BOXTV:



El nuevo BoxTV es un servicio de tecnología Android TV que te ofrece televisión en alta definición. Este nuevo servicio posee una nueva guía de programación, búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedes usar desde tu televisor (Debe tener conexión HDMI). Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al BoxTV.

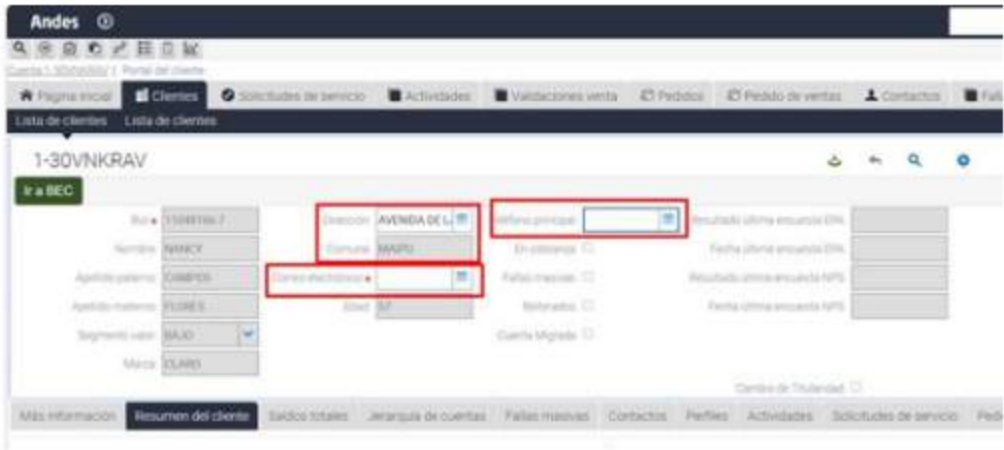
DEBES SABER

- ✓ La red FTTH sólo es compatible con BoxTV
- ✓ BoxTV funciona a través de internet y sólo conectado a internet hogar Claro (no es compatible con internet de otras compañías)
- ✓ Por defecto el Pin del BoxTV 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.
- ✓ Contenido lineal: Programación de televisión en vivo
- ✓ Contenido no lineal: Programación de VOD o Replay.
- ✓ Funciona solo en televisores con conexión HDMI.

INCONVENIENTES BOXTV

PRECONDICIONES	VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS	
Este procedimiento aplica para todos los casos en que el cliente con BoxTV indique tener inconvenientes con su servicio de televisión, por ej.: problemas de reproducción, inconvenientes con replay/VOD/grabaciones, pantalla en negro, problemas de conectividad, errores por pantalla, problemas control remoto, etc.				

PRECONDICIONES	VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS	
Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de “MODIFICACIÓN DE DATOS” AQUÍ IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, revisar el procedimiento “BÚSQUEDA DE CLIENTES”				
				

PRECONDICIONES	VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS	
1. Verifica que el servicio se encuentre activo y no presente suspensión por mora o voluntaria, ante dudas te puedes apoyar en la publicación ESTADO DEL SERVICIO. 2. Validar estado comercial del cliente que no posea deuda pendiente o				

vencida, te puedes apoyar en la publicación:

[CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)

Si cliente esta con servicio suspendido por mora o voluntaria informar que servicio debe estar activo para poder realizar esta gestión.

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

Solicitud voluntaria: *Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.*

Si cliente desea activar sus servicios suspendidos transitoriamente revisar procedimiento SUSPENSIÓN Y REANUDACIÓN VOLUNTARIA.

✓ Valida dentro de servicio de televisión que cliente tenga contratado BoxTV en esa cuenta de servicio.

- Si cliente no posee BoxTV en dicha cuenta de servicio, continua con los procedimientos actuales de atención de servicios de TV.
- Si cliente tiene BoxTV continua con el paso de Indaga.

INDAGA:

¿Es el único servicio afectado?

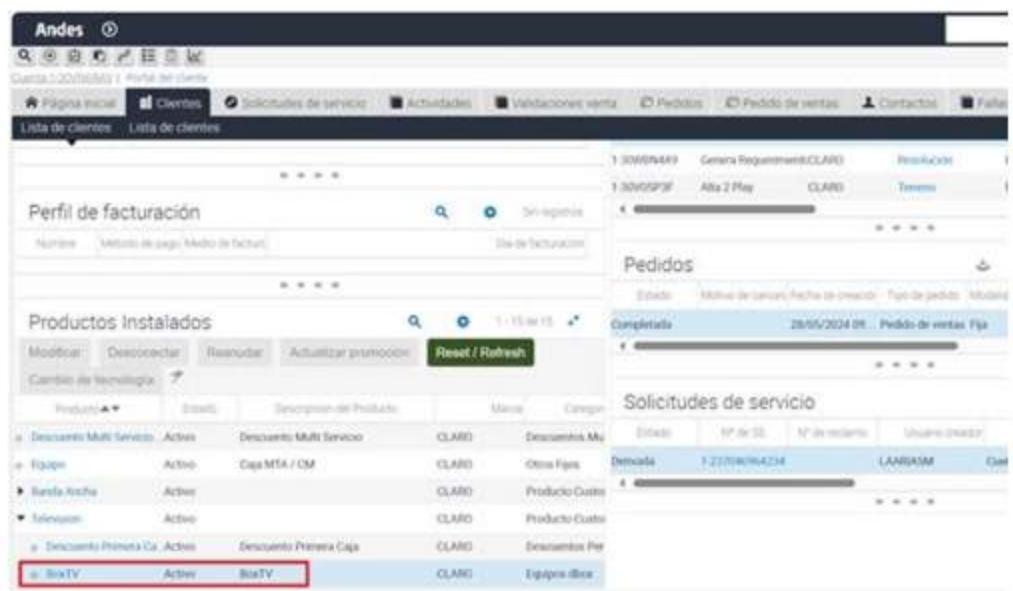
¿Qué tipo de inconvenientes presenta el servicio?

¿Cuántos televisores tiene habilitados con BoxTV?

¿Le ocurre en todas las TV del domicilio?

¿El/los BoxTV que presentan inconvenientes están conectados por cable o WIFI?

¿Le ocurre solo en BoxTV? a) Si la afectación es un BoxTV continua con la validación de cobranza



PRECONDICIONES	VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS	
1. Validar que cliente si cliente salió de cobranza: Acceder a Alertas de crédito desde la cuenta de servicio. Verifica en las Alertas si salió de cobranza posterior a la Suspensión unidireccional. 2. Si cliente salió de cobranza dentro de 72 horas realiza un REFRESH a todas las Plataformas, puedes apoyarte en la publicación RESET / REFRESHa) Si la actividad de Refresh es fallida y queda con error, se debe continuar con los siguientes puntos.				

Campos de Tránsito 13						
Más información	Resumen del cliente	Saldos totales	Jerarquia de cuentas	Faltas marcadas	Contactos	Perfiles
Alertas de crédito						
Procedimiento	Estado	Subestado	Importe de crédito	Tipo de acción	Fecha de alerta	Comentarios
Alertas de crédito						
Procedimiento	Estado	Subestado	Importe de crédito	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
48AJD	Cerrado	Saldo de Cobranza	\$0	Saldo de Cobranza	11/06/2020 12:33:05	111338155434 Saldo de Cobranza
48AJD	Completado	S22.990	Suspensión Pa	Suspensión unidireccional	11/06/2020 08:33:07	111338155434 Suspensión unidireccional
48AJD	Cerrado	Entró en Cobranza	\$22.880	Entró en Cobranza	11/06/2020 08:33:08	111338155434 Entró en Cobranza

PRECONDICIONES	VERIFICA Y ANALIZA	VALIDAR ESTADO COMERCIAL DE LOS SERVICIOS	VALIDACIÓN DE COBRANZA DENTRO DE 72 HORAS
----------------	--------------------	---	---

Escala a Mesa de ayuda inmediatamente vía ticket indicando la falla, los datos del cliente y el ID de actividad (procedimiento actual) Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS MESA DE AYUDA](#)

a) Ingresa el escalamiento vía web para que BO realice seguimiento del caso con los siguientes datos:

La Web a Ingresar es:

http://10.43.102.170/escalamientos_claro/ingreso.php y/o

http://172.17.102.170/escalamientos_claro

Usuario: FrontN1

Contraseña: frontn1

Completa los siguientes datos:

o Rut cliente

o Fono para contacto

o Dirección del cliente

- o Comuna
- o Orden de trabajo: 11111
- o Tipo de escalamiento: Escalamiento Dbox IP TV
- o Tipo de error dbox: BoxTV seguimiento
- o Observaciones: N° de ticket + gestión realizada

Script: ***Sr(a) XXX, El inconveniente reportado fue derivado a un Área especialista para ser resuelto a la brevedad posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar. Nos comunicaremos con usted en las próximas 72 horas hábiles para confirmar que su servicio esté ok”.***

b) Verificar en la sección ACTIVIDADES, que el RESET/REFRESH esté en estado FINALIZADA.

c) Para asegurar que se realizó correctamente el aprovisionamiento, se requiere enviar un Reboot al BoxTV. Ingresa a WebCenter, seleccionar en Device Query digita el Serial Number del BoxTV, pincha QUERY y luego pincha en REBOOT

Aparecera un mensaje de confirmacion, el cual debes pinchar en ACEPTAR

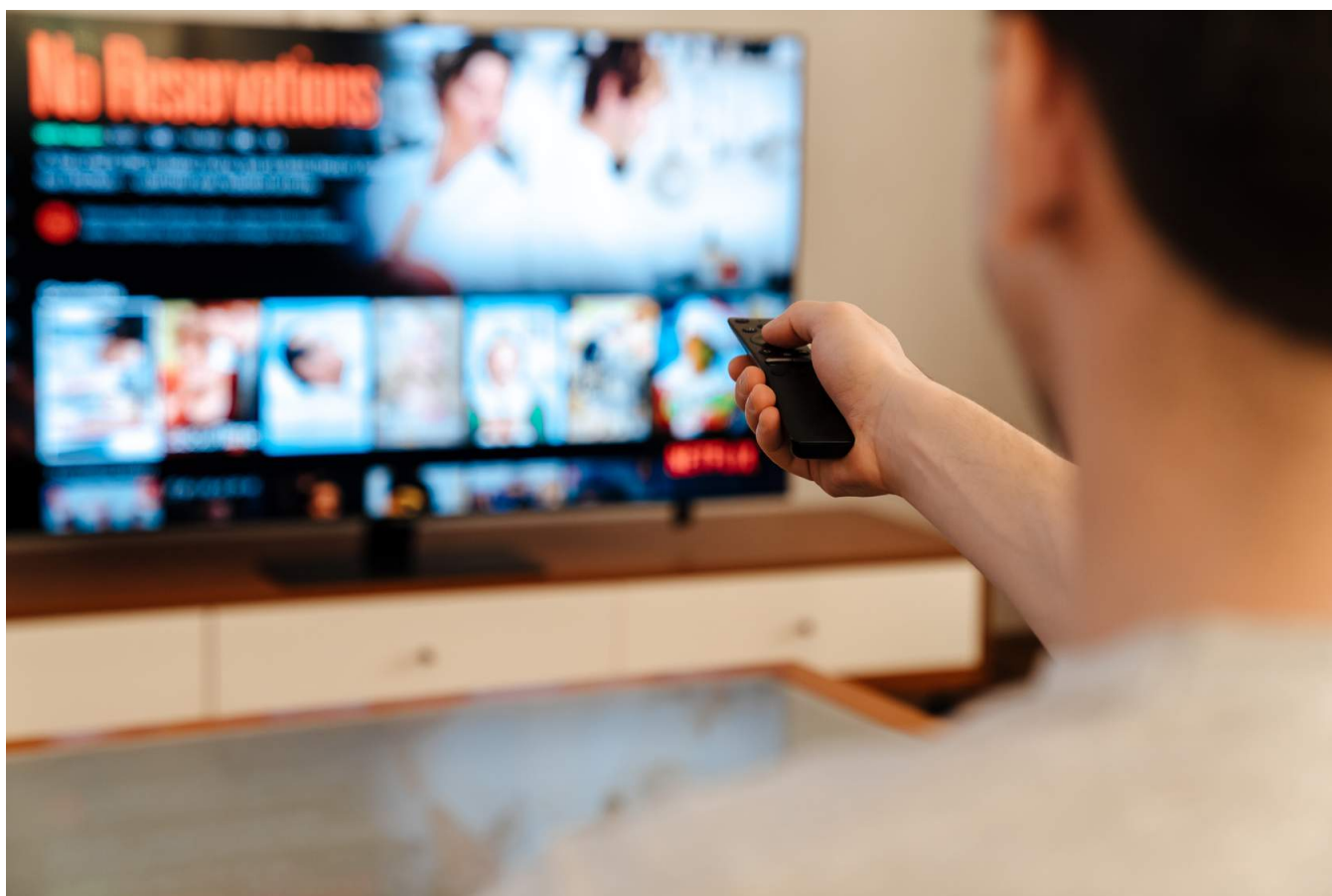
Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

d) Si el inconveniente persiste continuar con el paso Revisar servicio de Internet.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: DESCUENTO NO CARGADO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Se deben atender todos los casos donde el cliente Hogar manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento por servicios principales ofrecido en la venta o

en la retención.

- Siempre debes validar la identidad de quien estas atendiendo. Apóyate en la publicación Validación de Identidad y Uso de Poderes / Persona - PyME / Servicio Móvil y Hogar.

DEBES SABER:

- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o envíes el documento a un e-mail que no sea el registrado en sistema.
- Siempre debes registrar en Sur al momento de finalizar la atención.
- Debes incluir #DESCUENTO al inicio del Template para el registro en Tipifica y CRM SUR.

REVISIONES BÁSICAS:

Indaga

- a. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?
- b. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
- c. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
- d. ¿Por cuánto tiempo es el descuento?
- e. ¿Esta atención fue a través de que medio?
- f. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

Verifica Precondiciones

Revisa que el descuento esté CARGADO Y FACTURADO:

1. Para ello, revisa en SUR → CRM 2.0 → Pestaña Productos → Pestaña Promociones → Promociones Vigentes, que el descuento este correctamente cargado (vigencia y monto correcto).
2. Revisa el documento de cobro del cliente, ingresa a Tipifica → Búsqueda por Rut → Pestaña Hogar HFC → Boletas HFC, y descarga el documento en formato PDF para ver el detalle de los cobros.
3. En caso que el descuento no esté ingresado en la cuenta, informar al cliente que será transferido a una plataforma especialista para revisar su caso.
4. Apóyate con el siguiente script:
5. "Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".
6. Si el descuento está correctamente ingresado y el alza se deba a otro motivo, se le debe explicar al cliente y se debe dejar registro de la atención en Tipifica.
7. Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:
8. **CALL CENTER:** *Sr(a) XXX, el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra correctamente facturado en su boleta, ya que el alza es debido al cobro de XXXX por \$XXXX. Este descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXXX hasta XXXX.*

REGISTRA EN TIPIFICA:

HFC
MAS

Transferencia a Botón
Rojo

Descuento no
cargado

Principal	Clientes	Productos	Órdenes	Facturación	Atenciones				
Productos									
1Play Hogar INT Plus GIGA	16-dic-2022	HFC	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
Adicionales	27-feb-2018	HFC				\$16.000	\$0		
Claro Video Mensual	27-feb-2018	HFC		Factura Constante	Migración	\$0	\$0	ACTIVO	0000
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	HFC	Promoción Retención Descuento	Factura Constante	Portal	\$-7.000	\$0	ACTIVO	35590001
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	HFC	Promoción Retención Descuento	Factura Constante	Portal	\$-9.000	\$0	ACTIVO	35589975
Movimientos						Material de serie			
Promociones Vigentes									
Promoción	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo Descuento	Monto	Tipo Promoción				
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	14-dic-2023	fijo	\$-9.000	Lista Grupos Retención				
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	14-dic-2023	fijo	\$-7.000	Lista Grupos Retención				
Promociones Adquiridas									
Promoción	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo Descuento	Monto	Tipo Promoción				
Promoción Descuento 3000 x 3 meses	28-feb-2018	27-may-2018	fijo	\$-3.000	Lista Grupos Iniciales				
Descuento \$4000 por 3 meses (FID)	29-jun-2018	29-sep-2018	fijo	\$-4.000	Lista Grupos Retención				

tipifica

Escritorio

Reportes

Buscar por

RUT

116699451

Hogar HFC

Resultado búsqueda

Nueva RUT "11669945-1"

• Contratos

• Boletas HFC

• Histórico

Nombre : CLAUDIO ENRIQUE GONZALEZ LAMADRID

Rut : 11669945-1

Información de Boletas HFC

Número	Emisión/Periodo	Monto	Descargar
96134353	01/03/2023	\$ 18.694	Boleta
95873909	01/02/2023	\$ 17.990	Boleta

1Play Hogar INT Plus GIGA

Plan Actual 1Play Hogar INT Plus GIGA desde el 16/12/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	34.694	Días Facturados 31	34.694
Play				\$34.694
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)				-9.000
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)				-7.000
Total Play				\$18.694

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual	0
Total otros cargos	\$0



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°23 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23 -
HFC**

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

FINALIZAR