

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - 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.

☰ EXPLICACIÓN DEL IPC

☰ INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA

☰ INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC

☐ ? ACTIVIDAD

☰ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El

IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

1

El alza del IPC corresponde al 1,5% para hogar y del 1,49% para móvil.

2

Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

3

Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

4

El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO HOGAR:

Revisa la siguiente tabla para conocer los clientes afectados al reajuste del IPC:

Productos	Tipo de Servicio	Servicios afectados a reajuste	¿Corresponde reajuste IPC?
Productos Alámbricos	HFC/FTTH	Servicios principales	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	Si
		Servicios Adicionales	No
Productos Inalámbricos	DTH	Servicios TV	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	No
	TFI	Servicio telefónico	Si
	BAFI-TFI	2 Play internet fijo inalámbrico + telefonía inalámbrica	No

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

IMPORTANTE

1. Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.
2. Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a servicios adicionales.

Cliente consulta por reajuste:

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

"Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente"

REGISTRA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA

Cliente: 10885272-0 Nombre: ALAN MAURICIO CHAMORRO PENA Correo: [Redacted]
Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 3-abr-2018 Categoría: Normal Afinidad: Afinidad [Redacted]

Cuenta: 10885272-0 (1) Dirección: [Redacted] Producto: [Redacted] Acciones: [Redacted]

CTA PRINCIPAL (1) [Redacted]

Principal Cliente Productos Ordenes

Productos

Productos	F. Alta
1Play Hogar TV Pro HD	3-abr-2018
Adicionales	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018

Tariff Details:

Detalle		Premium H- CDF
Descripcion	Motivo	Importe
Tarifa Inicial		\$7.490
Reajuste IPC Julio-2018 Premiu	Ajuste IPC	\$7.580

100%

Productos	F. Alta	Paquetes Television	Factura	Portal	Importe	Moneda	Estado	Id
Premium H- CDF	3-abr-2018	Television Adicional	Constante	Portal	\$7.580	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018	Equipos Television	Constante	Portal	\$2.500	\$0	ACTIVO	
Promo Deco DTA HD - Desc 1500 x siempre	3-abr-2018	Promocion Entrada Television	Constante	Portal	-\$1.500	\$0	ACTIVO	15834987



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



DEBES SABER:



1

En el caso de pago no registrado y traspaso de fondos, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago. El ejecutivo deberá informar al cliente el correo genérico Claro que se le asignado a su plataforma, para que envíe el comprobante.

2

Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación Modificación de Datos (Cambios Catastrales).

3

Informa que, si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento será cerrado por no tener antecedentes suficientes.

4

Se entiende como voucher de pago, el comprobante de la transacción realizada no aplica la captura de pantalla con el movimiento del pago en la cuenta bancaria.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

•

1. Revisa en SUR si existe un monto pendiente de pago:

•

a) En caso de existir saldo pendiente de pago, verifica con el cliente si tiene servicios móviles o DTH

b) Si es así, ingresa a ONE o ESAC respectivamente para revisar si el pago se realizó en esa cuenta. Si el pago aparece en la cuenta móvil o DTH, resuelve en el apartado TRASPASO DE FONDOS

2. Verifica el estado comercial del servicio:

a) El estado lo podrás revisar en la columna del mismo nombre en SUR

b) Si el servicio aparece activo dirígete a INCOGNITO para revisar si el servicio tiene una suspensión transitoria cursada dado que en SUR el estado seguirá siendo ACTIVO.

En caso de que el servicio esté suspendido transitoriamente, recordar al cliente en la fecha en que se reanudará. Apóyate en la publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

3. Revisar la fecha de corte de la boleta

a) Ingresa a TIPIFICA para descargar la boleta del cliente. Revisa la fecha de corte del servicio.

4. Si el servicio está suspendido o la fecha de corte se realizará dentro de los próximos 5 días hábiles, ingresa un ticket a la mesa de ayuda con la siguiente tipología:

Tipo de orden: REGULARIZACIÓN INTRAWAY

Tipo solicitud: REACTIVACIÓN SERVICIO- PAGO NO REFLEJADO

Realizadas y descartadas las verificaciones anteriores, revisa el apartado PAGO NO REGISTRADO



Para conocer el resto de los procesos de gestión revisa:
Somos Clave | Portal Privado

TRASPASO DE FONDOS —

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo pagado erróneamente será traspasado a su cuenta hogar.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles harán el traspaso del saldo a su cuenta hogar. La comprobación la puede hacer revisando el saldo en su sucursal virtual de clarochile.cl"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

HFC>HFC MÁS-COMERCIAL-RECAUDACIÓN-TRASPASO DE FONDOS

PAGO DUPLICADO

Ocurre principalmente por tener activo un pago automático y adicionalmente se realizó el pago por algún recaudador.

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo quedará abonado a la cuenta. Si el cliente no acepta y requiere la devolución del saldo a favor revisa la publicación Procedimiento Devolución Dinero Hogar

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta".

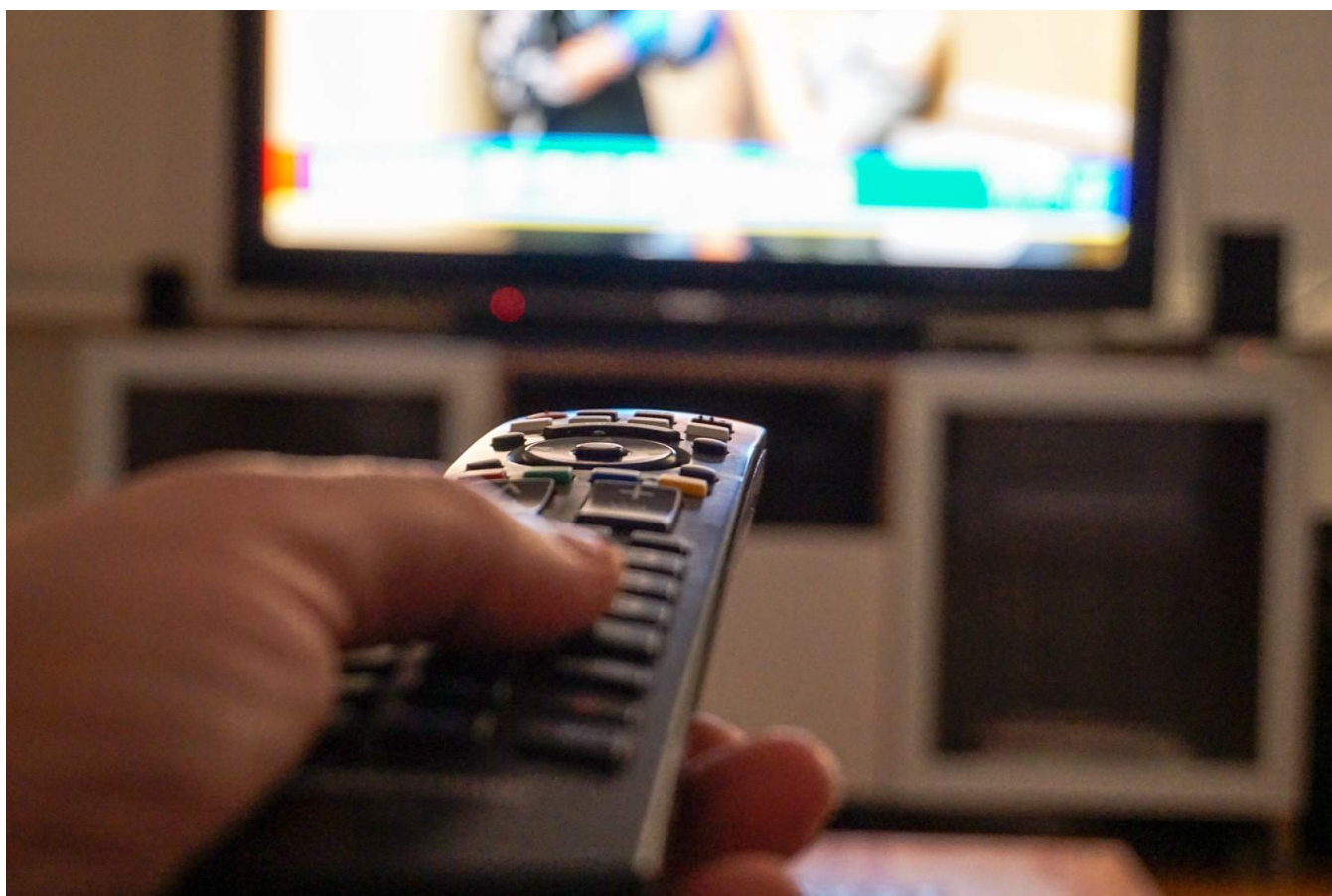
2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

HFC>HFC MÁS/COMERCIAL/RECAUDACIÓN/PAGO DUPLICADO



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

-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.

-Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo con el diagnóstico realizado en el domicilio.

-Consulta a cliente donde detecta el inconveniente, y si corresponde a un inconveniente presentado mientras juega un videojuego en caso de ser así transfiere en línea a Cero soportes. Si tienes dudas de cómo realizar la transferencia en línea revisa el protocolo de transferencia [AQUÍ](#).

- Consulta a cliente donde detecta el inconveniente, consulta si presenta problemas para ingresar a cualquier página web o a una específico. En caso de que el cliente no está seguro solicitar que ingrese a otra página diferente a la que no puede acceder por ej: Google.cl.

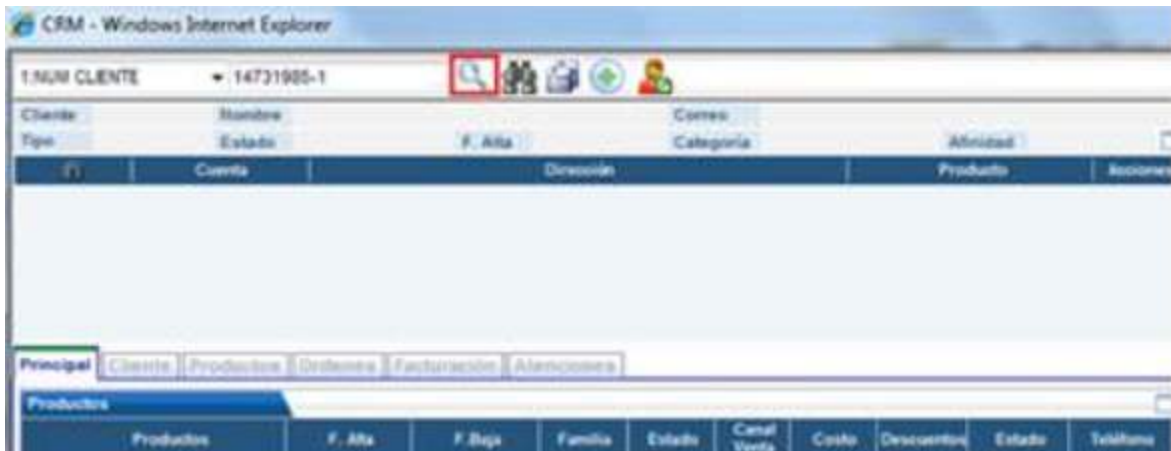
-Una vez confirmado que el inconveniente es al acceder a una página en específico transferir en línea al cliente al equipo de Cero soportes. Si tienes dudas de cómo realizar la transferencia en línea revisa el protocolo de transferencia [AQUÍ](#).

REVISIONES BÁSICAS:

A continuación, revisaremos cómo realizar una revisión básica en caso de un inconveniente:

Paso 1 —

Ingresar a **SUR** e ingresar RUT del cliente. Luego, presiona sobre la lupa para buscar información.



Cliente Suspendido

Revisar la columna "ESTADO".

Cliente "suspendido"

INFORMA: el servicio está suspendido por mora en la boleta, ante estos casos apóyate con el siguiente script:

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.

REGISTRA:

- POSTVENTA CAC HFC >> ATENCIÓN COMERCIAL >> CONSULTA >> DETALLE DE BOLETA
- HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> DETALLE DE BOLETA – MONTO A PAGAR >> DESCONOCE MONTO Y FECHA DE PAGO

1 NUM CLIENTE 14731985-1

Cliente 14731985-1 Nombre PEDRO MANUEL AZNARAN CALDERON Correo
 Tipo PERSONA Estado Cliente Suspendido Alta 23 feb 2012 Categoría Normal Afiliación

Cuenta Dirección Producto Acciones

14731985-1 (1)

Cuenta 1 (1)

AVENIDA LA TRAVE SIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:8867
 NUMERO INTX, PUDAHUEL

Telefonia (228678834)

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Telefono
2 Play TV Basico Telefonos Limitada	26-oct-2015					\$21.840	\$5.890	SUSPENDIDO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.300	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Cliente Activo

Cliente Activo: continúa con el paso 3.

1. En **Incognito**, ingresa el **RYT** del cliente sin dígito verificador y agregando un final.
2. Revisar el detalle en la columna **"Dirección" y "Estado"**.

Si el estado se encuentra suspendido; se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk.

- Tipo de Registro: SUR
- Tipo de Orden: Regularización Intraway
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo HFC
- Intraway: Sí
- Tiempo de respuesta del ticket: 2 horas hábiles

Si el cliente se encuentra en estado activo:

- Si la columna **"Dirección"** no muestra información y el **"estado"** indica **"activo"**, continua con las revisiones en Fallas Masivas.

- Si en la columna **"Dirección"** se muestra información de **"suspendido hasta"** se debe informar que el servicio se encuentra suspendido de forma voluntaria y que en este estado no es posible entregar soporte. Si cliente solicita reanudación del servicio, apóyate con la siguiente publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

REGISTRA:

POSTVENTA CAC HFC >> ATENCIÓN COMERCIAL >> SOLICITUD >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO
HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> MODIFICACIÓN DE CONTRATO >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO



1 NUM CLIENTE 7771342-5									
Cliente		Nombre		Correo		Categoría		Afiliación	
Tipo	PERSONA	Estado	Cliente Activo	F. Alta	2-abr-2013	Normal			
Cuenta	Dirección			Producto		Acciones			
7771342-5 (1)									
Cuenta 1	(1)								
AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269 NUMERO INT-A, LA FLORIDA									
Video									
Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones									
Productos									
Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Telefono
3 Play TV Avanzado 20 Mbps	12-nov-2015					\$56.340	\$15.334	ACTIVO	
Adicionales	14-jun-2013					\$20.120	\$0		

CASOS REITERADOS:

Se debe revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente:

FALLA MASIVA: Si la hora de solución de la falla no se cumple respecto a lo informado en la primera atención, calcula cuántas horas han pasado desde que se detectó la falla masiva hasta el contacto/llamado del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 24. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos su situación, le comentamos que los trabajos realizados en su sector están tardando un poco más de lo habitual, es por esto, que aún no se ha podido solucionar el inconveniente de corte de servicios. Un equipo especialista nos está informando que el restablecimiento de sus servicios puede tardar hasta 24 horas desde que se detectó la falla, es decir, en las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad."

REGISTRA:

HFC MAS> TÉCNICO > INCIDENCIA O FALLA MASIVA >

- EN REDES
- FALLA MASIVA DECLARADA EN KT2
- NODO CRÍTICO O EN ALERTA
- NODO EN ATENCIÓN MÁS DE 12 HORAS
- NODO EN ATENCIÓN MENOS DE 12 HORAS CM CAÍDOS

POSTVENTA CAC HFC>>CONTINGENCIA HFC>> INCIDENCIAS MASIVAS

CIERRE: RESUELVE EN LINEA>>INFORMA INCIDENCIA MASIVA.

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

6. Nombre y RUT de la persona atendida
7. Gestión realizada (si aplica)
8. Información entregada
9. Motivo de incidencia
10. Comuna afectada

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA: cliente tuvo una visita técnica agendada y el técnico no se presentó en el domicilio en el bloque horario informado. Debes escalar caso por incumplimiento.

REGISTRA:

HFC MAS> TÉCNICO > ESTADO VT – FECHA

CANALES ELECTRÓNICOS > HOGAR > HFC > RECLAMO > VISITA TÉCNICA PENDIENTE > REPARACIÓN

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN TÉCNICA > RECLAMO > VISITAS PENDIENTES

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada

VISITA TÉCNICA FINALIZADA EN TERRENO, PERO CONTINÚA CON INCONVENIENTES DE INTERNET: realizar procedimiento nuevamente desde paso Revisiones Básicas.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Ingresar visita técnica por motivo de inconvenientes de internet.

HFC MAS> TÉCNICO > ESTADO VT – FECHA
POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN TÉCNICA > RECLAMO > INTERNET

En el campo **“OBSERVACIONES”** dejar los siguientes datos:

- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En el caso de pago no registrado y traspaso de fondos, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°15 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
HFC**

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

FINALIZAR