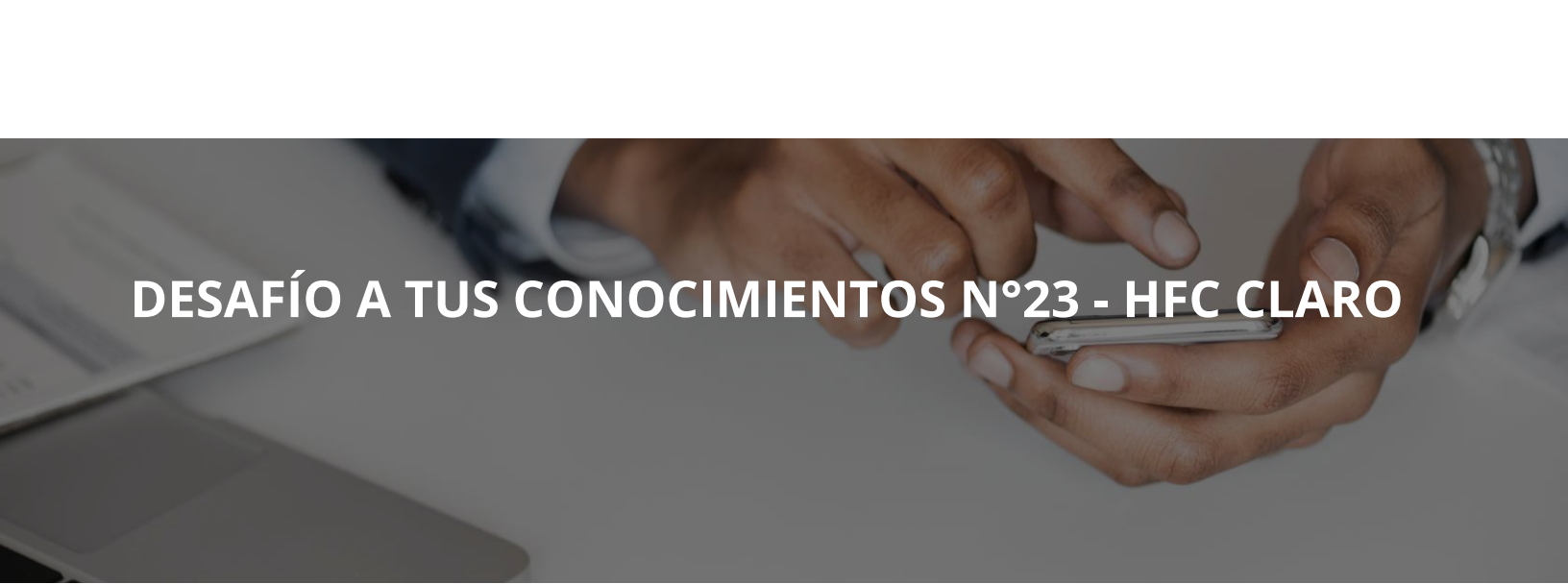




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - HFC CLARO

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: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



UNIDAD 3: ANDES - TIPIFICACIONES



UNIDAD 4: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



Detalla como atender casos donde 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.

VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

1. Revisa 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.

3. Verifica si cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**. Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS —

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible 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.

Sr(a) 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	Desccto 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

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

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(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

GESTIÓN: CLIENTE REITERADO

CLIENTE REITERADO

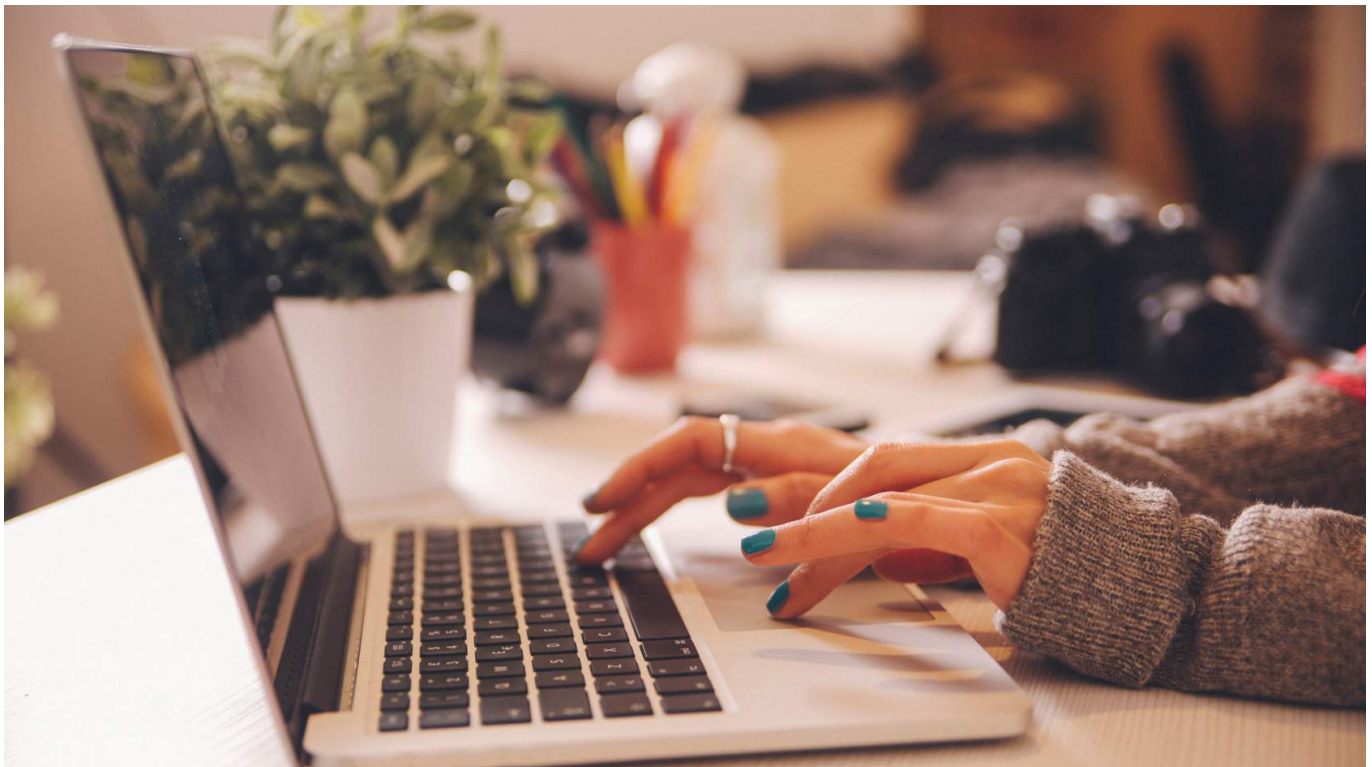
Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, verifica lo siguiente:

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial. Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación.

CONTINUE

UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



DEBE SABER:



- 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 al diagnóstico realizado en

el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe **FEN** en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2.

REVISIONES BEC

- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script:
- *XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.*

Apóyate en el procedimiento **"DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"**

- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- **Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA**

USO DE VIDEO LLAMADA:



IMPORTANTE

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una **revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio**, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará la videollamada.

INCONVENIENTES INTERNET HFC

REVISIONES BÁSICAS:

Revisa el TIPO DE RED que tiene el cliente	
FTTH	HFC
Continúa revisando.	Revisa el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET HFC

Verifica que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes

ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES	NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES
Continúa la revisión.	Actualiza según el procedimiento <u>MODIFICACIÓN DE DATOS</u>

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:

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

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

"Sr(a) XXX, le pide 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 si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

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.

SOLUCIONA

Continúa la atención

Identifica el **modelo** de la ONT en BEC.

Para identificar visualmente estos equipos revisa el **CATÁLOGO EQUIPOS INTERNET**

Según el modelo de equipo, revisa el acordeón Modelo ONT SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E // NOKIA G-241W-A o ONT ZTE F6640P - ZTE6600P

Internet Pack Vive Residencial 0720F

REVISIONES EN BEC:

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR —

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo rojo/amarillo)	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo verde)
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.	Continúa la revisión.

Masivos

FEN

Buscari

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva

Masivos

FEN

ID_FEN

PROBLEMA

FECHA_DECLARACION_PROBLEMA

FECHA_POSIBLE_SOLUCION

SUBSISTEMA

SERVICIOS

263	ESCALADO-RED (SM-011 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 08:00:00		
-----	---	---------------------	---------------------	--	--

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

Falla masiva escalada a red

Masivos

FEN

Sin Informacion

No Existen registros en la Base de Datos

SIX

Buscari

Num SIX	Impacto	Fec/Hr de in	Fec/Hr de fin	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Cuad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Perdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Zona Santiago			010-003	Marco Jose Mejias Mann	Tv+Tel+Int	150	Trazall - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

REVISAR ESTADO DE ONT

Verifica el estado de la ONT en BEC:

Revisa en BEC el ESTADO DE LA ONT

ONLINE

Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY

OFFLINE

Solicita al cliente revisar que las conexiones entre la ONT y la roseta estén correctamente puestas y firmes y que esté conectado correctamente a la electricidad.

Para revisar pincha [ÁQUI](#)

LED POWER ENCIENDE		LED POWER NO ENCIENDE
Refresca la página de BEC y verifica si cambió el estado		Revisa si la led power no enciende. Si es así Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste
ONLINE	OFFLINE	
Continúa revisando el ESTADO DE GATEWAY	Revisa si el led power está encendida. Si es así y aún está offline, Ingresa una visita técnica de subárea ONT no enciende, indicando hasta qué revisión llegaste	



ESTADO DE GATEWAY —

Imagen 1

Copia el número de serie del GATEWAY desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.

Imagen 2

En la opción Resumen, mira el estado del Gateway: **CONECTADO** O **DESCONECTADO**

CONECTADO

Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.

DESCONECTADO

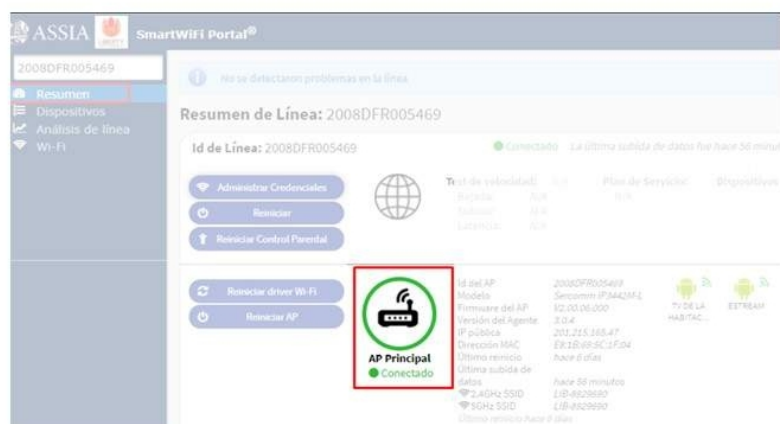
Confirma si el Led Power del Gateway está encendido o apagado.

Imagen 1

Internet Pack Vive Residencial 0720F

Pasos Internet	
Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	
Información básica	
Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36B055CF
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2008DFR005469

Imagen 2



SmartWiFi Portal®

2008DFR005469

Resumen de Línea: 2008DFR005469

Id de Línea: 2008DFR005469

Conectado

Test de velocidad:

Probanda	OK
Reduccion	OK
Latencia	OK

Plan de Servicio: Dispositivos

AP Principal: Conectado

Id del AP:	2008DFR005469
Modelo:	Sercomm IP3442M
Firmware del AP:	V2.00.06.000
Version del Agente:	1.0.4
IP publica:	201.215.165.47
Direccion MAC:	EK1B-60-5C-1F04
Ultimo reinicio:	Hace 55 minutos
Ultima subida de datos:	Hace 5 minutos
2.4GHz SSID:	L1B-602660
5GHz SSID:	L1B-602660

GATEWAY APAGADO

Valida la conexión de la Gateway a la red eléctrica				
CONEXIONES OK			CONEXIONES NO OK	
Pincha TIEMPO REAL en Smart WIFI y revisa si cambia el color de la conexión del GATEWAY			Ingresa una visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste	
VERDE		ROJO		
SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	SOLUCIONA		NO SOLUCIONA
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Finaliza tu atención y tipifica en Andes		Ingresa una visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste

GATEWAY ENCENDIDO

Valida cuál es el color del led power del Gateway			
Para revisar pincha ÁQUI			
LUZ VERDE		LUZ ROJA	
Solicita al cliente que realice un reset eléctrico		Valida que las conexiones de Cable de red Ethernet entre los dos equipos (ONT y Gateway) estén correctas y firmes. Para revisar pincha ÁQUI Luego, solicita al cliente realizar un reset eléctrico.	
Luego, actualiza información de Smart wifi portal nuevamente presionando el botón TIEMPO REAL y revisar color de conexión del Gateway			
Para revisar pincha ÁQUI			
VERDE CONECTADO		ROJO DESCONECTADO	
Valida si el inconveniente se solucionó		Ingresa visita técnica de subárea GATEWAY NO ENCIENDE, indicando hasta qué revisión llegaste.	
SOLUCIONADO	NO SOLUCIONADO		
Continúa a revisar el aprovisionamiento	Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.		

APROVISIONAMIENTO

Revisar que el Aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM.		▼ Información de aprovisionamiento Información de aprovisionamiento Recargar X <table><tr><td></td><td>Andes</td><td>Plataforma</td><td>V/S</td></tr><tr><td>Velocidad Contratada</td><td>500 Mbps</td><td>500 Mbps</td><td>500 Mbps</td></tr><tr><td>Modo Conexión</td><td>FIAT</td><td>BRJ</td><td></td></tr><tr><td>Planta</td><td>SERCOMH</td><td>SERCOMH</td><td></td></tr><tr><td>Modelo</td><td>FG1100R</td><td>FG1100R</td><td></td></tr><tr><td>Flujo dboxsmart</td><td></td><td>Activado</td><td></td></tr></table> Reaprovisionar Para ampliar pincha ÁQUI			Andes	Plataforma	V/S	Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	Modo Conexión	FIAT	BRJ		Planta	SERCOMH	SERCOMH		Modelo	FG1100R	FG1100R		Flujo dboxsmart		Activado	
	Andes	Plataforma	V/S																								
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps																								
Modo Conexión	FIAT	BRJ																									
Planta	SERCOMH	SERCOMH																									
Modelo	FG1100R	FG1100R																									
Flujo dboxsmart		Activado																									
VELOCIDAD IGUAL A LA DE UIM	VELOCIDAD DIFERENTE A LA DE UIM																										
Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Pincha el botón REAPROVISIONAR y valida si el módem se reinicia en el domicilio del cliente.																										
	SOLUCIONA	NO SOLUCIONA																									
	Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Escala el caso según el procedimiento Escalamiento servicio hogar-Reset No Inicia servicio o tiene Resultado Fallido.																									

COMPATIBILIDAD DE ONT CON VELOCIDAD

Revisar la compatibilidad de la ONT en BEC de Andes	Internet Pack Vive Residencial 0720F ▼ Pasos Internet <table> <tr> <td>Estado ONT</td> <td>Online</td> </tr> <tr> <td>Estado de Red</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada</td> <td>✓</td> </tr> </table> ▼ Información básica Para ampliar pincha ÁQUI	Estado ONT	Online	Estado de Red	✓	Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓
Estado ONT	Online						
Estado de Red	✓						
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	✓						
SEMÁFORO VERDE	SEMÁFORO ROJO						
Consulta al cliente si se conecta por cable o por wifi y según la respuesta dirígete al acordeón correspondiente.	Ingresa visita técnica de subárea ONT Cambio Equipo por Incompatibilidad, indicando hasta qué revisión llegaste						

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - TIPIFICACIONES



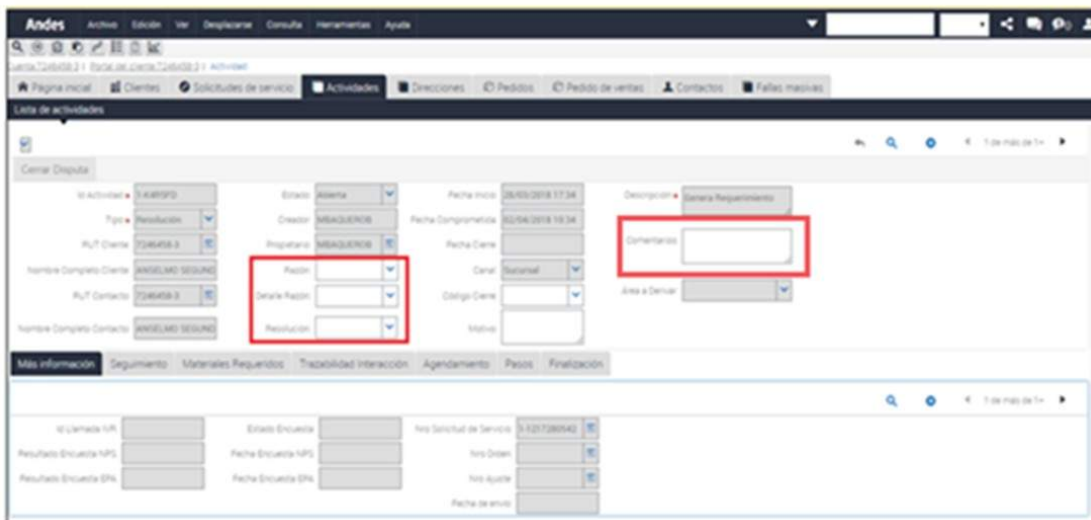
DEBES SABER:

- Estas nuevas tipificaciones servirán para tener un mejor registro, enfocándose en el ¿por qué nos contacta un cliente? Y no necesariamente en la gestión de los ejecutivos.
- Puedes revisar las nuevas tipificaciones en el siguiente [ARCHIVO](#).

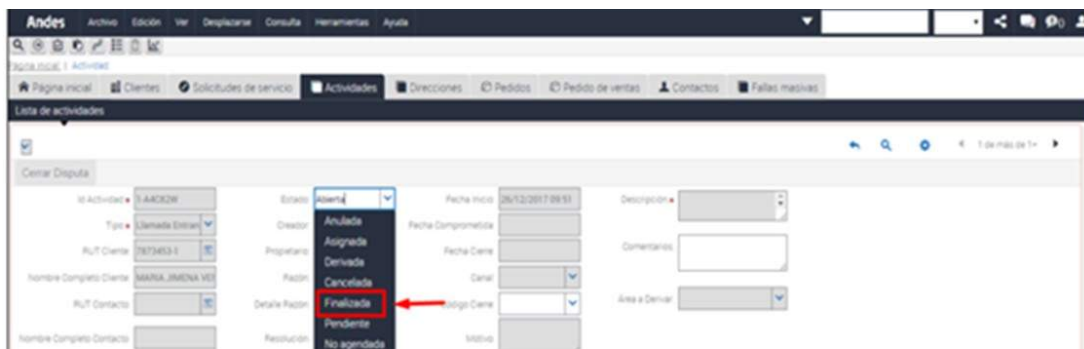
IMPORTANTE: Las tipificaciones se deben realizar en la cuenta de **CLIENTE**.

GESTIÓN:

1. En Andes se generará de manera automática una actividad de llamada entrante
 2. Cuando el ejecutivo da por resuelta la atención, debe finalizar la actividad **LLAMADA ENTRANTE** con la resolución entregada al cliente para esto, deberá:
 - 2.1 Volver a la vista 360 de la cuenta cliente. Ingresar a la actividad generada al comienzo en la última actividad asignada que se encuentra en estado **PENDIENTE**
 - 2.2 Se debe hacer clic en la fecha para desplegar el menú de los campos
 - Razón
 - Detalle razón
 - Resolución
- Completar el campo **COMENTARIOS**, con todos los aspectos relevantes de la atención.



3. Para terminar, cambiar el campo estado a **FINALIZADA**.



Más información

SeguimientoMateriales RequeridosTrazabilidad InteracciónAgendamientoPasosFinalización

1 de más de 14

Id Llamada SUR	Estado Encuesta	Año Solicitud de Servicio
Resultado Encuesta NPS	Fecha Encuesta NPS	Año Orden
Resultado Encuesta EPA	Fecha Encuesta EPA	Año Ajuste
	Fecha de envío	

UNIDAD 4: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en Claro existe la

disposición de resolver su inconveniente de forma efectiva.

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:

"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”

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

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