



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - 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: VISITAS TÉCNICAS

≡ UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES TELEVISIÓN

≡ UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
¿La visita técnica tiene cobro?	Apóyate con la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente. Informa lo siguiente:
Cliente solicita fecha de visita más cercana	"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".
Cliente consulta por visita pendiente	1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script "Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?" 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

***Presiona sobre la imagen para ampliar**

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el ingreso de una visita técnica:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda								
Cuenta								
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas móviles								
Lista de clientes Lista de clientes								
Todos los clientes								
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774528-2-9-002	Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	OLHABERRY 1574		CONCHALI	
35774528-2-9-001	Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715		SANTIAGO CEN.	
4738050	Facturación	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201		SANTIAGO CEN.	
25774528-2-9-005	Cliente	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715		SANTIAGO CEN.	
25774528-2-9-003	Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAURREN 340 DEPTO 201		SANTIAGO CEN.	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”** -> En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado.

Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 1 - 6 de 6		
Producto▲▼	Estado	
○ VTR Pro 2.0323i	Activo	
○ Equipo	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Television	Activo	VTR Pro 2.0323i
○ Descuento Multi Servicio	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Banda Ancha	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Oferta Ex Clientes	Activo	

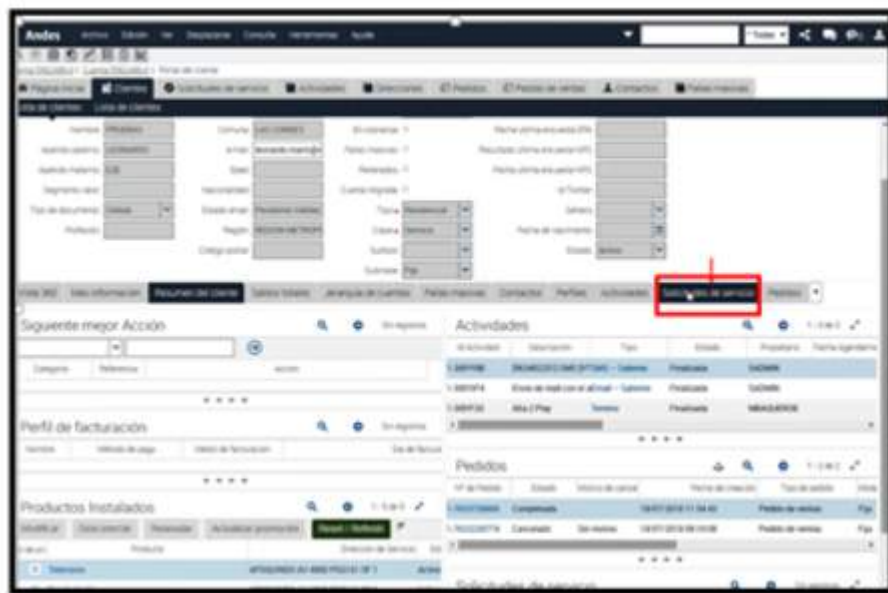
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego presionar pestaña **"SOLICITUDES DE SERVICIO"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+" -> En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado.

Andes

Activo Editar Ver Simplicona Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 24693587-4-S-001 Cuenta

Página principal Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut 24693587-4 Dirección APOQUINDO 4 Te Teléfono principal 912345678 Resultado última encuesta SPA

Nombre NICOLAS Comuna LAS CONDES En cobranza Fecha última encuesta SPA

Apellido paterno SAN CRISTOBAL Email nicolas@andes.cl Fallos masivos Resultado última encuesta NPS

Apellido materno SCHNEIDERMAN Edad 35 Retardos Fecha última encuesta NPS

Segmento valor

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente 24693587-4 Teléfono residencial solicitante Dirección APOQUINDO 4 Te

RUT Solicitante 24693587-4 Teléfono laboral solicitante Comuna LAS CONDES Te

Nombre solicitante NICOLAS Teléfono celular solicitante 912345678 Región REGION METROPOLITANA

Apellido paterno solicitante SAN CRISTOBAL Email solicitante nicolas@andes.cl Activo 1746054873

Apellido materno solicitante SCHNEIDERMAN Numero serie O solicitante Numero de interacción

Tipos

- Telefonía fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía móvil
- Subsid
- Reposición Por Robo
- Televisión
- Comunicación
- Todos

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En ÁREA seleccionar **"REPARACIÓN TÉCNICA"**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO -->> En campo “DESCRIPCIÓN” completar con los siguientes datos: - Inconveniente detectado - Pruebas realizadas - Información entregada - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio --> Una vez completados los campos presionar el botón de **GUARDAR**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

Reiterado

SELECCIÓN DE CLIENTE

Estado: Agendado

Fecha inicio: 26/11/2020 19:00:00

Fecha Cierre: 26/11/2020 04:00:00

Nombre Completo Cliente: ALDO OROPEZA

Propietario: ALDO OROPEZA

Rut de Cliente: 20122960-6

Rut Contacto: 20122960-6

Nombre Completo Contacto: ALDO OROPEZA

Canal: Bazarweb

Comentarios:

Área a Cerrar:

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | **Agendamiento** | Peticiones | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de proceso: 19h

Inicio más temprano: 26/11/2020 09:00:00

Inicio más tarde: 19/01/2021 01:00:00

Ubicación del servicio de cuenta: APOCALIMED AV. MIS PRV 7

Fecha Agendamiento: 26/11/2020

Hora de inicio: 19:00:00

Hora de fin: 19:00:00

Datos de Trabajo

ID Técnico:

RUT Técnico:

Firma Técnico:

Notas: Solicitar de Servicio a Nivel

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

Andes Archivo Editar Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO 4 Teléfono principal: 912345679

Nombre: NICOLAS Dominio: SAS CORPES Encuestado: Fecha última encuesta SSA:

apellidos paterno: SAN COSME SANCOS

apellidos materno: SANCOS SANCOS

Seguimiento: Email: nicolas.sancos@gmail.com Faltas mesivos: Resultado última encuesta NPI:

Referencia: Fecha última encuesta NPI:

Más información: Resumen del cliente Datos totales Jerarquía de cuentas Faltas mesivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos notificados Alertas de crédito

Solicitudes de servicio

Rut de Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO 4 Tipo: Televisión

Rut Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Dominio: SAS CORPES Área: Reparación Técnica

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345679 Región: REGION METROPOLITANA Subárea: Señal deficiente

apellidos paterno solicitante: SAN COSME SANCOS Email solicitante: nicolas.sancos@gmail.com activo: 1-744054479 Descripción: Problema Detectado Problema Resuelto

apellidos materno solicitante: SANCOS SANCOS Número de cliente: Número de interacción:

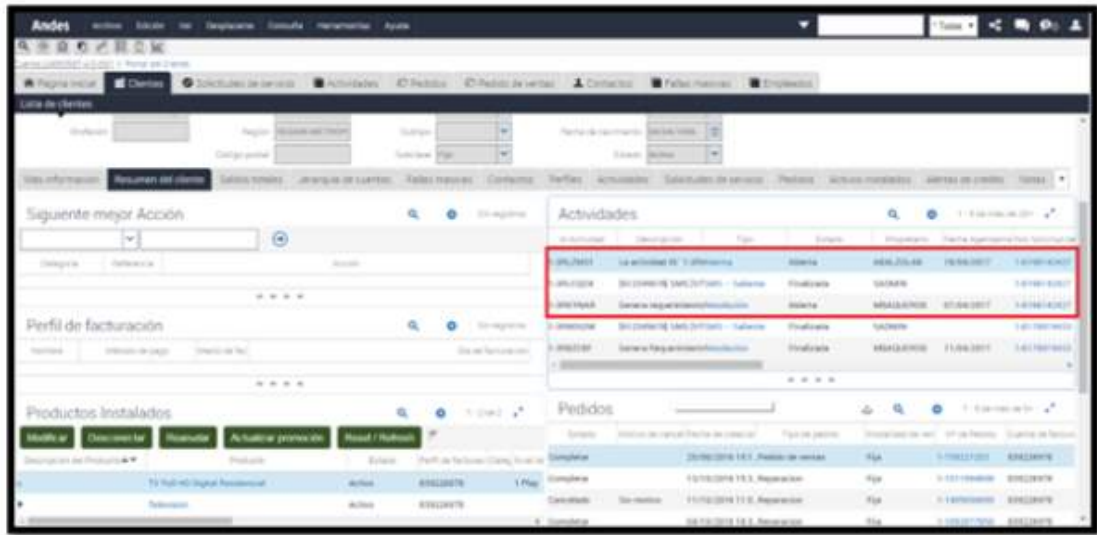
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje.

← → C No es seguro | siebelpdvtr.ci2000/tecnocomunicacion_38ap_vtr/start.swe?SWECmd=GotoView&SWCView=FS+Activity+View&SWCSEF=1522802Ho=siebelpdvtr.ci2000/SW...

Andes Activo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas

17 de 15.11.1596211328 | Posición del cliente: 5000000-50-000 | 17 de 20.5-11596211328

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Activos

Lista de actividades

Actividad: 1599999999 Estado: Sin agendar Fecha Inicio: 18/12/2018 16:13:35 Fecha Cierre: []

Nombre Completo Cliente: SERGIO ROLANDO Propietario: SAUSER Canal: SAC

Rol de Cliente: 1000005-5 Fecha Comprometida: []

RUT Contacto: 1000005-5 Código Cliente: []

Nombre Completo Contacto: SERGIO ROLANDO Pasos: []

Más información Seguimiento Materias Requeridas Trabajabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 4 Fecha Agendamiento: []

Inicio más temprano: 18/12/2018 00:00:00 Hora Desde: []

Inicio más tardío: 25/12/2018 00:00:00 Hora Hasta: []

Ubicación del servicio de Cliente

Dirección de la cuenta: AMBA, PNC2 228 00PTD 35

Ciudad: SUTS 4000005-5 Código postal: []

Región: [] Fecha certificada: 20/05/1900 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: [] Rol Técnico: []

Nombre Técnico: []

Sucursal: DOYIS Tipo vivienda: RESIDENCIAL

Territorio: SUR CENTRAL Clase vivienda: []

Zona: ZONA SUR

Región: W

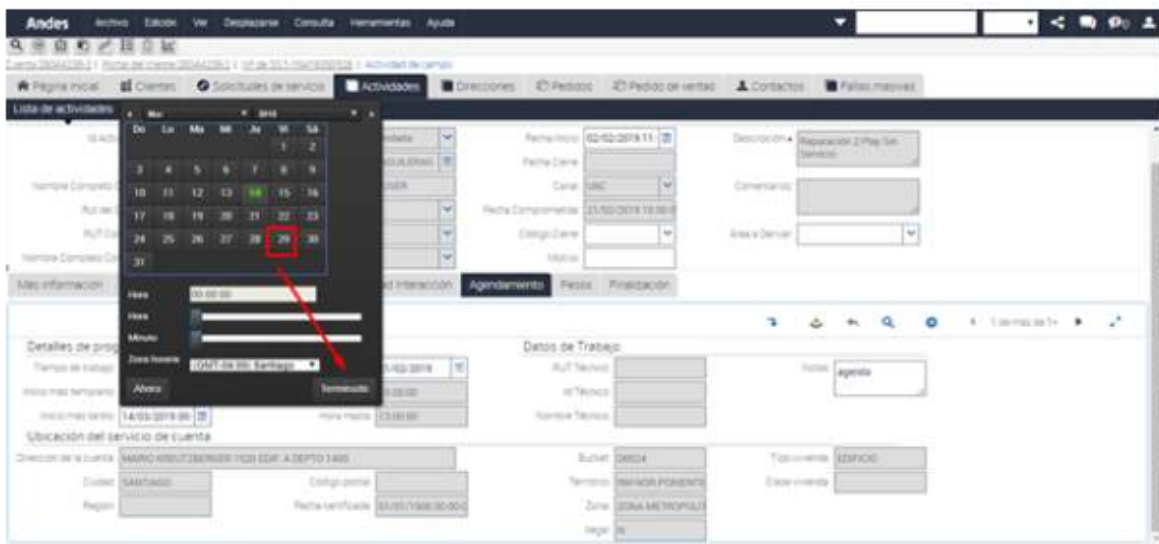
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.



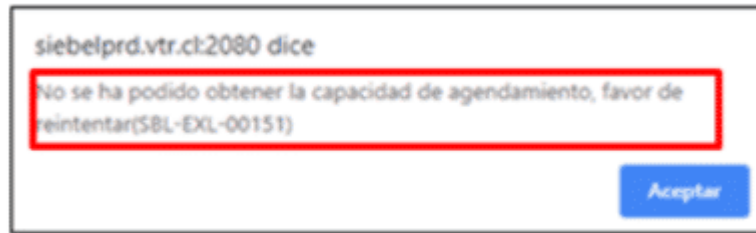
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo CALL CENTER VOZ:

Debes transferir de forma asistida a la plataforma de **ÓRDENES PENDIENTES** (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.” WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. “XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.



REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas	
Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado
Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Está opción no está disponible para clientes en Andes

CONTINUAR

UNIDAD 2: 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.

VISTA GENERAL DE LA BOLETA:

En la boleta encontrarás distintas secciones con el detalle del cliente, servicios contratados, periodos cobrados y consumos.

Datos del cliente:
nombre y dirección del cliente

Desglose de cuenta: se puede mirar el plan contratado, servicios y consumos adicionales.

PEREZ, JUAN
Nº Cuenta: 4000X
Av El Salto 5450, Huechurabá

Total a pagar: \$ 58.626
Días Facturados: Desde: 02/05/2024 Hasta: 09/05/2024
Fecha de Vencimiento: 29/05/2024
Fecha de corte: 09/05/2024

PAGAR

Resumen de los cobros

Detalle	Monto
Plan Básico	45.131
Plan Premium	13.495
Total Renta Servicios Principales	58.626
+ Adicionales y/o Descuentos	
Contratación Productos de Entrenamiento	20.480
Actividad de Fútbol	2.000
Cargos por única vez	-2.000
Otros Adicionales	2.000
Total Adicionales y/o Descuentos	22.480
Total Servicios Mes Actual	38.626
Total Saldo Anterior y Cuentas	0
Total a Pagar Documento	\$ 58.626

Pagos por Internet

¡Paga tu cuenta sin moverte de tu Hogar!
Preferire PAGO EXPRESS en clarochile.cl

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Diagrama de ciclo de facturación:

- Periodo a pagar:** 02/05/2024 - 09/05/2024
- Fecha de vencimiento:** 29/05/2024
- Fecha de corte:** 09/05/2024
- Fecha de pago:** 09/05/2024

Últimas facturaciones:
se observan los montos de facturación de los últimos 6 meses.

Mensajería: incluye información de utilidad

Ciclo de Facturación: desde esta opción se conoce las fechas de facturación, como el vencimiento y la fecha de corte de los servicios en caso de no pago.

PEREZ, JUAN
Nº Cuenta: xxxxx
Av El Salto 5450, Huechuraba



Detalle de los productos: en la página se encontrará el detalle de los cobros asociados a los servicios principales, adicionales y/o descuentos.

Servicios Principales Contratados			
Cobros y/o Descuentos Mensuales	F. Contrato	F. Período	
Claro TV Full	03-May-2024	3-May-2-Jun	22.900
500 Megs	03-May-2024	3-May-2-Jun	17.900
*****			-14.000
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			-462
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-362
Total Servicios Principales Contratados			26.156

Adicionales y/o Descuentos			
Contratación Productos de Entretenimiento			
Descuento Max (Ad Lite) \$-7.400	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
Max (Ad Lite) \$7.400	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
Plataformas de Streaming Incluidas	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
ESPN Premium	03-May-2024	3-May-2-Jun	9.900
Pack Premium TNT Sports	03-May-2024	3-May-2-Jun	12.400
Universal Plus	03-May-2024	3-May-2-Jun	7.000
Total Contratación Productos de Entretenimiento			29.400
Arriendo de Equipos			
BoxTV		3-May-2-Jun	2.800
Total Arriendo de Equipos			2.800
Cargos por única vez			
Descuento Primera Caja		3-May-2-Jun	-2.800
Costo de Instalación			-20.000
Descuento Costo de Instalación			-20.000
Total Cargos por única vez			-2.800
Otros Adicionales			
Asistencia Tecnológica		3-May-2-Jun	2.900
Total Otros Adicionales			2.900
Total Adicionales y/o Descuentos			32.470

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

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

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

COBROS Y REESTRUCTURACIÓN

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.

"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".

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 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	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	21.990	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 (Crossselling)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 13990 - (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

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RESTRICCIONES
---	------------------------------	----------------------	--	------------------------

Para revisar los descuentos por días sin servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta.

Aparecerá ítem llamado "Descuentos Subtel" con el monto acorde al tiempo que el cliente estuvo sin servicio. Ejemplo: Cliente estuvo un día sin servicio, se le genera descuento de \$850 correspondiente al cobro proporcional de un día respecto al cargo que paga mensual por sus servicios.

Para los casos donde el cliente indica que no se ha realizado descuento por el tiempo que estuvo sin servicio, apóyate con el procedimiento DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO HOGAR.

Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde proporcionales por cambio de plan, apóyate del siguiente script: "Sr(a) XXX, le informo que la diferencia corresponde a proporcionales por cambio de plan realizado el día XX/XX/XX, a contar de la siguiente facturación se realizará cobro normal de su nuevo plan"

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
Total Play				\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel				-850
Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168				-850
Total otros cargos				\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS
Y RE
SI

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 Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022 BANDA ANCHA valor referencial 26.529 Dias Facturado 26 26.529 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.036 Dias Facturado 26 18.036 Descuento Telefonía -8.972 TELEVISION BASE valor referencial 24.405 Dias Facturado 26 24.405 Descuento Television -1.598 Play \$52.008 Promocion Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Via) -5.600 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling) -24.000 Total Play \$22.408 Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium valor referencia \$ 10900 - (Dias Facturado 26/26) 12.059 Deco HD Adicional valor referencia \$ 2000 - (Dias Facturado 26/26) 6.144 Total Adicional Television \$18.203 Resumen de Otros Cobros Adicionales TV FULL 0 Claro Video Mensual 0 Total otros cargos \$0	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 BANDA ANCHA valor referencial 27.046 Dias Facturado 30 27.046 Descuento Banda Ancha -6.392 TELEFONIA LOCAL valor referencial 18.388 Dias Facturado 30 18.388 Descuento Telefonía -9.302 TELEVISION BASE valor referencial 24.861 Dias Facturado 30 24.861 Descuento Television -1.598 Play \$53.073 Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling) -24.000 Total Play \$29.073 Resumen de Consumos y Servicios Adicionales TELEVISION Pack TNT Sports Premium valor referencia \$ 12800 - (Dias Facturado 30/30) 12.286 Deco HD Adicional valor referencia \$ 2000 - (Dias Facturado 30/30) 6.260 Total Adicional Television \$18.546 Resumen de Otros Cobros Adicionales Claro Video Mensual 0 TV FULL 0 Total otros cargos \$0

Descuento promoción Deco HD + Descuento de crossselling

Descuento de crossselling

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS
Y RECLAMOS

1. Revisa cobros de instalación o visitas técnicas en la sección “**Resumen de Otros Cobros Adicionales**” de la boleta.

2. Confirma en la sección **Pedidos** si existe una instalación de servicios producto de una venta o Actualización de Promoción, o una visita de reparación en la sección **Actividades** para identificar la fecha de realización.

3. Si es un costo de instalación y el cliente no lo reconoce o indica que no le informaron, apóyate del procedimiento **Cliente No Reconoce Coso de Instalación**

“Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al cobro de una visita de instalación/ reparación realizada el día XX”

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	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5895 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 58.000 x 12 Meses (Crosselling			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 -(3) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 -(3) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional TelevisiÃ³n				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
Total otros cargos				\$20.000

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS DE
Y REPARACIÓN
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"

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 -(2) Días Facturados 30/30	7.272
Total Adicional Televisión		\$7.272
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
TV FULL		0
Cargo Corte y Reposicion		1.000
Total otros cargos		\$1.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y REPOSICIÓN
---	------------------------------	----------------------	--	---------------------

Para revisar cobros por extensor contratado, debes dirigirte a la sección “Resumen de Consumos y Servicios Adicionales” > “Internet” de la boleta. Aparecerán ítem con el nombre “Wifi 360” o “Wifi”.

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 cariers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RESERVA
---	------------------------------	----------------------	--	------------------

1. Revisa cobros de LDI en el ítem de telefonía de la sección “**Resumen de Consumos y Servicios Adicionales**”.
2. En la sección Larga Distancia podrás revisar el detalle de las llamadas.

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de llamadas de larga distancia realizadas el día XX"

LARGA DISTANCIA				
	Llamadas (\$)	Cargos (\$)	Total del Mes	Saldo Anterior
169 - NETLINE	0	4.579	4.579	0
TOTAL			\$ 4.579	0

Llamadas Larga Distancia teléfono 512625117

Fecha	Hora	País Destino	Número Destino	Duración Min:Seg	Horario	Total (\$)
Cargo facturación CARRIER 169						\$ 589
PL1-Plan 169 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES TELEVISIÓN



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede dar a Titular o usuario, considera que en caso de atender a un usuario **NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.**
- 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 técnica 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.
- Si corresponde ingresar una Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN* (falla masiva confirmada) en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva.

- El estado del servicio de Televisión debe encontrarse **ACTIVO**.

IMPORTANTE:

- **FEN:** Representa las fallas masivas, geográficas (Ejemplo: todos los clientes de colina) y no geográficas (Ejemplo: todo Cliente con Extensor).
- **SIX:** Representa a trabajos programados por equipo de redes.

DEBE SABER:

- No aplica para clientes BoxTV.
- Clientes que ingresan por plataformas de retención, su Visita técnica, no tiene costo, si preguntan por ello, debes informar: *Sr(x) XXX, le informo que su visita técnica NO tiene costo. El servicio técnico cubre daños a los equipos y/o cableado interno.*
- Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un RECLAMO, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la Solicitud de Servicio respectiva. Si posterior a la solución del inconveniente el cliente desea ingresar un Reclamo, Apóyate en la publicación según el sistema donde estés atendiendo al cliente [INGRESO DE RECLAMO](#).

- Nunca solicites al cliente que desconecte el cable coaxial del Dbox.

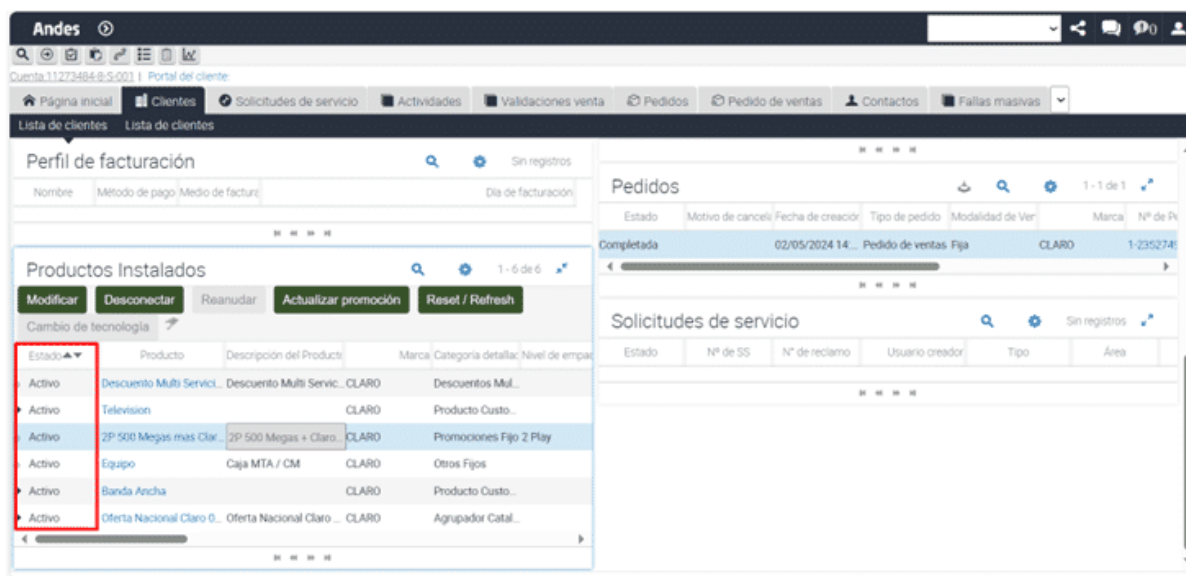
REVISIONES BÁSICAS:

Explica cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte".

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Considera que, para entregar soporte, debe estar activo.

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.
 - a. Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.
 - b. En la sección **"Productos Instalados"** verificar el estado del servicio



SERVICIO SUSPENDIDO

SERVICIO ACTIVO

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente.

Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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.

REGISTRA:

Atención técnica > TV - dBox HD, Pro y SD > Sin señal TV

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



SERVICIO SUSPENDIDO

SERVICIO ACTIVO

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación **ANDES - Ingreso de Tickets**.

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con Pedido Ingresado

Tipo de Solicitud: Reanudación

Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo.

Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será activado.

Si no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión.

En la siguiente revisión verificaremos si el cliente esta con una cobranza pegada por temas sistémicos.

1. Seleccionar **cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio**.
2. Ir a **alertas de crédito**.
3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas **72 horas**.
 - a. No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continua con las revisiones en el paso 2. FALLA MASIVA/SIX
 - b. Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Selecciona la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.

Dirígete a **CLIENTES** y pincha sobre el identificador cuenta de servicio.

Selecciona en **“Television”** luego busca el equipo asociado y hace clic en el botón **“RESET/REFRESH”**. Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes.

Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo **“COMENTARIOS”**

! Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.

! Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA:

Atención técnica > TV - dBox HD, Pro y SD > Sin señal TV

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

The screenshot displays the 'Andes' system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, the 'Lista de clientes' section shows a search bar with the number '232162996087' and a 'Ir a BEC' button. The main area contains a form for customer details, including fields for 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido materno', 'Segmento valor', 'Marca', 'Dirección', 'Comuna', 'Correo electrónico', 'Edad', 'Teléfono principal', 'En cobranza', 'Fallas masivas', 'Referidos', and 'Cuenta Migrada'. Below the form, there's a 'Resumen del cliente' section with a 'Siguiente mejor Acción' dropdown and a 'Sin registros' message. To the right, the 'Actividades' section shows a table with columns for 'Id Actividad', 'Descripción', 'Marca', 'Tipo', and 'Finaliz'. The table contains two rows of data. A dropdown menu is open on the right side of the 'Actividades' section, showing options like 'Alertas de crédito', 'Notas', 'Afiliaciones de contactos', 'Historial cliente', 'Archivos adjuntos', 'Facturar/Enviar', and 'Perfil del pago'.

Id Actividad	Descripción	Marca	Tipo	Finaliz
1-2YTYLSLD	Alta 1 Play	CLARO	Terreno	Finaliz
1-2YM4QL04	Alta 1 Play	CLARO	Terreno	Cancelada



Para revisar la solución de inconvenientes revisa [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Objetivo: Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado:
	Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.
	Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
	SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
	SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA

➔ **1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación**

ANDES - CÓMO REVISA LA DEUDA.

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

→2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC – PAT).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

→3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.

3.2. En caso de que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado

TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

→4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente, pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.



PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador presencial:

- Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado: **2 días hábiles.**

- Unired: **3 días hábiles.**

Recaudador On-line:

Servipag.com, clarochile.cl botón de pago Servipag, clarochile.cl botón de pago Banco Estado, clarochile.cl botón de pago Khipu, clarochile.cl botón de pago Match y Pago electrónico Banco Estado: **2 días hábiles.**

Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro: **3 días hábiles.**

- Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio.** Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.

- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.** Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

GESTIÓN:

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente **Solicitud de Servicio** (apóyate de la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

Tipo: Cuenta

Área: Recaudación

Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA:

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

REGISTRA:

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



PAGO NO ASIGNADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como **saldo a favor** y como **sin asignar**.

GESTIÓN:

1. Ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Ingresa el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS.

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Pagos
- **Tipo de Solicitud:** No se visualiza pago

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA:

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
HFC**

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

FINALIZAR