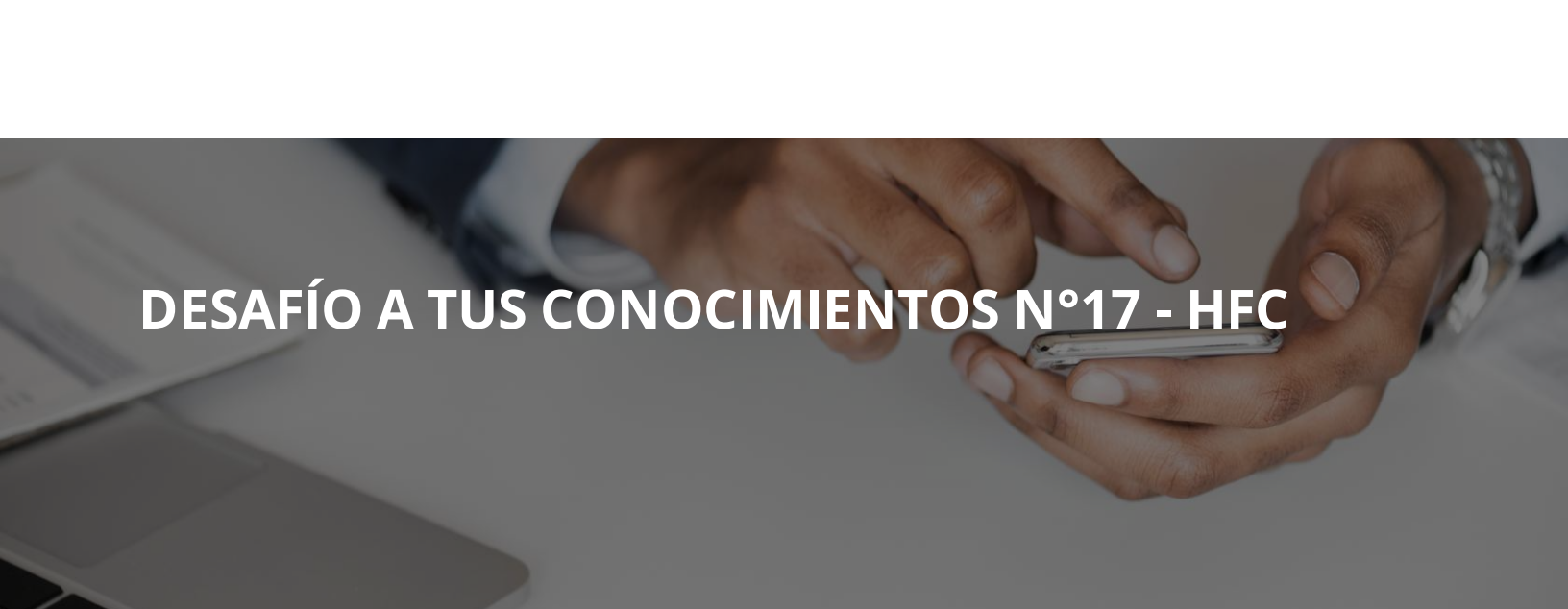




# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - HFC

## 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.



INCOVENIENTES DE INTERNET HFC



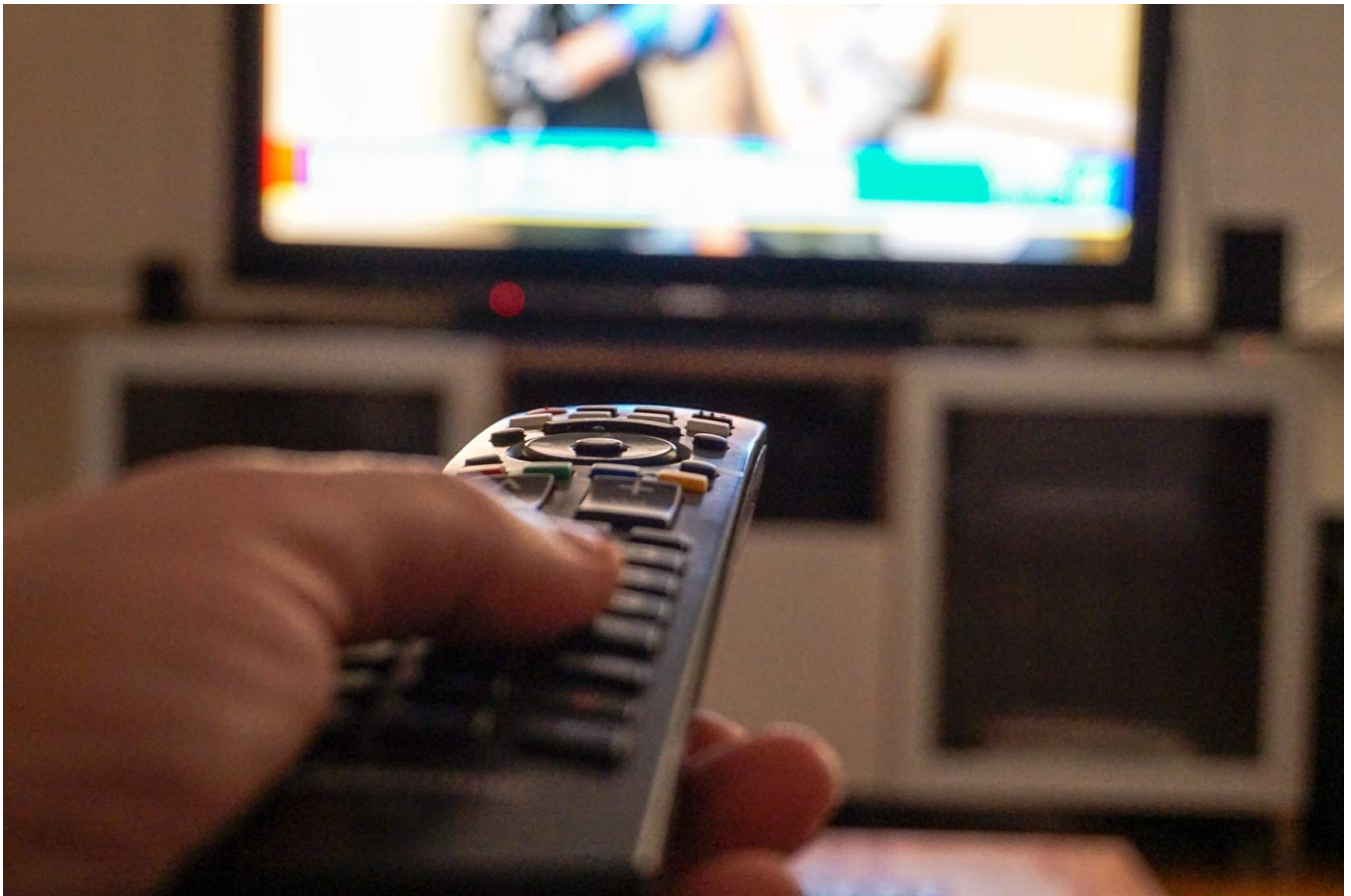
DESCUENTO NO CARGADO



DESAFÍO TERMINADO

# INCOVENIENTES DE 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.

- 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.

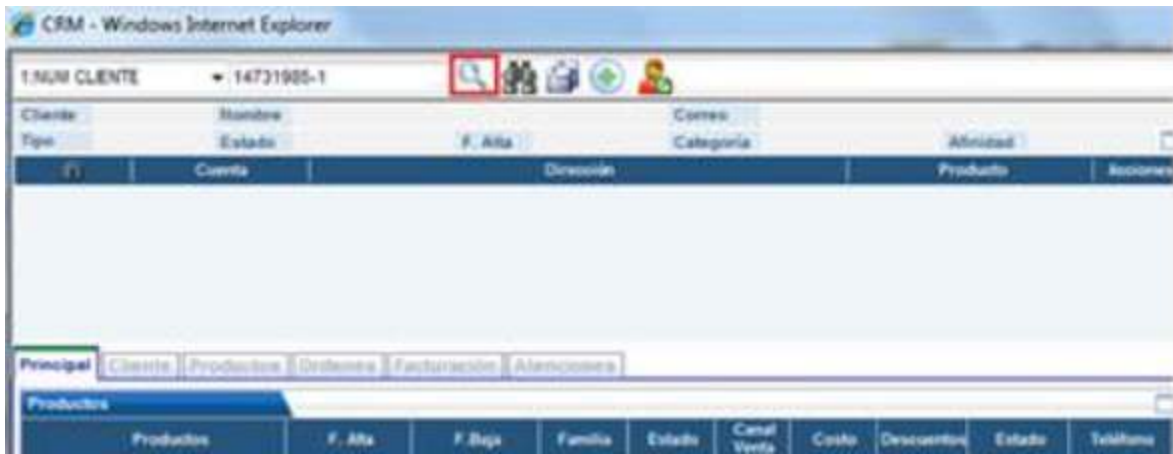
-Una vez confirmado que el inconveniente es al acceder a una página en específico transferir en línea al cliente al equipo de Cero soportes.

## 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:

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: Estado: Cliente Suspendido Alta: 23 feb 2012 Categoría: Normal Afinidad:

Tipo: PERSONA

Cuenta: 14731985-1 (1) Dirección: AVENIDA LA TRAVE SIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:8867 NUMERO INTX: PUDAHUEL Telefonía: [228678834]

Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones

Productos

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

Órdenes Pendientes

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

## Cliente Activo

### Cliente Activo:

1. En **Incognito**, ingresa el **RUT** 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:

HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> MODIFICACIÓN DE CONTRATO >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO



| 1 NUM CLIENTE 7771342-5                                                        |             |          |                |         |             |           |           |        |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------------|---------|-------------|-----------|-----------|--------|----------|
| Cliente                                                                        |             | Nombre   |                | Correo  |             | Actividad |           |        |          |
| Tipo                                                                           | PERSONA     | Estado   | Cliente Activo | F. Alta | 2-abr-2013  | Categoría | Normal    |        |          |
| Cuenta                                                                         | Dirección   | Producto | Acciones       |         |             |           |           |        |          |
| 7771342-5 (1)                                                                  | (1)         |          |                |         |             |           |           |        |          |
| AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269<br>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  | \$15.330  | 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

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

Nombre y RUT de la persona atendida

Gestión realizada (si aplica)

Información entregada

Motivo de incidencia

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

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:

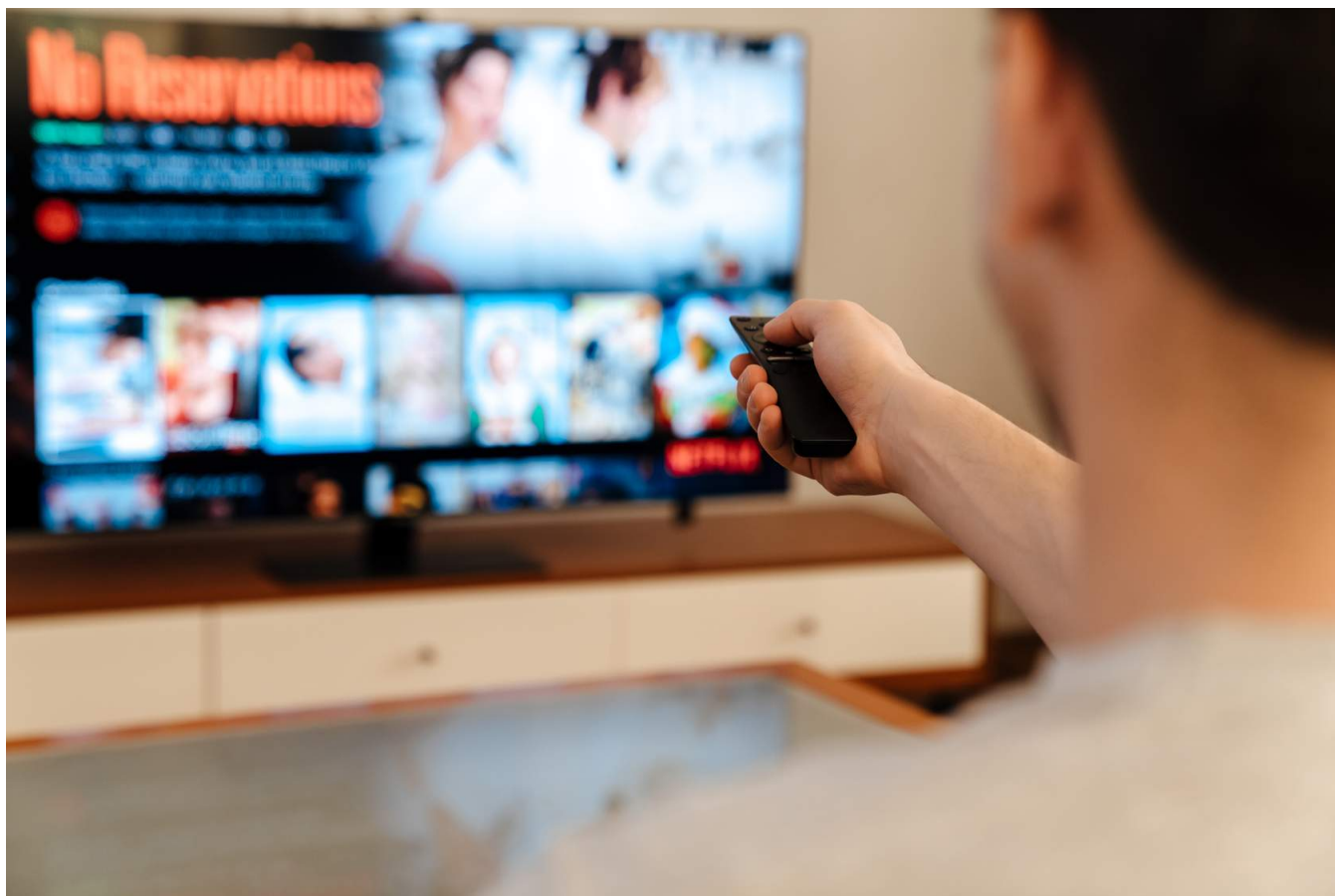
- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

## 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. Verifica en SUR en Promociones Vigentes, que el descuento este correctamente cargado (vigencia y monto correcto).
2. Revisa el documento de cobro del cliente descargando el documento en formato PDF para ver el detalle de los cobros desde Tipifica.
3. En caso que el descuento no esté ingresado en la cuenta, el ejecutivo front debe informar al cliente que será transferido a una plataforma especialista para revisar su caso.
4. 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: HFC MAS >> Transferencia a Botón Rojo >> Descuento No Cargado

| Principal                       | Clientes    | Productos  | Órdenes                       | Facturación       | Atenciones        |           |            |        |          |
|---------------------------------|-------------|------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|-----------|------------|--------|----------|
| Productos                       |             |            |                               |                   |                   |           |            |        |          |
| Productos                       | F año       | Tecnología | Familia                       | Estado            | Canal Venta       | Costo     | Descuentos | Estado | Telefono |
| 1Play Hogar NT Plus GIGA        | 16-dic-2022 | HFC        |                               |                   |                   | \$16.684  | \$0        | ACTIVO |          |
| Adicionales                     | 27-feb-2018 | HFC        |                               |                   |                   | -16.000   | \$0        |        |          |
| Claro Video Mensual             | 27-feb-2018 | HFC        |                               |                   | Factura Constante | Migración | \$0        | ACTIVO | 0000     |
| Descuento 7000 x 12 Meses (FID) | 14-dic-2022 | HFC        | Promocion Retencion Descuento | Factura Constante | Portal            | -\$7.000  | \$0        | ACTIVO | 35500001 |
| Descuento 9000 x 12 Meses (FID) | 14-dic-2022 | HFC        | Promocion Retencion Descuento | Factura Constante | Portal            | -\$9.000  | \$0        | ACTIVO | 35500001 |

| Movimientos                     | Material de serie | Promociones |                |          |                        |
|---------------------------------|-------------------|-------------|----------------|----------|------------------------|
| 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 Retencion |
| Descuento 7000 x 12 Meses (FID) | 14-dic-2022       | 14-dic-2023 | fijo           | -\$7.000 | Lista Grupos Retencion |

| Promociones Adquiridas             |               |             |                |          |                        |
|------------------------------------|---------------|-------------|----------------|----------|------------------------|
| Promoción                          | Fecha Inicial | Fecha Final | Tipo Descuento | Monto    | Tipo Promoción         |
| Promocion Descuento 2000 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 Retencion |

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      | \$ 16.694 |  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 | Dias 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°17 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -  
HFC**

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

**FINALIZAR**