



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - CCDD HOGAR

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.

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

☰ INCOVENIENTES DE INTERNET HFC

☰ INFORMACIÓN IMPORTANTE

☰ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE
HOLD-MUTE

Se debe utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Para lograr un correcto lenguaje debes:	Para lograr un correcto lenguaje NO debes:
Utiliza correctamente el término “Señor(a)” acompañado del apellido y/o “Don” con el nombre del interlocutor. si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”.	Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.	Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA
Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.	Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).	Usar muletillas y diminutivos



LENGUAJE

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE HOLD-MUTE

Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento debes parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:

- Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente.
- Preguntar dos veces la misma información.
- Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.
- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.
- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.



ENTENDIMIENTO

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	CORRECTO USO DE HOLD-MUTE
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.			
Para lograr un correcto relacionamiento debes		Para lograr un correcto relacionamiento NO debes	
Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención y contener al cliente siendo empático, amable y cordial.		Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.	
Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario. Ante un agradecimiento del cliente, responder con frases como: <i>"Fue un placer", "con mucho gusto", etc.</i>		Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos	
Controlar los tiempos de espera. Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada		Faltar el respeto al cliente realizando suspiros de poca tolerancia por frustración	

participación del cliente y aprovechar los momentos de pausa para intervenir.	
Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor.	Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo	No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.



RELACIONAMIENTO

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	CORRECTO USO DE HOLD-MUTE
• Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación. • Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención. • El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.			
1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado			
Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite			

1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado

escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3. ¿Cuánto tiempo máximo, puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR

Es capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él. Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la sensación de abandono.
- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el

cual permaneciste en silencio.



PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante: • Dar la bienvenida a Claro: “Bienvenido a Claro”. • Presentarte con tu nombre y apellido. • Indicar una frase para mostrar actitud de servicio: ◦ “Soy el encargado de ayudarlo hoy”.				

- "Soy el encargado de atender su requerimiento".
- "Estoy feliz de poder atenderle".
- "Soy su ejecutivo asignado por este día".
- "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
- "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
- "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM: Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"*.
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"*.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante: • Hacer un resumen de gestión realizada en sistema. • Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración. • Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde. Ejemplo de informar acción al cliente: • Carga de descuento en planes: ◦ <i>“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.</i>				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación <u>CAMPAÑAS BLINDAJE</u>. • Si existe campaña: ◦ No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención. ◦ Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación. • Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos. • El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para registrar correctamente en sistema debes: • Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. - Nombre de la persona que atendemos. - Motivo de la llamada. - Información entregada. - Gestión realizada. - Número de contacto.				

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones) Ejemplo:

“Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?”

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE. El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención”.

- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

- Informar que posterior a la finalización de la llamada se enviara una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
2. En aquellos casos en que el cliente no permite entregar la información.

Apóyate con el siguiente Script:

"Sr (a) XXXX, le informo que mañana durante el día, enviaremos una encuesta, donde usted podrá evaluar mi atención, en una escala de 1 a 7, donde la nota mínima es un 1 y la nota máxima es un 7 Agradecemos su evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) xxxx. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide:

"Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)"

"Sr.(a) xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención puede ser entregada al **titular o a un tercero**, usuario del servicio.

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.

- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación.** (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).

Ejemplo: Informar que el motivo de variación del cobro corresponde a consumo de llamada internacional, señalar que hubo aumento en llamadas a celular, pero NO entregar detalle de números, compañía, fechas, etc.

-Si un tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la cuenta de facturación del titular.** Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- 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. Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para realizar la descarga de la boleta se deben seguir los siguientes pasos:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

1. En la boleta se verá reflejado el nombre del plan anterior y el actual contratado por el cliente.

2. Para entender los cobros de cambio de plan, analiza el detalle de los días facturados por cada plan (anterior y actual). Revisa cuál fue la fecha en que se realizó el cambio.

Explica al cliente que los montos se encuentran correctamente cobrados. Si es necesario, detalla el periodo en que tuvo cada plan.

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO —

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](#)

TÉRMINO DE PROMOCIÓN —

Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.

1. Identificar si el descuento corresponde a servicios principales o SVA/Canales Premium.

Servicio Principal: Si cliente ya no cuenta con el descuento que tenía el mes anterior, se debe indicar que el descuento ya venció, que su vigencia era sólo por X meses.

“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”

Si cliente indica que quiere dar de baja sus servicios, deriva a la plataforma de retención. Para ello apóyate del protocolo de transferencias [aquí](#).

SVA/CANALES PREMIUM Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento [NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM](#).

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

Para revisar cobros de instalación o visitas técnicas, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Instalación \$20.000”. En el ejemplo podemos ver que el cliente solicitó un cambio de plan aumentando la velocidad de internet que conllevó una visita técnica al domicilio.

COBROS DE CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

1. Para revisar cobros de corte y reposición de servicios, debes dirigirte a la sección “Resumen de Otros Cobros Adicionales” de la boleta. Aparecerá ítem llamado “Cargo Corte y Reposición”.

2. Buscar en SUR en qué fecha se realizó el corte de servicios. Debes dirigirte a la pestaña “Ordenes” en la parte inferior de la pantalla y buscar “Cortes y reconexiones”. Para ver detalle de fechas haz clic sobre el número de orden.

-Este cobro se aplica cuando el cliente se atrasa con el pago generando corte de servicios desde el 7mo día posterior a la fecha de vencimiento de su ciclo de facturación. Informar al cliente que, debido al atraso con el pago de su boleta, se generó corte de sus servicios en la fecha XX/XX lo cual ocasionó que se generara un cargo adicional en la boleta [revisada](#). Si cliente reclama por el monto cobrado en su boleta, apóyate con la publicación [CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS](#)

CANALES PREMIUM

Para revisar cobros de Canales premium, debes dirigirte a la sección “Resumen de Consumos y Servicios Adicionales” > “Televisión” de la boleta. Aparecerán ítem con el nombre de pack de canales contratados. En el ejemplo indica “Pack TNT Sports Premium”.

EXTENSOR

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”.

COBROS ADICIONALES TELEFONÍA FIJA (LDI)

Revisa a continuación la siguiente imagen:

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	Dias Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Dias Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Dias 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 - Dias Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Dias Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(-2) Dias Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WIFI 360	Valor referencia \$ 1000 - Dias Facturados 30/30			1.000
			Total Adicional Internet	\$1.000
TELEFONIA				
Larga Distancia	Cobros de carrier a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579
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 Fama CV100	\$ 3.990
			Subtotal Cargos Fijos	\$ 4.579
			Total Carrier 169	\$ 4.579

Cobros adicionales de telefonía (Larga distancia)

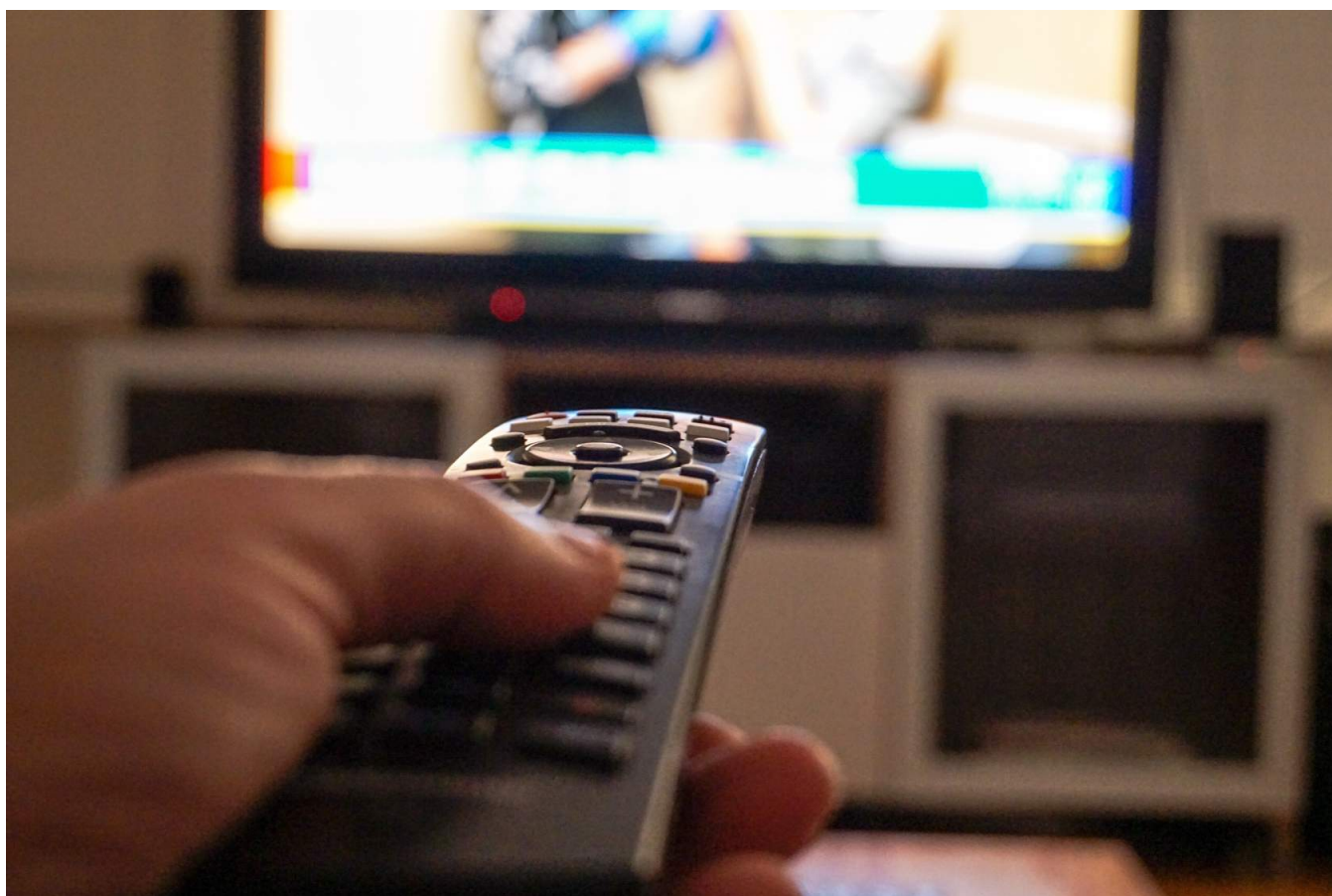
Línea utilizada

Detalles de cobro



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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.

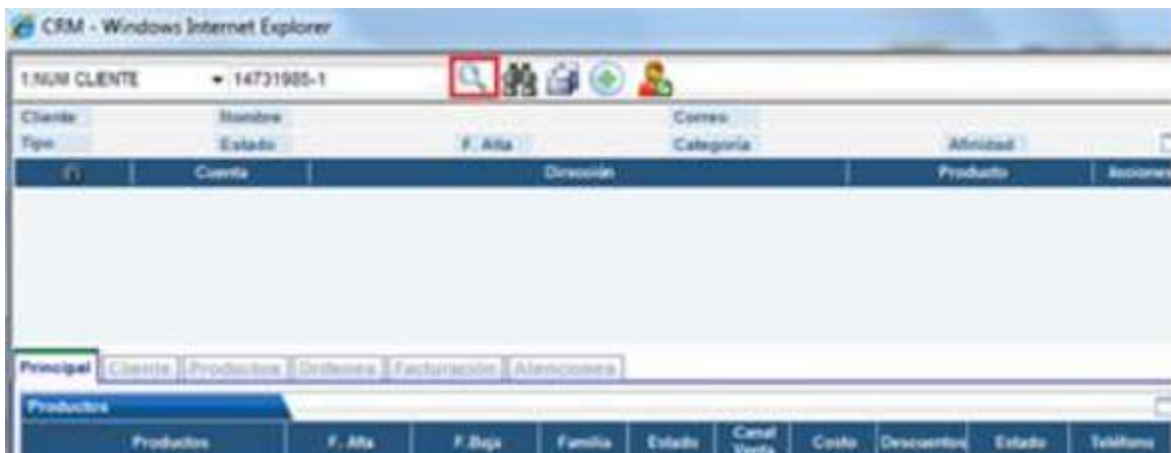
-Una vez confirmado que el inconveniente es al acceder a una página en específico transferir en línea al cliente al equipo de Cero soportes.

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 INTL: PUDAHUEL Telefonía: (228678834)

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
2 Play TV Basico Telefonía Limitada	26-oct-2015					\$21.840	\$5.800	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:

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.

CAMPOS FORMULARIO:

- **Rut:** identificación ejecutivo
- **Seleccione línea de negocio:** CLARO.
- **Seleccione tipo de registro:** SUR.
- **Rut Afectado:** Rut cliente, el cual se obtiene de sistema SUR.
- **N° Orden:** Orden que se encuentra en sistema SUR, asociada al Rut del cliente.
- **Tipo de Orden:** Regularización intraway incognito
- **Tipo de Solicitud:** Desbloqueo de cliente HFC
- **Tipo de Producto:** está asociado al Play contratado por el cliente 1, 2 o 3 Play.
- **Tipo de Entidad:** si es persona o empresa (se obtiene de sur).
- **INTRAWAY:** SI (selección por default).

Detalle Solicitud: acá deben detallar las series de los equipos que están con error y dejar una pequeña explicación del problema que tienen los equipos.

Explica al cliente que su caso será escalado a la plataforma especialista y que en un plazo máximo de 48 hrs. Lo contactaremos para verificar la solución del inconveniente.

Adicionalmente, cada vez que haga un escalamiento a sdesk debe llenar el formulario de escalamientos para que el BackOffice pueda hacer seguimiento del ticket escalado dejando en observaciones el número de ticket y el detalle de la solicitud: <http://172.17.102.170/escalamientos.claro>

REGISTRA:

Registra la atención bajo la siguiente ruta de Tipifica:

Call Center:HFC MAS >> TÉCNICO CIERRE >> RECLAMO >> ESCALAMIENTO >> TECNICO >> HFC

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

- 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:

CANALES ELECTRÓNICOS >> HOGAR >> HFC >> SOLICITUD >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO3.

Valida que no se hayan eliminado accidentalmente sus productos (Cable modem) en el sistema Incognito (SAC)Si el producto se encuentra eliminado se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk. Apóyate con el procedimiento [AQUÍ](#)

Ruta de escalamiento SDESK:Tipo de Solicitud: CREAR ESPACIO CABLE MODEM (Crea el servicio de internet eliminado).

Al igual que en los escalamientos de televisión y telefonía, en el detalle de la solicitud se debe ingresar los códigos CM MAC, MTA MAC (si corresponde a 2play) y el

MODELO del equipo que se debe crear en sistema (SAC), RUT de Cliente y la descripción de lo solicitado.

Notas:

- Para la creación de los equipos eliminados en SAC, se debe tener en consideración que cliente no puede tener ningún Upgrade/Downgrade pendiente o abierta en SUR(CRM). Por este motivo rechazarán de inmediato desde SDESK o solicitarán que un técnico acuda al domicilio del cliente para regularizar el o los equipos afectados.
- Los demás campos se deben llenar de manera genérica acorde a lo mencionado anteriormente (CAMPOS FORMULARIO).
- Recuerde además llenar el formulario de escalamiento con n° de ticket y detalle de la solicitud: http://172.17.102.170/escalamientos_claro- Si existen los productos, continúa con las revisiones con el paso **"2. FALLAS MASIVAS"**



The screenshot displays a CRM interface. At the top, there's a header with '1 NUM CLIENTE' and a search bar containing '7771342-5'. Below this, a summary bar shows 'Cliente 7771342-5', 'Nombre VIOLETA EDITH NUÑEZ PONCE', 'Correo', 'Tipo PERSONA', 'Estado Cliente Activo', 'F. Alta 2-abr-2013', 'Categoría Normal', and 'Afiliación'. A table below the summary bar lists 'Cuenta' and 'Dirección'. The 'Cuenta' column shows '7771342-5 (1)' and 'Cuenta 1 (1)'. The 'Dirección' column shows 'AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269' and 'NUMERO INT-A LA FLORIDA'. Below the table, there are tabs for 'Principal', 'Cliente', 'Productos', 'Órdenes', 'Facturación', and 'Atenciones'. The 'Productos' tab is selected, showing a table with columns: 'Productos', 'F. Alta', 'F. Baja', 'Familia', 'Estado', 'Canal Venta', 'Costo', 'Descuento', 'Estado', and 'Teléfono'. The table contains two rows: '3 Play TV Avanzado 20 Mbps' and 'Adicionales'. The 'Estado' column for both rows is highlighted with a red box and contains the word 'ACTIVO'.

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Teléfono
3 Play TV Avanzado 20 Mbps	12-nov-2015					\$56.340	\$15.330	ACTIVO	
Adicionales	14-jun-2013					\$26.120	\$0		

IMPORTANTE:

1. Revisar nodo del cliente en [TIPIFICA](#)
2. Ir a [FEN CLARO](#) e ingresa el N° NODO
3. Ingresar nodo. Dar clic en "Lupa".

SIN INCIDENCIA: En pantalla no arrojará información del NODO consultado. Continúa con paso **"3. ESTADO DE CABLEMODEM"**

CON INCIDENCIA: En pantalla arrojará información del NODO consultado (Comuna, NODO, Fecha, Servicios tecnología).

4. En [ESTADO CLIENTE](#) ir a menú "Estado nodos"
5. Ingresar nodo a buscar.
6. Verificar estado del nodo a través del color:

Nodo sin incidencia: semáforo debe estar en color **amarillo** o **verde**.

Nodo con incidencia: semáforo debe estar en color **naranja** o **rojo**

7. Si existe incidencia (ROJO o NARANJO) se debe revisar hora en que se detectó (columna Tiempo en estado).

INFORMA- Si han pasado menos de 6 horas desde que se detectó falla masiva: calcular cuántas horas han pasado desde que se detectó falla masiva hasta el llamado/contacto del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 6.

"Sr(a) XXX, actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad, esto puede tardar hasta 6 horas desde que se detectó la caída de servicios. En las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

- Si han pasado más de 6 horas desde que se detectó falla masiva: calcular cuántas horas han pasado desde que se detectó falla masiva hasta el llamado/contacto del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las [24](#).

"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:

CANALES ELECTRÓNICOS> HOGAR> HFC> TECNICO> INCIDENCIA O FALLA MASIVA
>• EN REDES

- FALLA MASIVA DECLARADA EN FEN CLARO
- NODO CRITICO O EN ALERTA
- NODO EN ATENCION MAS DE 12 HORAS
- NODO EN ATENCION MENOS DE 12 HORAS CM CAIDOS

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:1. Nombre y RUT de la persona atendida

2. Gestión realizada (si aplica)

3. Información entregada

4. Motivo de incidencia

5. Comuna afectada

FALLAS MASIVAS

ESTADO CABLE MODEM

1. En INCOGNITO selecciona el número Suscriptor o Identificar.

2. Hacer clic en Suscripciones.

3. En sección "Suscripciones" haz clic sobre el cablemódem y luego verifica el **color** y el campo "**estado**".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**.

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
HFC**

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

FINALIZAR