

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°9 - 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.



TRASPASO DE DOMICILIO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

TRASPASO DE DOMICILIO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- El traslado se puede efectuar solo a direcciones factibles.

- Solo puede ser solicitado por el titular del servicio, por lo cual, se debe aplicar procedimiento de validación de identidad vigente para cada canal de atención.
- Para realizar el traslado, el RUT del nuevo titular y el que cede, no debe tener deuda.
- Se encuentra sujeto a factibilidad comercial y técnica en la nueva dirección.
- No tiene costo si mantiene el mismo servicio y equipos que tenía en el domicilio antiguo (es el cliente quien debe trasladar los equipos al nuevo domicilio).

PRECONDICIONES:

1

Si el cliente tiene servicio de teléfono fijo y solicita el traslado a otra ciudad, se asignará nuevo número telefónico.

2

El soporte SUR tiene un SLA de 24 horas para actualizar la dirección en CRM.

3

En caso de que el titular se contacte para anular la solicitud de traslado, debes objetar la orden, enviando un email a Backtvrechazo@upcom.cl.

Verifica Precondiciones

Paso 1

Ingresa a SUR para verificar cuál es la tecnología del domicilio actual: HFC o FTTH

No es seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail Affinity rkruger.rodri... Afinidad

RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER 03:39 41810104

12508047-2 (1)

CUENTA 1 (1)

CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO-144 NUMERO INT.: LA FLORIDA

Video

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs	4-jul-2022	HFC				\$47.511	\$4.316	ACTIVO	
Adicionales	15-jun-2022	HFC				-\$396	\$0		

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Agendation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	--------------------

Billing

Month	Amount
Apr-12	\$53.983
May-12	\$49.078
Jun-12	\$46.529
Jul-12	\$34.228
Aug-12	\$34.359
Sep-12	\$28.641

Current Balance \$47.215

	15 May	Contracted Minutes
Pay Before		0
Debt	\$47.215	Consumed Minutes
Replayed	\$0	Minutes Credit
Monthly Average	\$39.187	

Message for the agent

Message for the customer

Frequently Asked Questions

Services y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start	Back
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Verifica Precondiciones

Paso 2

Revisa si la cuenta está al día o tiene deuda. En este último caso, debes informar al cliente que debe solicitar el traslado una vez que la cuenta esté pagada. Para revisar haz clic en la pestaña FACTURACIÓN, aparecerá el monto a pagar y la fecha de vencimiento.

No es seguro 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1:NUM CLIENTE 12508047-2

Client 12508047-2 Name RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 7-mar-2012 Category Funcionario Mail Affinity rkruger.rodri@ Telefon viewer 222383733

12508047-2 (1) CUESTA 1 (1) CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO 144 NUMERO INT. LA FLORIDA

Who calls YENNY

Telephone viewer 222383733

Notes

Video

Main Customer Products Orders **Billing** Attentions

Billing

Current Balance: \$47.215 Pay Before 15 May

Agreed amount: \$0 Total amount to pay: \$47.215

Date Issuance	Folio	Initial Balance	Cargos Claro	Carrier Charges	Total Loads of the Month	Total Document
25-Apr-2023	96538488	\$0	\$47.215	\$0	\$47.215	\$4
25-mar-2023	96328830	\$0	\$47.215	\$0	\$47.215	\$4
25-feb-2023	96089163	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4
25-Jan-2023	95720947	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4
25-Dec-2022	95501758	\$0	\$47.203	\$0	\$47.203	\$4

Reg: 1 of 5 de 132

Charges of the month Payments Adjustments Carriers Agreement

Ticket number	Amount	Balance	State	Invoice	Payment	Date Issuance	Expiration Date
0	\$26.542	\$26.541	6	10797335	22-may-2012	18-may-2012	17-jun-2012
2	\$4.423	\$17.695	3	21333796		5-jul-2012	20-jul-2012
3	\$4.423	\$13.272	3				
4	\$4.423	\$8.849	3				
5	\$4.423	\$4.426	3				

Regresar

Reg: 1 of 5 de 7

Message for the agent Message for the customer Start

Frequently Asked Questions

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start Back

A1 :Cambios

A2 :Consultas

A3 :Notificación

A4 :Reclamos

A5 :Solicitud

PFR :null

Verifica Precondiciones

Paso 3

Ingresa al módulo PUA (Proceso único de admisión Clientes) en Contrato electrónico en el link <http://ceadmclaro.clarochile.cl/> para realizar el proceso de validación de factibilidad. Debes gestionar según el resultado que arroje PUA.

VALIDACIÓN FACTIBILIDAD:

- Ingresar a la pestaña EVALUADOR GENÉRICO y completar todos los datos requeridos. Para finalizar la búsqueda, hacer clic en CONSULTAR.
- Se desplegará la ventana EVALUADOR, con el resultado de la verificación de factibilidad.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

Indica la factibilidad para el proyecto VENTA CRUZADA

The screenshot shows the 'Evaluador' window with the following data:

- DIRECCIÓN: WINBACK D/R 26-09-2022 RUT: SIN CAMPAÑAS
- Reporte: HFC Canal: CAC
- Número Ticket: 951069300
- TIPO DE CLIENTE: CLIENTE CLARO FIBRA Y MOVIL
- DIRECCIÓN FACTIBLE VHFC** (highlighted in green)
- DIRECCIÓN FACTIBLE HFC
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC
- COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
- Dirección no registra Deudas
- RUT CON SERVICIOS ACTIVOS HFC/FTTH

Buttons at the bottom: Aceptar, Cerrar, close.

The screenshot shows the 'Evaluador' window with the following data:

- DIRECCIÓN: WINBACK D/R 26-09-2022 RUT: SIN CAMPAÑAS
- Reporte: HFC Canal: CAC
- Número Ticket: 951069300
- TIPO DE CLIENTE: CLIENTE CLARO FIBRA Y MOVIL
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD VHFC** (highlighted in red)
- DIRECCIÓN FACTIBLE HFC
- DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC
- COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0
- Dirección no registra Deudas
- RUT CON SERVICIOS ACTIVOS HFC/FTTH

Buttons at the bottom: Aceptar, Cerrar, close.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

En caso de que el cliente sea FTTH y quiera cambiarse a una dirección con red HFC, revisa el apartado DIRECCIÓN CON RED DIFERENTE A DIRECCIÓN DE ORIGEN

The image shows two side-by-side screenshots of a software application window titled 'Evaluador'. Both windows display a list of options for a customer's new address. The left window shows a list where 'DIRECCIÓN FACTIBLE HFC' is highlighted in green. The right window shows a list where 'DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD HFC' is highlighted in red. Both windows have a 'Aceptar' button at the bottom right.

**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

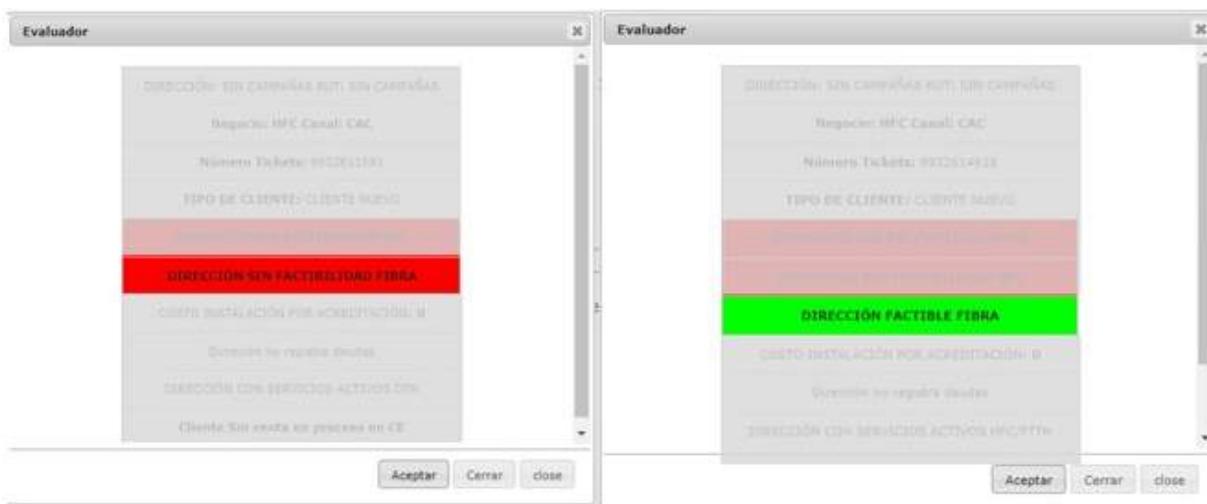
**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

En caso de que el Nuevo domicilio tenga deuda, se debe solicitar respaldo que esa deuda no sea del titular vigente. Se debe solicitar:

Contrato de arriendo o contrato que indique la acción de compra de la vivienda donde se desea trasladar (escritura, promesa compraventa)



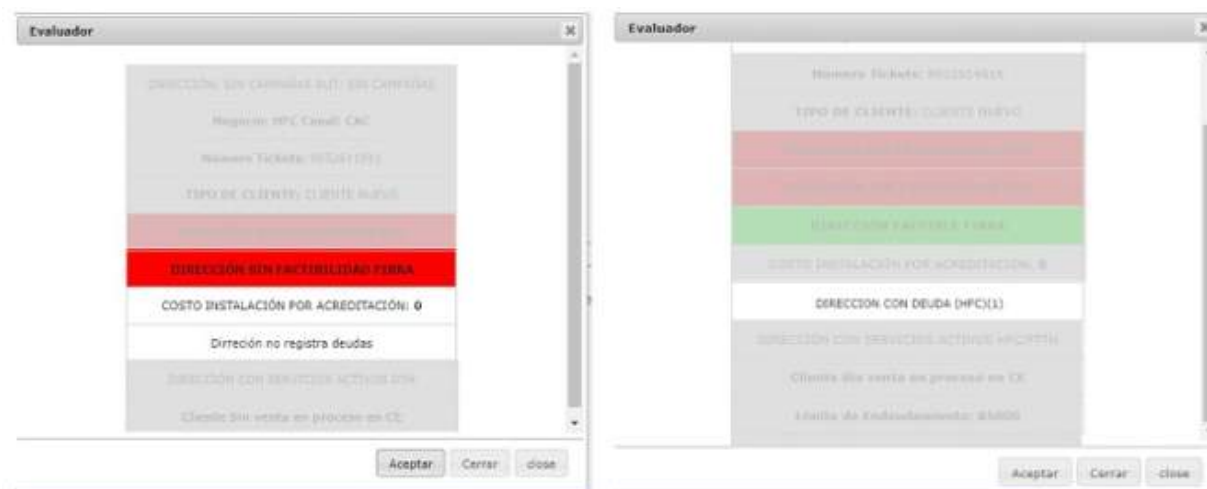
**DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD VHFC-
DIRECCIÓN FACTIBLE
VHFC**

**DIRECCIÓN FACTIBLE
HFC- DIRECCIÓN SIN
FACTIBILIDAD HFC**

**DIRECCIÓN NO
REGISTRA DEUDAS-
DIRECCIÓN CON
DEUDA**

**RUT CON SERVICIOS
ACTIVOS HFC/FTTH**

Si la vivienda donde se desea trasladar tiene servicios activos, el traslado no es posible





DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El traslado se puede efectuar solo a direcciones factibles.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, solo puede ser solicitado por el titular del servicio, por lo cual, se debe aplicar procedimiento de validación de identidad vigente para cada canal de atención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°9 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR