

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - 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.



INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



APP STREAMING



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



DEBES SABER:



1

En el caso de pago no registrado y traspaso de fondos, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago. El ejecutivo deberá informar al cliente el correo genérico Claro que se le asignado a su plataforma, para que envíe el comprobante.

2

Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación Modificación de Datos (Cambios Catastrales).

3

Informa que, si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento será cerrado por no tener antecedentes suficientes.

4

Se entiende como voucher de pago, el comprobante de la transacción realizada no aplica la captura de pantalla con el movimiento del pago en la cuenta bancaria.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

•

1. Revisa en SUR si existe un monto pendiente de pago:

•

a) En caso de existir saldo pendiente de pago, verifica con el cliente si tiene servicios móviles o DTH.

b) Si es así, ingresa a ONE o ESAC respectivamente para revisar si el pago se realizó en esa cuenta. Si el pago aparece en la cuenta móvil o DTH, resuelve en el apartado TRASPASO DE FONDOS.

2. Verifica el estado comercial del servicio:

a) El estado lo podrás revisar en la columna del mismo nombre en SUR.

b) Si el servicio aparece activo dirígete a INCOGNITO para revisar si el servicio tiene una suspensión transitoria cursada dado que en SUR el estado seguirá siendo ACTIVO.

En caso de que el servicio esté suspendido transitoriamente, recordar al cliente en la fecha en que se reanudará. Apóyate en la publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

3. Revisar la fecha de corte de la boleta

a) Ingresa a TIPIFICA para descargar la boleta del cliente. Revisa la fecha de corte del servicio.

4. Si el servicio está suspendido o la fecha de corte se realizará dentro de los próximos 5 días hábiles, ingresa un ticket a la mesa de ayuda con la siguiente tipología:

Tipo de orden: REGULARIZACIÓN INTRAWAY

Tipo solicitud: REACTIVACIÓN SERVICIO- PAGO NO REFLEJADO

Realizadas y descartadas las verificaciones anteriores, revisa el apartado PAGO NO REGISTRADO

GESTIÓN:



PAGO NO REGISTRADO —

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará reflejado. En caso de que se necesite evidencia del caso, se solicitará a través de SMS el voucher de pago.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles podrán solucionar su caso. Sólo si es necesario, se le solicitará el comprobante del pago a través de un SMS que le llegará al n° de celular que tenemos registrado."

Es importante recordar que el envío del comprobante tiene un plazo de 2 días hábiles, sin el envío el caso quedará cerrado"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/HFC/RECLAMO/ PAGO NO REGISTRADO
CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/DTH/RECLAMO/ PAGO NO REGISTRADO

En el template debes indicar:

- Lugar de pago: Servipag/Unired/Caja Vecina
- RUT
- Fecha de pago, hora aproximada
- Monto pagado

IMPORTANTE:

Si el pago fue realizado por TRANSBANK, agregar a los datos anteriores, lo siguiente:

- Medio de pago débito/crédito
- 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria
- Canal recaudador



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APP STREAMING



DEBES SABER:

Las aplicaciones que ofrece Claro en su nueva Oferta Comercial son:



Es una plataforma de streaming gratuita dedicada 100 % al cine y series Latinoamericanas.



Es una App donde se muestra todas las teleseries nacionales que se han transmitido alguna vez en la señal de Mega.



Es la nueva aplicación con la mayor librería de contenidos nacionales de Chile. Aquí podrás encontrar desde grandes clásicos de la pantalla de TVN hasta los nuevos estrenos.



Es una experiencia de streaming que reúne series y películas nuevas e icónicas de HBO, Warner Bros., DC, Cartoon Network y Max Originals.

SOLUCIÓN DE INCOVENIENTES FRONT:

ALCANCE: La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio.

GESTIÓN:

1. Verifica si el plan que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming.

✓ Si el plan corresponde continúa revisando, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming.

✓ Puedes apoyarte en la publicación Plataforma de Streaming para Clientes Vigentes Cartera.

2. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

✓ Verifica además que el servicio no tenga deuda. Si hay un saldo emitido, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming.

✓ Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.

✓ Realiza la transferencia a 107 OTT

REGISTRA EN SUR

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

INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Ingresa a SUR para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.

- Si la instalación o cambio de plan fue en horario am, debes indicar que el acceso a la aplicación será al día siguiente posterior a las 14 hrs.

3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

4. Verifica además que el servicio no tenga deuda. Si hay un saldo emitido, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming

5. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual:

Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento CREACIÓN – RECUPERACIÓN CREDENCIALES SUCURSAL VIRTUAL para activarlas.

6. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página <https://www.claro Chile.cl/>

PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL:

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

IMPORTANTE:

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador. Revisa AQUÍ el paso a paso.

NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE:

° Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

° Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación [INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.](#)

GESTIÓN:

Registra el caso en la web de escalamiento usando uno de los siguientes links: http://10.43.102.170/escalamientos_claro y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claro (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1) para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:

INFORMA:

Canales digitales:

"XXX, voy a derivar tu caso al equipo especialista, un ejecutivo te contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"

REGISTRA:

Siempre registra la información en SUR

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta
- Gestión realizada
- Información entregada.



INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

INCOVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet. Si es otra compañía, continúa en el paso 3.
2. Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación [INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH](#).

GESTIÓN:

3. Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

- **Mega go:** El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- **HBOMAX:** El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- **RIIVI:** Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

REGISTRA:

Siempre registra la información en SUR

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo consulta
- Gestión realizada
- Información entregada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

En el caso de Pago No Registrado, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, en el caso de las aplicaciones de Streaming Hogar, la atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°15 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR