



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - HFC CLARO

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: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET HFC

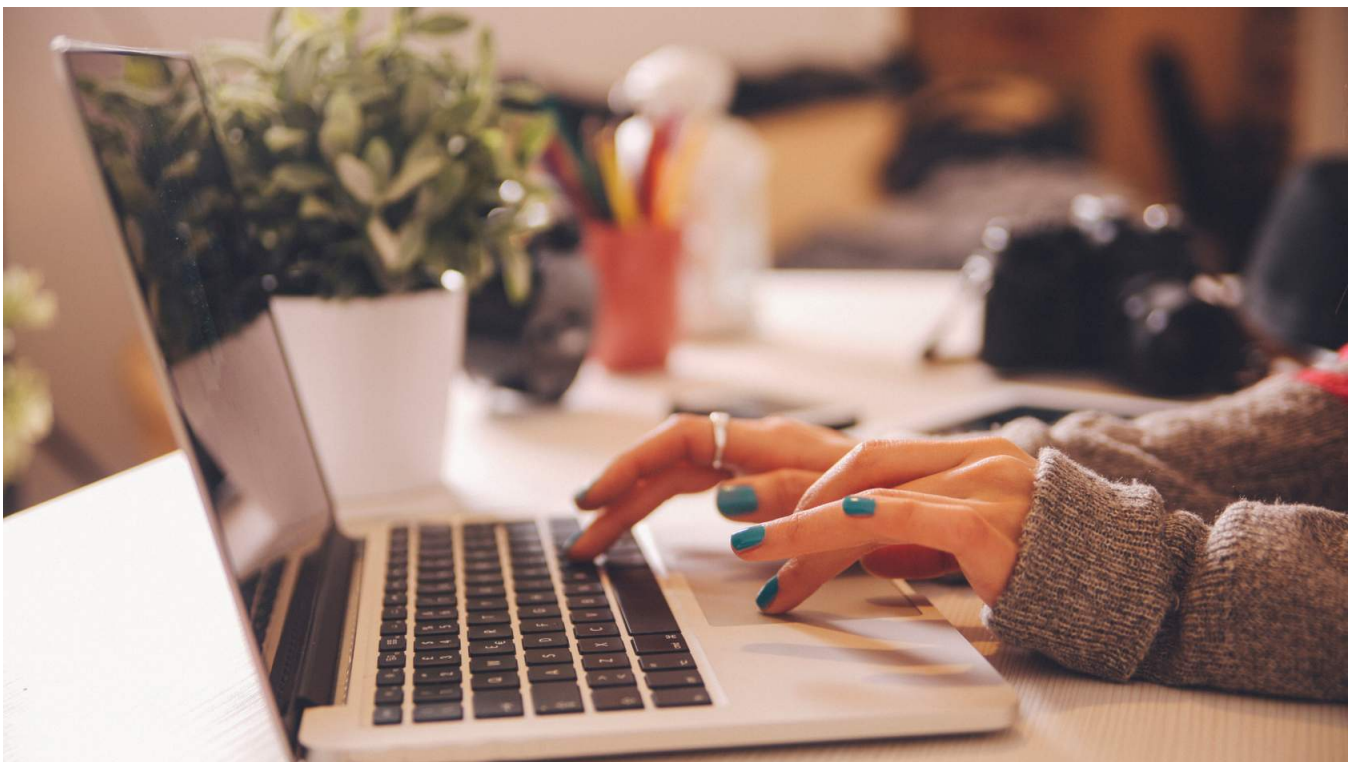
≡ UNIDAD 2: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

≡ UNIDAD 3: ANDES - AJUSTE

≡ UNIDAD 4: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - INCONVENIENTES DEL INTERNET HFC



DEBES SABER:

- 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 al diagnóstico realizado en el domicilio.

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene **FEN**, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC.
- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"

REVISIONES EN BEC:

REVISAR FALLA MASIVA Y/O TRABAJOS EN EL SECTOR —

Descartar falla masiva, revisando el color del semáforo Dificultad de servicio detectado.

VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión.

ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar la información que contiene.

ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo rojo/amarillo)	NO ESTÁ EN UNA FALLA MASIVA (Semáforo verde)
Informa al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución.	Continúa la revisión.

Falla masiva

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIO
1628775	Las Condes_LCON_XX_TANGO_001_004_TELEVISION	10/07/2019 20:51:00	11/07/2019 00:51:00	Amplificador BT	Tv+Tel+Int

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Falla masiva escalada a red

ID_FEN	PROBLEMA	FECHA_DECLARACION_PROBLEMA	FECHA_POSIBLE_SOLUCION	SUBSISTEMA	SERVICIOS
263	ESCALADO-RED (SM-001 001) Mejora de niveles	19/10/2022 11:48:34	20/10/2022 06:00:00		

SIX

No hay SIX asociado a este cuadrante

SIX

Num SIX	Impacto	Fec:Hr de m.	Fec:Hr de f.	País	Zona	Ciudad	Localidad	Nodo-Ciudad	Solicitante	Servicio	Actividad	Ejecutor o Responsable	Tipo Actividad
258380	Con Pérdida	25-09-2019 15:00:00	25-09-2019 16:00:00	Chile	Santiago			010-003	Marco Jose Mejias Marin	Tv+Tel+Int	150	Trasatl - Hugo Andres Catalan Osorio	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

En las SIX (trabajos programados) se indica si tienen pérdida (de servicio) o degradación

ESTADO DE RED

Revisa el color del estado del semáforo de red:

Verde	Rojo
Continúa revisando el ESTADO	Significa que en el sector están haciendo trabajos programados previamente y pueden ocasionar intermitencia en el servicio.

DEL MODEM

Informa al cliente que al menos debe esperar 48 hrs. La finalización del evento. Finaliza la atención y recuerda no ingresar visitas técnicas por este motivo.

Si han pasado más de 48 horas desde el inicio del trabajo, escalar acoordinadorescallcenter@clarovtr.cl indicando rut del cliente, estado del semáforo de red e informa al cliente que el caso ha sido escalado para ser resuelto en 24 horas

ESTADO DEL MODEM

Revisa el estado del módem:

MÓDEM OFFLINE

Indaga con el cliente si el modem está conectado de manera correcta a la electricidad y si el cable coaxial también esté bien conectado. Revisa las [conexiones](#)

Revisa el modelo del módem. Si es Next Gen o Compal, valida con el cliente que el botón trasero esté en ON.

SOLUCIONA

Finaliza la atención y tipifica en Andes.

NO SOLUCIONA

Solicita al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el módem a la electricidad).

Luego de esta acción, refresca la pantalla de BEC para volver a revisar el estado del modem.

ESTADO ONLINE	ESTADO OFFLINE
Cambió a online, pero sigue con inconveniente, continúa revisando en ESTADO DEL DOMICILIO.	Realiza el <u>cambio de tecnología</u> . Si no hay factibilidad, ingresa una <u>reparación técnica</u> de subárea MÓDEM OFFLINE, indicando hasta qué revisión llegaste

MÓDEM ONLINE

Revisa si el módem tiene IP

IP NUMÉRICA	SIN IP			
Continúa revisando el ESTADO DEL DOMICILIO	Realiza un RESET REFRESH desde PRODUCTOS INSTALADOS e indicar que el proceso se demora aproximadamente 5 mins. Una vez terminado ese tiempo, valida si se reestablece el servicio.			
	<table><tr><th>RESET EXITOSO</th><th>RESET FALLIDO</th></tr><tr><td>Continúa revisando el ESTADO DEL</td><td>Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico).</td></tr></table>	RESET EXITOSO	RESET FALLIDO	Continúa revisando el ESTADO DEL
RESET EXITOSO	RESET FALLIDO			
Continúa revisando el ESTADO DEL	Indica al cliente desenchufar módem y volver a enchufarlo (Reset eléctrico).			

DOMICILI
O si el
servicio
no se
reestable
ce.

Refresca la pantalla de BEC y vuelve
a revisar el estado del modem

MÓDEM ONLINE		MÓD EM OFFL INE
Valida si el servicio se reestablece.		Real iza el <u>cam bio de tecn olog ía</u> . Si no hay facti bilid ad, ingr esa una <u>rep arac ión técn ica</u> de
SOLUCIO NA	NO SOLUCIONA	sub área MÓ DE
Finaliza tu atención y tipifica en Andes	Continúa revisando.	

M
OFF
LINE
,
indi
can
do
hast
a
qué
revi
sión
llega
ste.



ESTADO DEL DOMICILIO

Revisa el color del semáforo en Estado de Domicilio:

Verde

Rojo

Continúa la revisión en el paso REVISAR APROVISIONAMIENTO

Realiza el [cambio de tecnología](#). Si no hay factibilidad, ingresa una [reparación técnica](#) de subárea NIVELES FUERA DE RANGO, indicando hasta qué revisión llegaste.



REVISAR APROVISIONAMIENTO

Revisa en BEC que el aprovisionamiento de la Velocidad contratada por el cliente sea la misma que aparece aprovisionada en la plataforma UIM:

VELOCIDADES IGUALES:	VELOCIDADES DIFERENTES
Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso,	• Identifica la MAC del cable módem desde BEC e ingresa a INCOGNITO • Selecciona IDENTIFICADOR

continúa en el paso 3 o 4.

- Realiza un [reinicio del módem](#)
- Valida con el cliente si el inconveniente se solucionó

SOLUCIONA	NO SOLUCIONA	
Finaliza la atención y tipifica en Andes.	Consulta al cliente si el inconveniente que presenta es de conexión o velocidad	
	INCONVENIENTE DE CONEXIÓN	INCONVENIENTE DE VELOCIDAD
	Revisa el TIPO DE CONEXIÓN	Consulta al cliente si se conecta por wifi o por cable. Según eso, continúa en el paso 3 o 4.

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

REVISAR TIPO DE CONEXIÓN

Revisa en BEC que el servicio esté en modo NAT:

MODO BRIDGE

- Recomienda cambiar a modo NAT que es el modo en el que el servicio CLARO entrega.
- Informa que el modo Bridge no permite la revisión de la conexión por wifi, sólo por cable ethernet y sólo tendrá capacidad de conexión de 4 dispositivos solamente. Si desea conectar un 5to se puede hacer un reset y así conectar nuevamente los 4 que desee.

Si el cliente está de acuerdo, realizar Reset Refresh en Andes.

Si no está de acuerdo, informa que el soporte es sólo conexión por cable, dado que la conexión por modo bridge desactiva el WIFI del módem.

MODO NAT

Consulta si el modo de conexión es por CABLE O WIFI y revisa los botones CONEXIÓN POR CABLE/CONEXIÓN POR WIFI si corresponde.

Información de Aprovisionamiento				
Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	No Disponible	●
Modelo	TG2482A	TG2482A	TG2482A	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			No Disponible	●

CONEXIÓN POR WIFI:

REVISIÓN EN SMART WIFI (ASSIA) (SÓLO APLICA PARA MODELOS DE MODEM TG2492LG, TG2492L2 O TG2482A)

1. Copiar la MAC del Modem desde BEC e ingresa el dato en [SMART WIFI PORTAL](#). Utiliza tus credenciales de red para ingresar.
2. Revisar en la vista "Resumen" si el cliente aparece con un Extensor además de su modem Principal.

TIENE EXTENSOR	NO TIENE EXTENSOR
Corroborar Productos instalados en Andes que aparezca. De confirmar, continuar con esta revisión en el apartado Extensor Smart Plug / Desk. Ir al concepto "Dispositivos" en Smart WIFI PORTAL En la sección "Interfaces del AP", posíciónate en el módem y revisa que el cliente esté conectado a las redes wifi correctas. Si no lo está, indicar las redes a las que debe conectarse.	Continúa revisando

Luego, haz clic en **ADMINISTRAR CREDENCIALES** y revisa si las **bandas están separadas o unificadas**

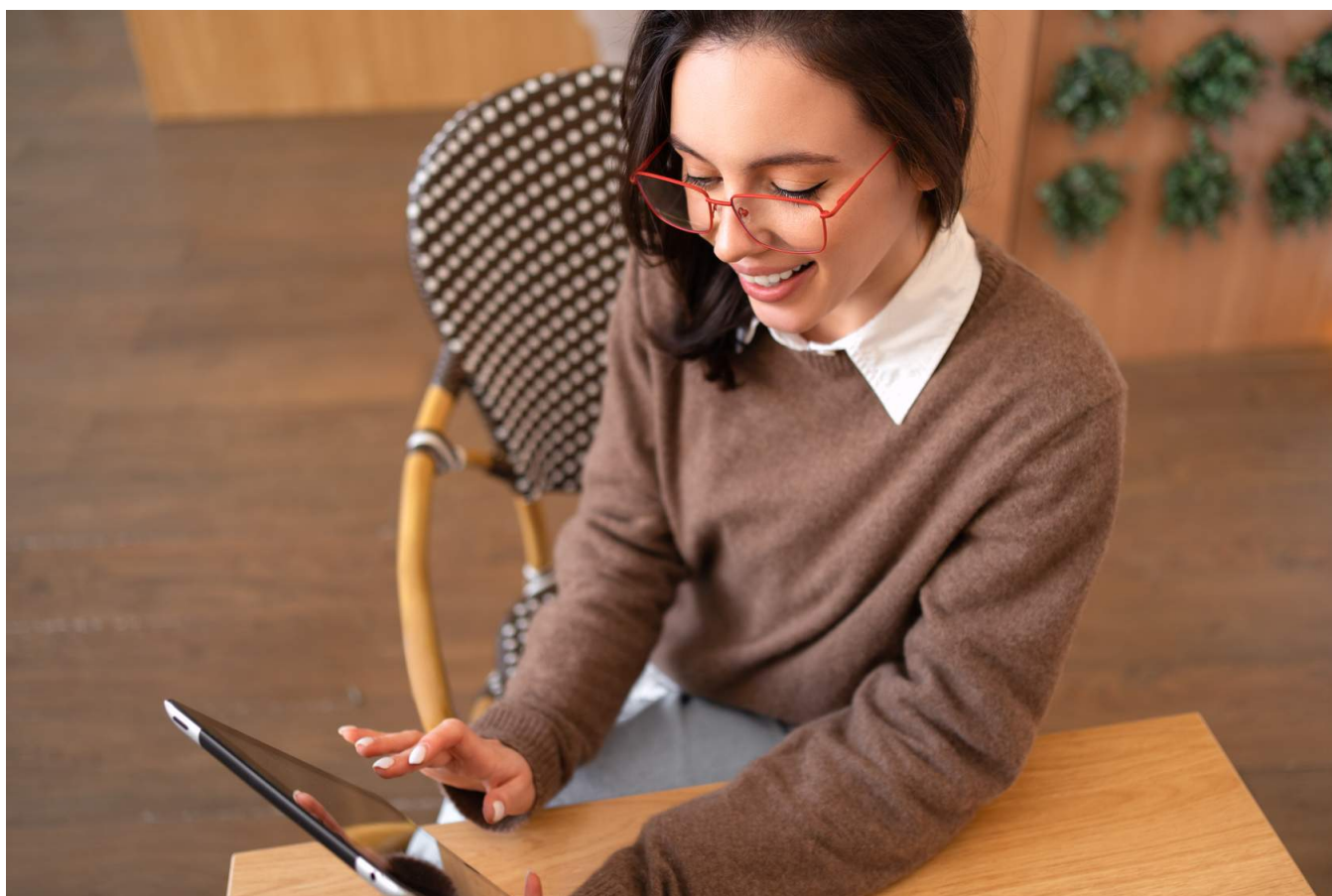
SSID SEPARADAS	SSID UNIFICADAS
Recomienda al cliente unificarlas. Si el cliente acepta, <u>unifícalas</u> . Ingresa a la pestaña "Dispositivos", filtra en "Todos"(1) e identificar los dispositivos conectados que aparecen en la columna "Estado" (2). De estos, pregunta al cliente cuál es el que presenta inconvenientes. Hacer clic en botón "Tiempo Real". En la pantalla aparecerá un cuadro azul que informa el estado de carga, esperar hasta que finalice.	Continúa revisando. Para configuración de App CLARO WIFI PRO.

Una vez que cargue la información de **“Tiempo real”**, revisa parámetros de **“Velocidad”**. Verifica si el parámetro de velocidad es mayor o menor a 25 en los dispositivos identificados con inconvenientes.

Para revisar más detalles del Parámetro mayor a 25 y Parámetro menor a 25 revisa [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER

- Esta atención se puede entregar al **titular o tercero usuario del servicio**
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO + el motivo** del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICA

1. Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**
2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.

- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).
 - **Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.**

1

Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada		
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada		

2

Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. **Aplica el procedimiento de inconvenientes de servicios correspondiente a lo que indica el cliente.**

- Si no pudiste solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.

Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	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)

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**. En el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8 Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem				
	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

*"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida]
[próxima boleta] por un total de \$xxxxxx*

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento y **consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.**

GESTIÓN:

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES

CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO	MENOS DE 24 HORAS
Debes generar una nota de crédito de \$3.000	Debes generar una nota de crédito de \$1.000

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios."

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.

✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA).

IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si el monto se encuentra facturado:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la

publicación [ANDES - INGRESO DE TICKETS](#).

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Boleta
- **Tipo de Solicitud:** Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura En observación indicar: • Nombre cliente. • Motivo llamada/visita. • Gestión realizada. • Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. • Respaldo considerado. • Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES			

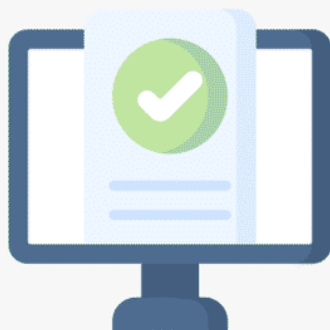
Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DEBES SABER:



1. Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR ACTUALIZACIONES DE PROMOCIÓN, NI TAMPOCO OFRECERLAS DE MANERA PROACTIVA.
2. Solo la plataforma de Botón Rojo realiza actualizaciones de promoción.

GESTIÓN:



El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE
DESEA BAJAR COSTOS DE SU
BOLETA / DESEA PAGAR
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE
DE SERVICIOS**

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día). En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que

vuelva a llamar cuando su boleta esté regularizada.

1. Consultar al cliente el motivo por el que necesita actualizar su plan:

a. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes ofrecer:

i) Primero eliminar el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, si el cliente acepta, puedes apoyarte con las publicaciones:

VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJO

VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM

Si el cliente no quiere eliminar o no tiene Activos Sva y/o Canales Premium, ir al punto 2.

2. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**

Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**

a. Si Botón Rojo tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de SUCURSAL VIRTUAL. Puedes apoyar al cliente a realizarlo apoyándote con la siguiente publicación **SUCURSAL VIRTUAL**

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE
DESEA BAJAR COSTOS DE SU
BOLETA / DESEA PAGAR
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE
DE SERVICIOS**

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y **NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.**

1. Revisar si el cliente tiene Canales Premium y/o SVA para eliminar. Ingresa a la cuenta de servicios del cliente y revisar en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS.**

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.

a. Si cliente acepta eliminar SVA y/o canales premium, puedes apoyarte con las publicaciones:

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJO](#)

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

b. Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, ir al punto 3.

c. Si el cliente indica conocer planes más convenientes e insiste en bajar aún más el valor de su boleta, debes continuar con el punto 3.

3. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

a. Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#).

b. Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#).

Apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXXX las únicas opciones para rebajar valores es eliminar SVA y/o canales Premium, sin embargo, lo voy a transferir con un equipo especialista para revisar su caso."

REGISTRA:

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> SVA canal premium

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

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh 1 - 5 de 5			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
▼ 12/12/2014	12/12/2014	Banda Ancha	Activo
▶ 06/04/2021	06/04/2021	Extensor Wifi	Activo
○ 28/02/2022	28/02/2022	500 Mega Residencial	Activo
○ 19/04/2022	19/04/2022	Internet Finix 0422	Activo
○ 12/12/2014	12/12/2014	Equipo	Activo
*Imagen de referencia			

CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN

CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS

CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS

En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios.

CAMBIO A PLAN SPORT:

Cliente sólo internet desea cambiarse a uno de los planes SPORT -> Debes realizar una actualización de promoción.

Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT Realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación [Venta de Canales Premium](#)

Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT -> Transfiere a retención.

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día), para ayudar al cliente a regularizar su cuenta puedes apoyarte con la publicación **LUGARES DE PAGO**

1. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual que tiene activo.
2. Asesorar al cliente de los planes que tiene disponibles según lo que desee mejorar, puedes revisar el PLAN COMERCIAL.

3. Una vez que el cliente haya quedado claro del plan que va a tomar, debes transferir de forma asistida a Botón Rojo, puedes revisar la publicación **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL (ATENCIÓN REMOTA)**.

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

Productos Instalados			
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción
Reset / Refresh			
Fecha de instalación▲▼	Vigente desde	Producto	Estado
13/12/2021	13/12/2021	Descuento Multi Servicio	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Equipo	Activo
13/12/2021	13/12/2021	Television	Activo
09/11/2017	09/11/2017	Banda Ancha	Activo
17/03/2022	17/03/2022	Triple Pack Finix 0322i	Activo

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR