

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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.



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



VERIFICA PRECONDICIONES:



1

Descarga la boleta desde Tipifica

2

Revisa en SUR cuál es el servicio que está ingresado.

3

Ingresa al PLAN COMERCIAL para verificar el costo del plan que tiene contratado el cliente.

GESTIÓN:



**PLAN CORRESPONDE A LO
CONTRATADO**

**PLAN CONTRATADO OFRECIDO
CON UN VALOR DIFERENTE A
LA OFERTA COMERCIAL**

**PLAN CONTRATADO NO FUE
EL SOLICITADO POR EL
CLIENTE**

Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, según los procedimientos publicados en CLAVE.

Registrar en notas:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Gestión realizada
- Información entregada

PLAN CORRESPONDE A LO CONTRATADO

**PLAN CONTRATADO OFRECIDO
CON UN VALOR DIFERENTE A
LA OFERTA COMERCIAL**

**PLAN CONTRATADO NO FUE
EL SOLICITADO POR EL
CLIENTE**

1. Informar al cliente cuál es el valor correcto que corresponde al plan contratado.

2. Si el cliente acepta la explicación, finaliza tu atención.

Registrar en notas:

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

3. Si el cliente no acepta, informa que será transferido a un equipo especialista para revisar el caso.

Informa: *"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"*

REGISTRA EN TIPIFICA:

HFC/FTTH MAS	Transferencia a Botón Rojo	No reconoce cobro de plan (servicios principales y/o valores diferentes a lo contratado)
-----------------	-------------------------------	--

PLAN CORRESPONDE A LO CONTRATADO

**PLAN CONTRATADO OFRECIDO
CON UN VALOR DIFERENTE A
LA OFERTA COMERCIAL**

**PLAN CONTRATADO NO FUE
EL SOLICITADO POR EL
CLIENTE**

1. Revisa en SUR si existe un cambio de plan efectuado y si es así la fecha del cambio.

2. Si no está ingresado, revisa la publicación CAMBIO DE PLAN.

3. Si está ingresado, verifica si la orden está liquidada. Si es otro el estado, informa al cliente que por

error sistémico la orden no quedó correctamente ingresada y que será transferido a un equipo especialista para revisar el caso.

Informa:

“Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso”

REGISTRA EN TIPIFICA:

HFC/FTTH MAS	Transferencia a Botón Rojo	No reconoce cobro de plan (servicios principales y/o valores diferentes a lo contratado)
-----------------	-------------------------------	---



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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:



TRASPASO DE FONDOS —

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo pagado erróneamente será traspasado a su cuenta hogar.

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 harán el traspaso del saldo a su cuenta hogar. La comprobación la puede hacer revisando el saldo en su sucursal virtual de clarochile.cl"

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:

HFC>HFC MÁS-COMERCIAL-RECAUDACIÓN-TRASPASO DE FONDOS

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:

HFC>HFC MÁS-COMERCIAL-RECAUDACIÓN-PAGO NO REGISTRADO

MENSAJES VÍA SMS

- Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N° XXX.
- Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N° XXX pero este no se visualiza correctamente.
- Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N° XXX.
- Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N° XXX por un monto de \$XXXXXX se encuentra registrado exitosamente

PAGO DUPLICADO

Ocurre principalmente por tener activo un pago automático y adicionalmente se realizó el pago por algún recaudador.

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles el saldo quedará abonado a la cuenta. Si el cliente no acepta y requiere la devolución del saldo a favor revisa la publicación Procedimiento Devolución Dinero Hogar

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta".

2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

HFC>HFC MÁS/COMERCIAL/RECAUDACIÓN/PAGO DUPLICADO

CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

1. Verifica que el estado de la cuenta en SUR aparezca ACTIVO.
2. Dirígete a INCOGNITO para revisar si el servicio tiene una suspensión transitoria cursada.
3. Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad.

GESTIÓN:

Si el caso NO ha sido escalado previamente y sistema procesó pago:

1. Debes ingresar una inhibición de 6 días
2. Ingresar un ticket a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá

VOZ:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles".

Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar"

NO VOZ:

"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, usted percibe corte de sus servicios. Para su tranquilidad hemos ingresado una inhibición para que sus servicios sean restablecidos en un plazo máximo de 2 hrs y, además, hemos escalado el caso, el cual será resuelto en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar"

Si el caso SI fue escalado previamente y sistema procesó pago:

- Ingresar número de ticket en Portal Helpdesk para revisar estado del caso.

INFORMA:

Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, 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.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En caso de que el cliente no reconoce cobro del plan se debe revisar el Plan Comercial para verificar los cargos fijos.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
HFC**

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

FINALIZAR