

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 – 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: INCONVENIENTE CON PAGO

≡ UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 3: ANDES - SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK

≡ UNIDAD 4: ESCALAMIENTO SERVICIOS HOGAR- RESET NO INICIA SERVICIO O TIENE RESULTADO FALLIDO PARA CLAR

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTE CON PAGO



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁ REFLE
Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁ REFLE
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁ REFLE
Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁ REFLE
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁ REFLE
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------

El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado:

- **Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual):** Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.
- **Pagos en recaudadores externos:** Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).				

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

TOMA EN CUENTA

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

1.1. Si no tiene **saldo pendiente** de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

- a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
- b. **Se si encuentra suspendido**, continúa con el apartado **SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3**.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta**.

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, continúa con el **paso N°4**.

3.2. En caso de que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado **TRASLADO DE PAGOS**. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa si el pago fue **asignado** correctamente, para esto, en la pestaña **pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna **sin asignar**. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente, pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO ASIGNADO**.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado **REVERSA DE PAGO**.



PAGO NO APLICADO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador presencial:

- Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado: **2 días hábiles.**
- Unired: **3 días hábiles.**

Recaudador On-line:

- Servipag.com, clarochile.cl botón de pago Servipag, clarochile.cl botón de pago Banco Estado, clarochile.cl botón de pago Khipu, clarochile.cl botón de pago Match y Pago electrónico Banco Estado: **2 días hábiles.**
- Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro: **3 días hábiles.**
- Siempre debes adjuntar el **comprobante de pago** ante esta solicitud.
- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio.** Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.
- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.** Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO:

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación <u>ANDES – INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA</u>. Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta. 2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación <u>ANDES – INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO</u>): • Tipo: Cuenta • Área: Recaudación • Subárea: Pago no aplicado			

- **Descripción:** Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**).
- **Adjunta el comprobante de pago**, apóyate de la publicación [ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá. <i>Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.</i>			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Escalamiento N°1: Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico: Destinatario: recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada SLA: 3 días hábiles. Escalamiento N°2: Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento): 1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl 2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl 3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl Asunto: CRM ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar			

de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES – EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN:



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

- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- 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 o a través de la APP Mi Claro
- **¿A quién entregar atención?** Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros**.
- **¿En qué canal de atención?** Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
- **Validación de identidad:** Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.
- **Verifica:** Verifica Rut, boleta y domicilio (en caso de tener más de uno) por el cual está consultando. Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro que consulta un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CC REPOSICIÓN
1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción. 2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente. <i>"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".</i>				

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.533	Días Facturados 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-499	Días Facturados 26	64
			Play	\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promoción	Promoción Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promoción	Promoción Pack Premium TNT Sports 1995 x 6 Meses			-5.995
Promoción	Promoción Descuento 59.000 x 12 Meses (Crossing)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 13990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional Televisión	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0

Días facturados con el plan anterior

Días facturados con el plan actual

ACTUALIZACIÓN DE PLAN
(COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN
SERVICIO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

CC
REPOSICIÓN

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.

Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde proporcionales por cambio de plan, apóyate del siguiente script:
“Sr(a) XXX, le informo que la diferencia corresponde a proporcionales por cambio de plan realizado el día XX/XX/XX, a contar de la siguiente facturación se realizará cobro normal de su nuevo plan”

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
			Total Play	\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel			Docto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
			Total otros cargos	\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CC REPOSICIÓN
--	------------------------------	----------------------	--	---------------

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

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

“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”

BOLETA ANTERIOR					BOLETA ACTUAL				
3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef					3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megas Telef				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022					Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 30	26.529	BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392	Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 30	18.036	TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.972	Descuento Telefonía				-8.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 30	24.405	TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.598	Descuento Television				-1.598
			Play	\$52.008				Play	\$53.023
Promocion Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (VIA)				-5.600	Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)				-24.000
Promocion Descuento 24000 x 12 Meses (Crosselling)				-24.000				Total Play	\$29.023
			Total Play	\$22.408				Total Play	\$29.023
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales					Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN					TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium			valor referencia \$ 10990 - (30) Días Facturados 30/30	12.059	Pack TNT Sports Premium			valor referencia \$ 12067 - (30) Días Facturados 30/30	12.296
Deco HD Adicional			valor referencia \$ 5500 - (30) Días Facturados 30/30	6.144	Deco HD Adicional			valor referencia \$ 5500 - (30) Días Facturados 30/30	6.260
			Total Adicional Television	\$18.203				Total Adicional Television	\$18.546
Resumen de Otros Cobros Adicionales					Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0	Claro Video Mensual				0
Claro Video Mensual				0	TV FULL				0
			Total otros cargos	\$0				Total otros cargos	\$0

Descuento promoción Deco HD + Descuento de crosselling

Descuento de crosselling

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CO REPOSICIÓN
---	---------------------------------	----------------------	---	------------------

1. Revisa cobros de instalación o visitas técnicas en la sección **“Resumen de Otros Cobros Adicionales”** de la boleta.
2. Confirma en la sección **Pedidos** si existe una instalación de servicios producto de una venta o Actualización de Promoción, o una visita de reparación en la sección **Actividades** para identificar la fecha de realización.
3. Si es un costo de instalación y el cliente no lo reconoce o indica que no le informaron, apóyate del procedimiento **Cliente No Reconoce Coso de Instalación**

“Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al cobro de una visita de instalación/ reparación realizada el día XX”

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megs desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 14000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5995 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 59.000 x 12 Meses (Crossselling)			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - (1) Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional Televisiã'n	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
			Total otros cargos	\$20.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CO REPOSICIÓN
---	---------------------------------	----------------------	---	------------------

1. Revisa el cobro por corte y reposición de servicios, en la sección **“Resumen de Otros Cobros Adicionales”** de la boleta. Aparecerá ítem llamado **“Cargo Corte y Reposición”**.
2. En la misma sección donde descargas la boleta, puedes verificar la fecha de pago del cliente. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).
3. Si la fecha de pago fue posterior a la fecha de corte corresponde el cobro cargado en boleta.

4. Si el cliente no reconoce el cobro apóyate del procedimiento **No Reconoce Cobros SVA- Canales Premium**

"Sr(a). XXX, su boleta venció el día XX y adicionalmente tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 -(2) Días Facturados 30/30	7.272
Total Adicional Televisión		\$7.272
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
TV FULL		0
Cargo Corte y Reposicion		1.000
Total otros cargos		\$1.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CC REPOSICIÓN
--	------------------------------	----------------------	--	---------------

1. Revisa cobros de SVA's en la sección "Resumen de Consumos y Servicios Adicionales". Dependiendo del SVA este puede figurar en el producto de TV, Internet o Telefonía.
2. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, el SVA cobrado y su fecha de contratación. Confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
3. Si el cliente no reconoce el cobro apóyate del procedimiento **No Reconoce Cobros SVA- Canales Premium**

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de XXX que contrató el día XXX por un valor de \$XXX"

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
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	CC REPOSICIÓN
--	------------------------------	----------------------	--	------------------

1. Revisa cobros de LDI en el ítem de telefonía de la sección **"Resumen de Consumos y Servicios Adicionales"**.

2. En la sección Larga Distancia podrás revisar el detalle de las llamadas.

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de llamadas de larga distancia realizadas el día XX"

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 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES – SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV – HDMI STICK



REVISIONES BÁSICAS:

Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes

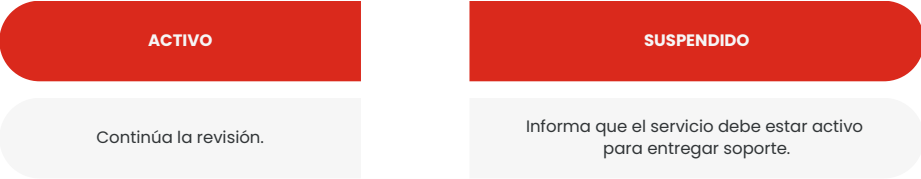
ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

NO ESTÁN CORRECTOS/VIGENTES

Continúa la revisión.

Actualiza según el procedimiento
MODIFICACIÓN DE DATOS

Revisa el **ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO**, el que debiese ser ACTIVO.



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



Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72:



ESTUVO EN COBRANZA

Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cablemódem a la electricidad).
El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.
2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

NO ESTUVO EN COBRANZA

Continúa la atención.

RESUELVE

Finaliza la atención y tipifica en Andes la atención

NO RESUELVE

Continúa la atención, revisando el siguiente paso

Revisa la sección Contingencias en Somos Clave, asociada a Televisión



HAY CONTINGENCIA

Informa según lo que informe dicha publicación.

NO HAY CONTINGENCIA

Continúa la revisión

Revisa el **MODELO Y N° DE SERIE** en Andes

DBOX HD

Revisa el **PROCEDIMIENTO TV**.

BOX TV- HDMI STICK

Continúa con este procedimiento

Preguntar inconveniente es en todos sus decodificadores o solo 1

SÓLO UNO

TODOS/EL ÚNICO QUE TIENE

Solicita al cliente **IDENTIFICAR EL DBOX** pidiendo al cliente que indique cuál es el número de serie del decodificador

Continúa revisando

Revisa en BEC si alguno de los siguientes indicadores aparece en rojo:

▼ Indicadores	
Temperatura CPU:	●
Uso CPU:	●
Storage y uso de caja:	●
Estado domicilio	●
RAM y uso de caja:	●

TEMPERATURA CPU / USO CPU

Indicar al cliente que, si mantiene el decodificador en un lugar cerrado o con poca ventilación, recomendar cambiar de lugar. Si no es el caso, continúa revisando.

STORAGE Y USO DE CAJA

Indica que se debe eliminar algunas aplicaciones para que el funcionamiento del decodificador se restablezca. Para guiar en cómo eliminar aplicaciones, revisa en el botón Configuraciones del Dbox Smart.

SEMÁFOROS EN ROJO

Si todos los semáforos están en verde, elige uno de los siguientes botones para continuar tu atención:

INCOVENIENTES CONTROL REMOTO:



Solicita al cliente presionar cualquier tecla para revisar con el cliente cuál es el inconveniente

CONTROL PRENDE LUZ AMARILLA/NARANJA

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla **"Enlazar control remoto"**.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Valida la CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO en BEC:

1. Confirma en BEC cuál es el estado del control remoto:

-Control Remoto 1: Se debe presionar los botones Home y Back hasta que la luz Led quede fijo en rojo en la parte superior del control remoto y luego presionar cualquier letra.

-Control Remoto no pareado: realizar el reset de control remoto.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Realizar un RESET DEL CONTROL REMOTO

1. Presiona al mismo tiempo los botones Power + Home durante 5 segundos. El led indicador de actividad quedará encendido (ROJO).
2. Presionar 3 veces la tecla bajar volumen y presionar el botón HOME. Esta acción hará que el led parpadee 3 veces.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Indica al cliente ir a alguna de nuestras sucursales para realizar el cambio de control remoto. El costo es \$0 si no ha solicitado más de 2 cambios en el año, o bien, \$5950 si es el tercer cambio que solicita.



Presionar el botón TiVo y botón volver atrás

CONTINUAR

UNIDAD 4: ESCALAMIENTO SERVICIOS HOGAR- RESET NO INICIA SERVICIO O TIENE RESULTADO FALLIDO PARA CLAR



Para atenciones de INCONVENIENTES EN SERVICIO DE TELEVISIÓN, INTERNET O TELEFONÍA, hemos mejorado el proceso en caso de que **EL SERVICIO NO REINICIE, DESPUÉS DE APLICAR UN RESET DE BEC, UN RESET REFRESH DE ANDES o EN ESTE APAREZCA EL CÓDIGO 5: RESULTADO FALLIDO.**

Para mayor claridad, guíate por esta tabla; sólo para estos casos aplica el escalamiento:

TIPO DE RESET	SISTEMA	SERVICIO	QUÉ DEBE SUCEDER
REBOOT	BEC	TELEVISIÓN	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR

REAPROVISIONAMIENTO	BEC	INTERNET	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT
RESET REFRESH	ANDES	TELEVISIÓN	APAGA Y ENCENDER DECODIFICADOR
RESET REFRESH	ANDES	INTERNET	
RESET REFRESH	ANDES	FONO	APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE) APAGA Y ENCIENDE MODEM/ONT (NO APLICA SI EL MODEM/ONT ESTÁ OFFLINE)



IMPORTANTE: Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario

Lunes 9:00 a sábado a las 20:59.

En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 debes hacer el procedimiento normal, es decir, no hacer este escalamiento, sino guiarse por los procedimientos establecidos en SOMOS CLAVE

¿CÓMO SE DEBE ESCALAR?

Debes ingresar el caso en la web de escalamiento e ingresar una solicitud de servicio:

a) Ingresa con las credenciales **usuario** = callcenter y **clave**: Aa123456

b) Ingresa el caso a la web de escalamiento http://172.17.102.170/consulta_resets/ informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.



Recuerda validar el fono de contacto para comunicarnos con el cliente que está solicitando la atención.

c) En la cuenta de Servicio de Andes, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

ACTIVO: Televisión, internet o telefonía, según corresponda

ÁREA: Inconveniente en servicio

SUBÁREA: Problemas de reproducción

DESCRIPCIÓN: Pruebas realizadas, indicar en qué reset falló.

POSIBLES CASOS

1. **Cliente con escalamiento vigente vuelve a contactarse porque su inconveniente se mantiene:**

Debes verificar si tiene la solicitud de servicio que se menciona en el procedimiento.

SS Ingresada: Indica al cliente que su caso está en revisión. Una vez finalice el proceso recibirá un whatsapp consultando si el inconveniente se mantiene o se solucionó.

SS no ingresada: Debes hacer el presente procedimiento.

REGISTRA

Atención técnica--Config. activaciones/Desact--Cambio/Config/ Capacitación

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO Nº 18 – HFC CLARO
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 18 –
HFC CLARO

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

FINALIZAR