



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - 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.

≡ UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

≡ UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE

≡ UNIDAD 3: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ UNIDAD 4: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



CONTROL REMOTO

ALCANCE	DEBES SABER	GESTIÓN
• Aplica para Sucursales, Call Center Voz y Canales digitales. • Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial		

ALCANCE	DEBES SABER	GESTIÓN
• La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 4).		

ALCANCE	DEBES SABER	GESTIÓN
• Si cliente solicita envío o reposición de un Control remoto, se debe realizar una Visita Técnica, para revisar el procedimiento, revisa la siguiente publicación Visitas Técnicas		

- Delivery aún no se encuentra disponible para este tipo de producto de Claro.

CONTINUE

UNIDAD 2: 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 AJUSTE:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. 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:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de [clarochile.cl](#).

Si el monto no se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual y que puede utilizar nuestro portal de pago.

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

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le 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. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.

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 3: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. **VTR- CLARO**
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

SIN INTERNET:

**IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET
EN BEC**

Fibra - HFC

Para identificar el equipo y el modelo de la caja de Internet en BEC, te invitamos a revisar en detalle el siguiente enlace, específicamente en el apartado correspondiente [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 4: CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBE SABAR:

- ✓ El cambio de fibra nace de 3 posibles escenarios:

- **Cliente consulta o solicita tener fibra óptica.**
- **Cliente que nos contacta por cualquier motivo comercial debes ofrecer cambio a fibra/ Cliente con inconveniente técnico pero solucionado en línea.**
- **Cliente HFC que necesita una reparación técnica.**

✓ El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.

✓ Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.

✓ Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.

✓ La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.

✓ Si el cliente rechaza la migración debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA**.

✓ **Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**



SOLUCIÓN DE ERRORES:

Recuerda que todo error debe ser registrado en la web de errores de Migra http://172.17.102.170/error_migraciones.

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN
CAMBIO TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	EXPLICACIÓN
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"	Cliente no debe tener más de 1 fono en la promoción que va a cambiar a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet"	Cliente debe tener internet para cambiarse a fibra
"No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay más de una promoción asociada a la cuenta"	Cliente sólo debe tener un plan en su cuenta de servicio para hacer la actualización a Fibra

**MENSAJE DE ERROR AL PRESIONAR BOTÓN
CAMBIO TECNOLOGÍA**

ERROR TSQ

MENSAJE DE ANDES	SOLUCIÓN
RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad . Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	Ingresa un ticket en SDESK según la publicación INGRESO DE TICKET SDESK
RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a sopORTEonnet@clarovtr.cl	
RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°03 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR