

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - 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 Claro Más.



UPGRADE/DOWNGRADE DE SERVICIOS HFC



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

UPGRADE/DOWNGRADE DE SERVICIOS HFC



ALCANCE:

1

Este procedimiento es para primeras líneas de atención, tales como call center, sucursales y canales digitales.

2

Esta atención solo puede ser entregada al titular de la cuenta o tercero realizando validación de identidad.

3

Aplica para clientes VHFC.

VENTA DECODIFICADOR ADICIONAL:

A continuación, revisaremos cómo realizar la gestión de una venta del decodificador adicional:

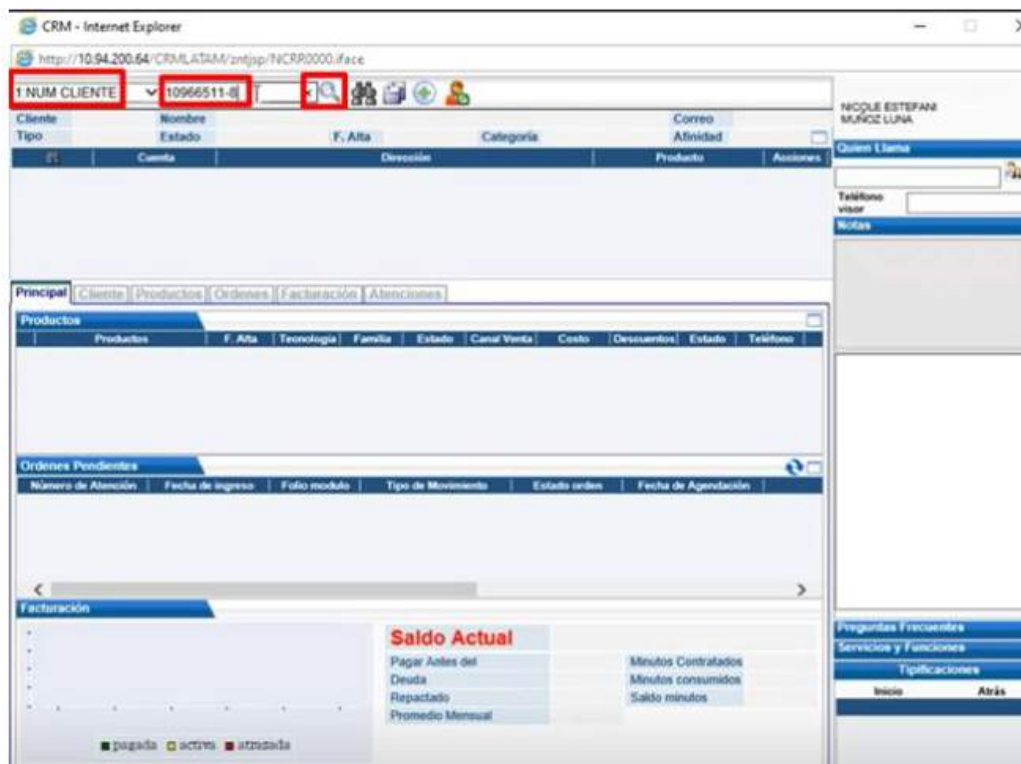
Paso 1

1. Dirígete a tu navegador de internet, y pega el siguiente link: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu



Paso 2

Selecciona **"NUM CLIENTE"**, digita el RUT del cliente y luego pincha en la lupa.



Paso 3

Valida que sea una oferta **VHFC**, para ello, revisa la parte superior derecha de la pantalla SUR.

CRM - Claro CL - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE 12274481-7

Client 12274481-7 Name MIGUEL FLORES VAN HOORDE

Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 18-ago-2023 Category Normal

12274481-7 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

[VHFC] CALLE LOS DUCADOS - NUMERO-210 NUMERO INTL, MAIPU

Bande

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cont	Discounts	State	Phone
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC	18-ago-2023	VHFC				\$32.990	\$1.990	ACTIVO	
Adicionales	18-ago-2023	VHFC				-\$10.200	\$0		

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Agendation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	--------------------

Billing

Current Balance \$22.790

Pay Before	September 15	Contracted Minutes	0
Debt	\$22.790	Consumed Minutes	
Repayed	\$0	Minutes Credit	
Monthly Average	\$22.790		

Message for the agent

Message for the customer

Start

Who calls

MARCELA DIAZ

Telephone viewer 997628706

Notes

Frequently Asked Questions

Services y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATOS NUEVOS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

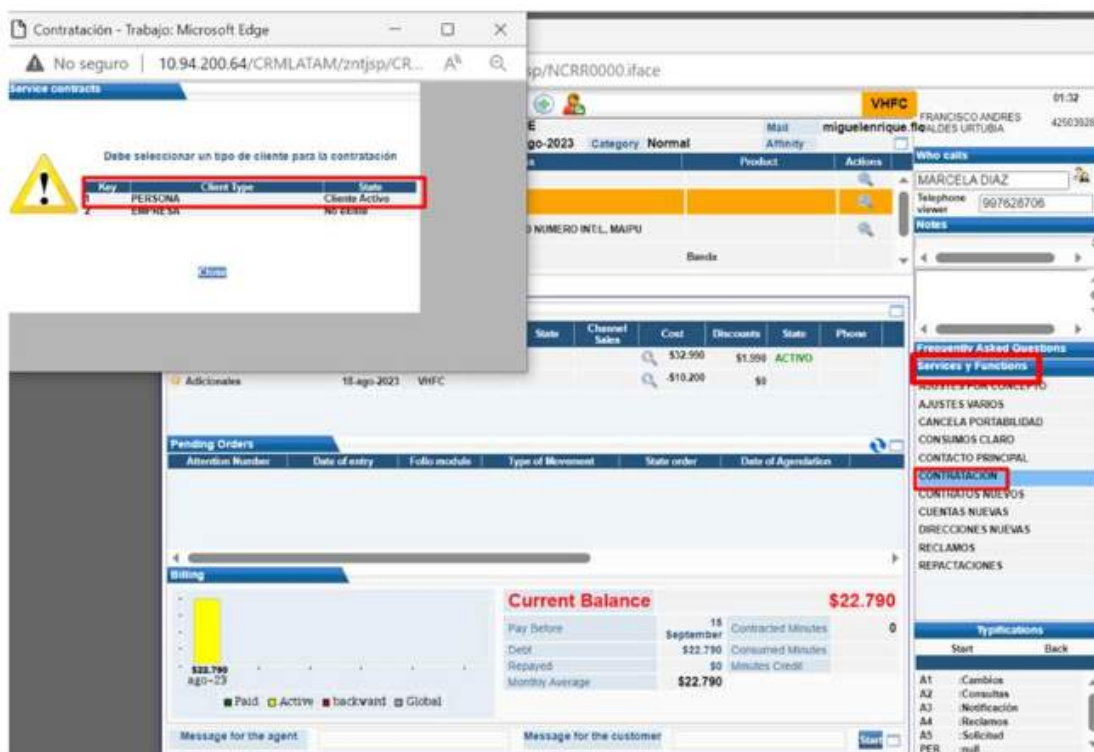
REPRATACIONES

Typifications

Start	Back
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Paso 4

Dirígete a servicios y funciones, luego pincha en contratación. Por último, en la sub-pantalla que se abrirá de manera automática selecciona el tipo de cliente persona y **“Cliente activo”**.



Paso 5

Pincha en “Menú contratación” y luego en “Cambio de servicios”.

CRM - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iframe?url=/ventagenerica/zntjsp/index.jsp¶metros=cliente

CTA PRINCIPA > MAIPU / LOS DUCADOS > 2 Play TV HD 200 Megs - VHFC

CUENTA	DIRECCION	SERVICIO
CUENTA: 16917045 - CTA PRINCIPA	MAIPU / LOS DUCADOS	2 Play TV HD 200
Alias: CTA PRINCIPA	Comuna: MAIPU	Contenido: +06-2023 TV HD +06-2023 Internet 200-10 - V
RUT: 12274481-7	Calle: LOS DUCADOS Numero: 218	Adicionales: +1 Disco HD 1er Adicional D +1 Promocion Descuento 13
Tipo: PERSONA	Agrupador: Num. Interior: L	Total: \$ 27120.0
Nombre/RS: MIGUEL FLORES VAN HOORDE		
Direcciones: 1		
Servicios: 1		
Factura: \$ 27120.0		

Menu Contratacion

- Baja de Servicios
- Cambio de Servicios**
- Cambios Catastrales
- Contrato Nuevo
- Cuenta Nueva
- Domicilio Nuevo
- Salir

Paso 6

Se abrirá una pestaña resumen con el detalle de servicios contratados por el cliente. En sección **COMBOS**, debes seleccionar el pack contratado por el cliente (One o Doble Play).



Paso 7

Selecciona el plan que tiene el ícono del círculo azul, luego dirígete a equipo televisión y selecciona el decodificador adicional, para concluir Pincha **"Agregar"**.

CRM - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iface?url=/ventagenerica/zntjsp/index.jsp¶metros=cliente

VHFC

Selección de Productos

Compos

One Play

Doble Play

Triple Play

2 Play TV HD 200 Meges - VHFC
Con 2 productos
Por solo 34.980.00 peso
Menos \$ 1.990.00 de descuento

Agregar

WIFI 360
Con 1 productos
Por solo 1.000.00 peso

WIFI 360 Adicional
Con 1 productos
Por solo 2.990.00 peso

Equipo Televisión

Deco HD Adicional - Evolution
Con 0 canales
Por solo 2.800.00 peso

Cargas Instalación

Cargo Instalación \$20000
Con 1 productos
Por solo 20.000.00 peso

Cargo Instalación Funcionario
Con 1 productos
Por solo 15.000.00 peso

Servicios Contratados

Mis Servicios

Producto	#	Cost.	Desc.
2 Play TV HD 200 Meges - VHFC		34.980,00	1.990,00
TV			
06-2023 TV HD		16.990,00	199,00
Deco HD 1er Adicional	1	2.800,00	0,00
INT			
06-2023 Internet 200-10 - VHFC		17.990,00	1.791,00
PRODUCTO			
Promoción Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00

Precio Productos: \$ 34.980,00

Descuento productos: -\$1.990,00

Adicionales: \$ 2.800,00

Descuento adicionales: -\$13.000,00

Gastos de instalación: \$ 0,00

Total: \$ 22.790,00

Terminar Anterior Siguiente

Paso 8

Verifica que en el carro de compras el valor del decodificador se encuentre cargado, luego de validar pincha **"Siguiente"**.

CRM - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iface?url=/ventagenerica/zntjsp/index.jsp¶metros=client

Selección de Productos

Compos

One Play

Doble Play

Triple Play

Espera un momento hasta terminar de cargar la información

Información:

Descripción: Canal 13C Sports

Producto: Universal Channel

Descripción: Canal Universal Channel

Producto: Utilísima

Descripción: Canal Utilísima

Producto: WB

Descripción: Canal Warner Channel

Producto: Zona Latina

Descripción: Canal Zona Latina

Adicionales:

Producto: Deco HD Adicional - Evolution

Monto: \$ 2.800,00

Terminar

Anterior

Siguiente

Carrito

Mis Compras

Producto	#	Cost.	Desc.
2 Play TV HD 200 Megs - VHF/C		34.980,00	1.990,00
TV		16.990,00	100,00
06-2023 TV HD		16.990,00	100,00
Deco HD Adicional - Evolution	1	2.800,00	0,00
INT			
09-2023 Internet 200-10 - VHF/C		17.990,00	1.791,00
PRODUCTO			
Promoción Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00

Precio Productos: \$ 34.980,00

Descuento productos: -\$ 1.990,00

Adicionales: \$ 2.800,00

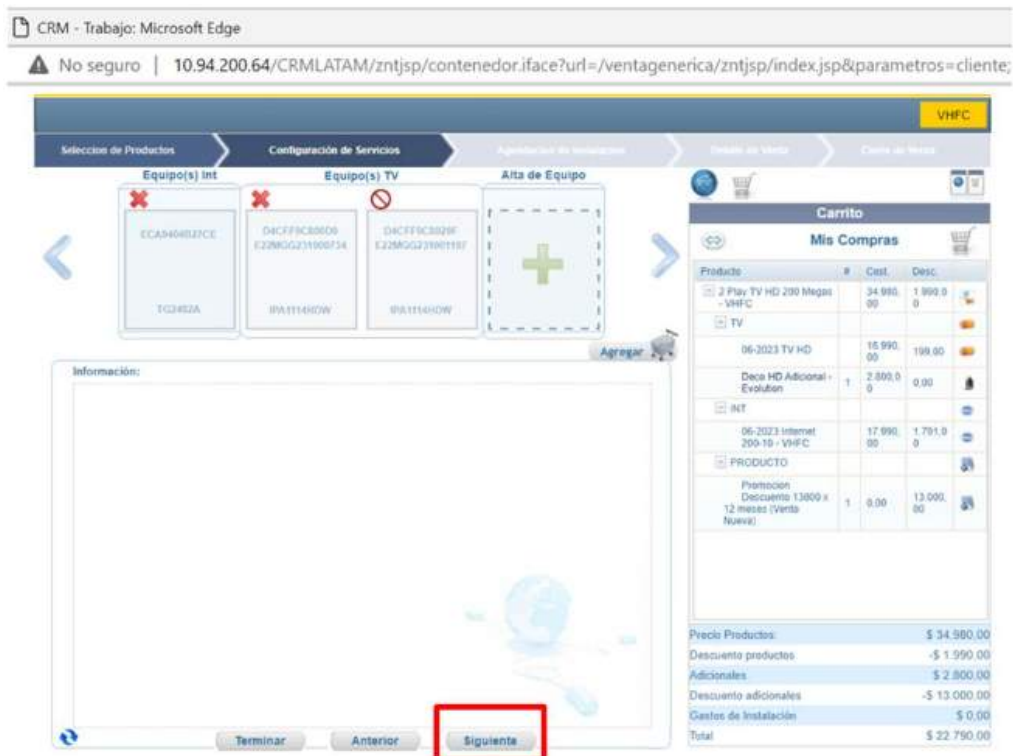
Descuento adicionales: -\$ 13.000,00

Gastos de instalación: \$ 0,00

Total: \$ 22.790,00

Paso 9

Al llegar a la pantalla de configuración de servicios, y pinchas **"Siguiente"**.



Paso 10

En Agendamiento de instalación, elegir Tipo de venta **"TERRENO"** y luego ingresar código vendedor anteponiendo el código 000000.

Si el cambio solicitado por el cliente requiere una visita técnica debes indicar en el campo **"Observaciones"** los siguientes datos, usando el siguiente template:

- Contacto:
- Teléfono 1
- Teléfono 2:
- Comuna:
- Nodo:
- Nombre de ejecutivo:
- Proveedor:
- Fecha y hora de la visita técnica:

- Valor de arriendo:

Esta información debe ser confirmada con cliente para poder continuar. Para finalizar pincha **Siguiente**.

CRM - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iface?url=/ventagenerica/zntjsp/index.jsp¶metros=client

VHFC

Selección de Productos > Configuración de Servicios > Agendamiento de Instalación > Detalle de Venta > Control de Ventas

Agendamiento de Instalación

*Tipo de Venta: TERRENO *Vendedor: 00000078T7 CAC EL SALTO

Contacto Entrega

*Nombre del contacto: MIGUEL *Fono del Contacto Principal: 998029083
*Ap. Paterno contacto: FLORES Fono del Contacto Movil:
*Ap. Materno contacto: VAN HOORDE

Observaciones

* Por favor captura todos los campos.

Terminar Anterior **Siguiente**

Paso 11

En pestaña de **"Detalle de Venta"**, confirma el valor del decodificador correctamente cargado, y luego pincha **"Siguiente"**.

VHFC

Selección de Productos > Configuración de Servicios > Agendación de Instalación > **Detalle de Venta** > Cierre de Venta

Carrito

Mis Compras

Producto	#	Cost	Desc.
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC		34.980,00	1.990,00
TV			
06-2023 TV HD		16.990,00	100,00
Deco HD Adicional - Evolution	1	2.800,00	0,00
INT			
06-2023 Internet 200-10 - VHFC		17.990,00	1.791,00
PRODUCTO			
Promoción Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00

Precio Productos:

\$ 34.980,00

Descuento productos

-\$ 1.990,00

Adicionales

\$ 2.800,00

Descuento adicionales

-\$ 13.000,00

Gastos de Instalación

\$ 0,00

Total

\$ 22.790,00

Servicios Contratados

Mis Servicios

Producto	#	Cost	Desc.
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC		34.980,00	1.990,00
TV			
06-2023 TV HD		16.990,00	100,00
Deco HD 1er Adicional	1	2.800,00	0,00
INT			
06-2023 Internet 200-10 - VHFC		17.990,00	1.791,00
PRODUCTO			
Promoción Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00

Precio Productos:

\$ 34.980,00

Descuento productos

-\$ 1.990,00

Adicionales

\$ 2.800,00

Descuento adicionales

-\$ 13.000,00

Gastos de Instalación

\$ 0,00

Total

\$ 22.790,00

Terminar

Anterior

Siguiente

Paso 12

En la pantalla de "**Cierre de Venta**", revisa el número de orden de trabajo.

VHFC

Selección de Productos > Configuración de Servicios > Agendación de Instalación > Detalle de Venta > Cierre de Venta

Este es el Número de Orden de Trabajo **37472033**
Por favor guarde este número para su próximo uso

¡Gracias por su Compra!

Datos Cliente			
Cliente	12274481-7	Tipo Cliente	PERSONA
Nombre	MIGUEL FLORES VAN HOORDE		

Domicilio de Instalación			
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	MAIPU	Sector	
Calle	LOS DUCADOS	Número	210
Agrupador		#Agrupador	325
Identificador		#Identificador	3
Num. Interior	L		

Agendación de Entrega			
Nombre de contacto	MIGUEL FLORES VAN HOORDE		
Fono contacto	998029083	Fono del Contacto Movil	
Fecha de entrega	12-SEPTIEMBRE-2023	Hora de entrega	15:05
Observaciones			

Carrito				Servicios Contratados			
Mis Compras				Mis Servicios			
Producto	#	Cost.	Desc.	Producto	#	Cost.	Desc.
2 Play TV HD 200 Megac - VHFC		34.990.00	1.990.00	2 Play TV HD 200 Megac - VHFC		34.990.00	1.990.00
TV				TV			
06-2023 TV HD		16.990.00	199.00	06-2023 TV HD		16.990.00	199.00

Paso 13

Luego presiona **"Reagendar"**.

10.94.200.64/ventagenerica/zntjsp/ResumenWF.jsp?ot=37472033&reagendar=si&despacho=si - Trabaj...

No seguro | 10.94.200.64/ventagenerica/zntjsp/ResumenWF.jsp?ot=37472033&reagendar=s...

Num. Interior L

Agendación de Entrega

Nombre de contacto MIGUEL FLORES VAN HOORDE
Fono Contacto 998029083 Fono Contacto Movil
Observaciones

Tipo de Venta

Tipo de Venta TERRENO
Vendedor CAC EL SALTO

Carrito				Servicios Contratados			
Mis Compras				Mis Servicios			
Producto	#	Cost.	Desc.	Producto	#	Cost.	Desc.
2 Play TV HD 200 Megs - VHF/C		34.980,00	1.990,00	2 Play TV HD 200 Megs - VHF/C		34.980,00	1.990,00
TV				TV			
05-2023 TV HD		15.990,00	199,00	05-2023 TV HD		15.990,00	199,00
Deco HD Adicional - Evolucion	1	2.800,00	0,00	Deco HD 1er Adicional	1	2.800,00	0,00
INT				INT			
05-2023 Internet 200-10 - VHF/C		17.990,00	1.791,00	05-2023 Internet 200-10 - VHF/C		17.990,00	1.791,00
PRODUCTO				PRODUCTO			
Promocion Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00	Promocion Descuento 13000 x 12 meses (Venta Nueva)	1	0,00	13.000,00
Precio Productos		\$ 34.980,00		Precio Productos		\$ 34.980,00	
Descuento productos		-\$ 1.990,00		Descuento productos		-\$ 1.990,00	
Adicionales		\$ 2.800,00		Adicionales		\$ 2.800,00	
Descuento adicionales		-\$ 13.000,00		Descuento adicionales		-\$ 13.000,00	
Gastos de instalación		\$ 0,00		Gastos de instalación		\$ 0,00	
Total		\$ 22.790,00		Total		\$ 22.790,00	

Terminar Reagendar Historico



INFORMA AL CLIENTE

"XXX, te informo que un ejecutivo del área especializada te llamará dentro de 3 a 6 horas, esto con el fin de entregar fecha y hora de la visita."

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.



REGISTRA

- HFC MÁS» TÉCNICO» POSTVENTA VHFC» TELEVISIÓN
«DECODIFICADOR CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea
- POSTVENTA CAC HFC» ATENCIÓN TÉCNICA» SOLICITUD»
POSTVENTA VHFC «DECODIFICADOR CIERRE: Solicitud/
Resuelve en Línea
- CANALES ELECTRÓNICOS» HOGAR» HFC» POSTVENTA VHFC
«DECODIFICADOR CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea

DOWNGRADE DE RGU:

Veamos a continuación el paso a paso de cómo realizar un Downgrade de RGU. Ten en cuenta lo siguiente:

Plan	Baja
2 Play TV HD 200 Mbps	1 Play 200 Mbps
1 Play 500 Mbps	1 Play 200 Mbps

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a tu navegador de internet, y pega el siguiente link: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu



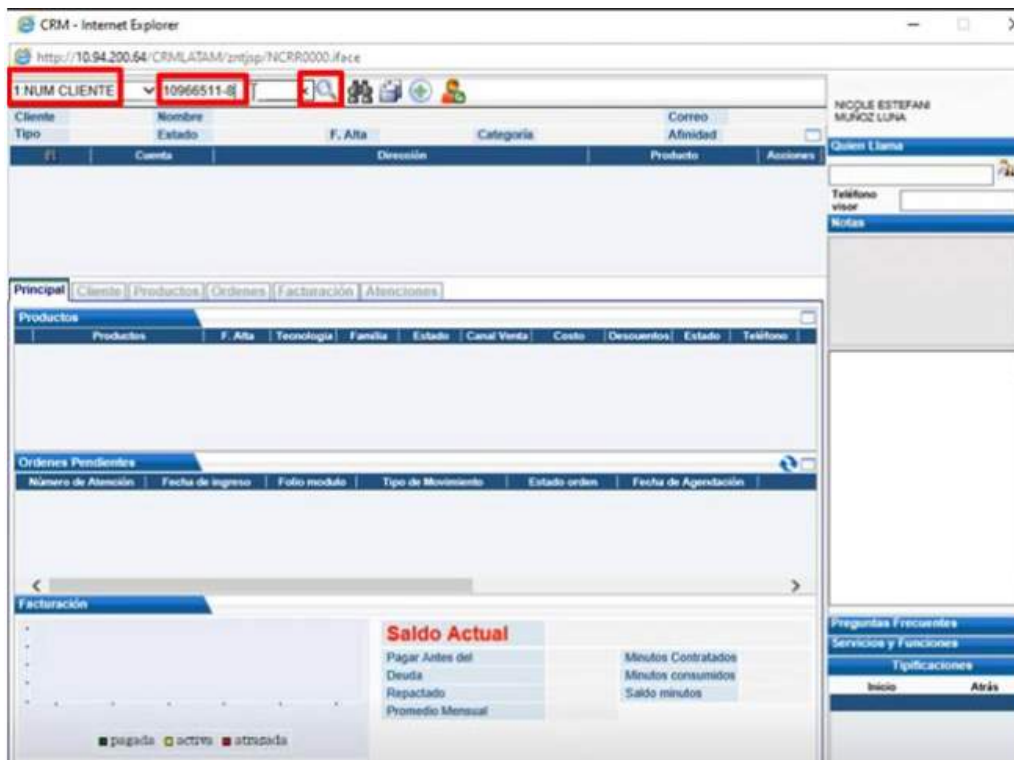
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona **"NUM CLIENTE"**, digita el RUT del cliente y luego pincha en la lupa.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Valida que sea una oferta **VHFC**, para ello, revisa la parte superior derecha de la pantalla SUR.

CRM - Claro CL - - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE | 12274481-7

Client 12274481-7 Name MIGUEL FLORES VAN HOORDE
Segment PERSONA State Cliente Activo H. Date 18-ago-2023 Category Normal Mail Affinity

12274481-7 (1)

CTA PRINCIPA (1)

[VHFC] CALLE LOS DUCADOS - NUMERO-210 NUMERO INT'L, MAIPU

Main Customer Products Orders Billing Attentions

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC	18-ago-2023	VHFC				\$32.590	\$1.590	ACTIVO	
Adicionales	18-ago-2023	VHFC				\$10.200	\$0		

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Agendation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	--------------------

Billing

Current Balance \$22.790

Pay Before 15 September Contracted Minutes 0

Debt \$22.790 Consumed Minutes

Replayed \$0 Minutes Credit

Monthly Average \$22.790

Message for the agent

Message for the customer

Start

Who calls

MARCELA DIAZ

Telephone viewer 997628706

Notes

Frequently Asked Questions

Services y Functions

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start	Back
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

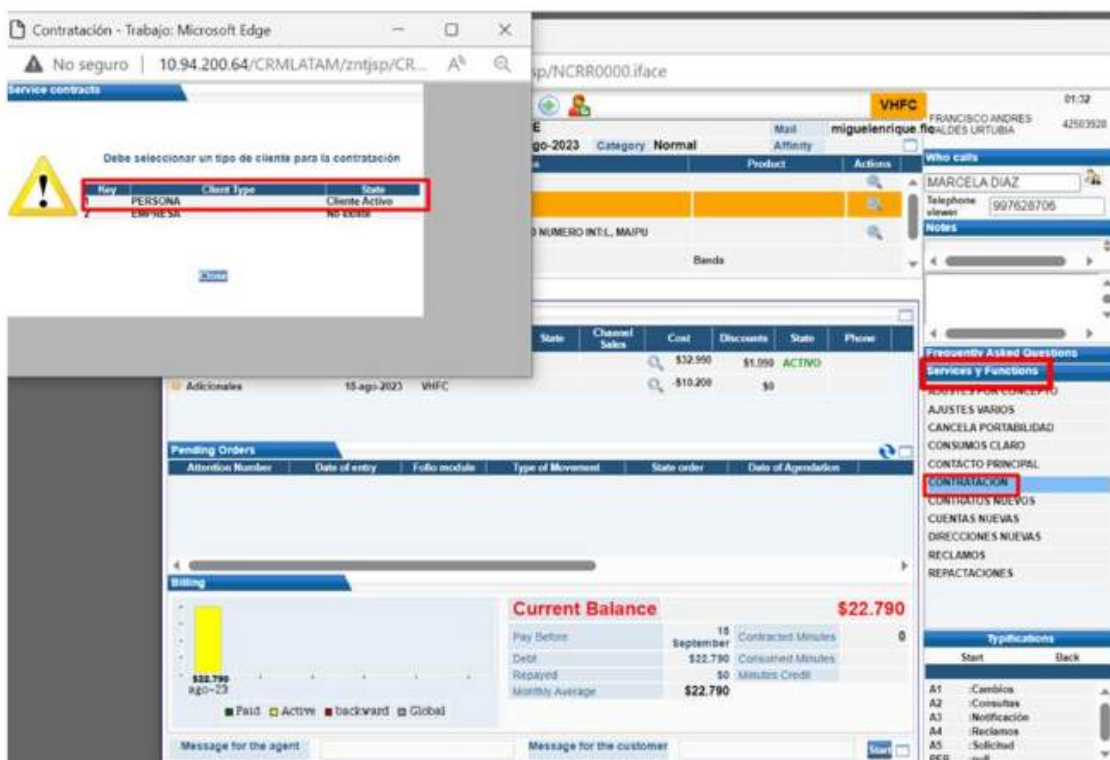
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a servicios y funciones, luego pincha en **"Contratación"**. Por último, en la sub-pantalla que se abrirá de manera automática selecciona el tipo de cliente persona y **"Cliente activo"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pincha en “Menú contratación” y luego en “Cambio de servicios”.

CRM - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iframe?url=/ventagenerica/zntjsp/index.jsp¶metros=cliente

CTA PRINCIPA > MAIPU / LOS DUCADOS > 2 Play TV HD 200 Megs - VHFC

CUENTA	DIRECCION	SERVICIOS
CUENTA: 18917945 - CTA-PRINCIPA	MAIPU / LOS DUCADOS	2 Play TV HD 200
Alles: CTA-PRINCIPA RUT: 12274481-7 Tipo: PERSONA Nombre/RS: MIGUEL FLORES VAN HOORDE	Comuna: MAIPU Calle: LOS DUCADOS - Numero: 210 Agrupador: Num. Interior: L	Contenido: v95-2023 TV HD v95-2023 Internet 200-10 - V Adicionales: x1 Desc HD 1er Adicional D x1 Promocion Descuento 13 Total: \$ 27120.0

Menu Contratacion

- Baja de Servicios
- Cambio de Servicios
- Cambios Catastrales
- Contrato Nuevo
- Cuenta nueva
- Domicilio Nuevo
- Salir

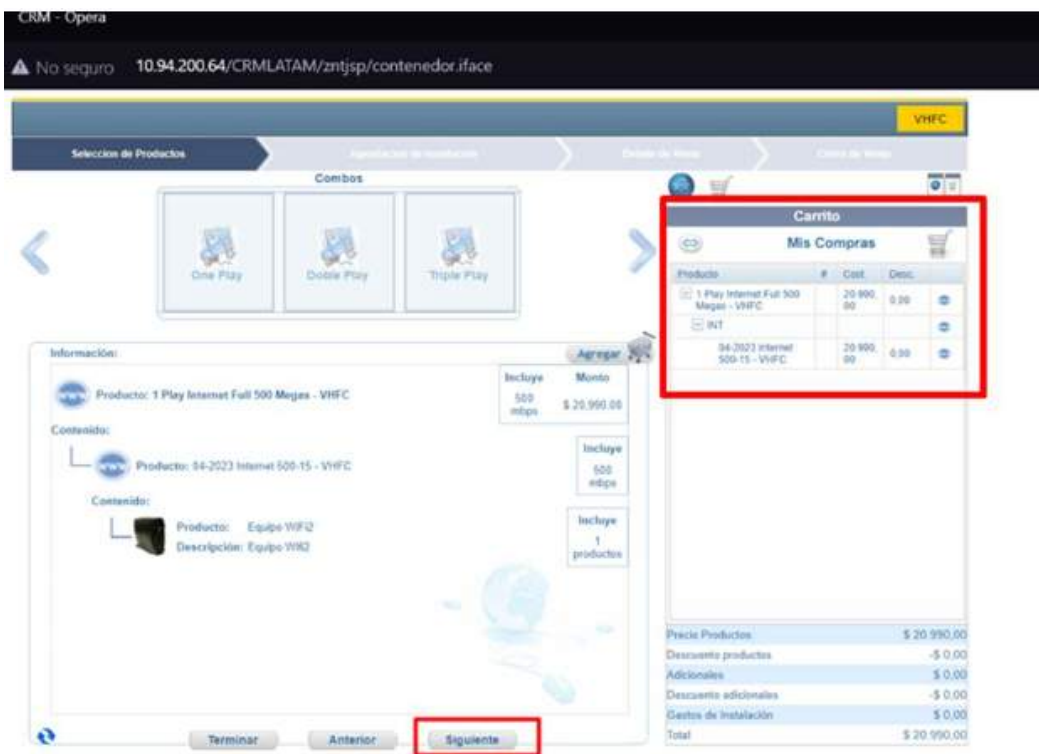
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá una pestaña resumen con el detalle de servicios contratados por el cliente. En sección **COMBOS**, debes seleccionar el pack al cual el cliente desea moverse.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al llegar a la pantalla de configuración de servicios, en caso de que el cliente retorne los equipos basta con pinchar en el **número de serie** de este y luego **"Siguiente"**.

En caso contrario, no selecciones equipo, solo avanza pinchando **Siguiente**. Informa que los equipos serán retirados por el equipo técnico en su domicilio.

CRM - Opera

No seguro 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/contenedor.iface

VHFC

Selección de Productos Configuración de Servicios Agendamiento de Instalación Estado del cliente Estado del servicio

Equipo(s) Int. Equipo(s) TV Alta de Equipo

Equipo(s) Int. C803F-C268F3 102483A

Equipo(s) TV D4CFF9C805D7 E22MG0231002021 IPA1114HDW D4CFF9C805D7 E22MG0231002378 IPA1114HDW

Alta de Equipo

Información:

Producto: 06-2023 TV HD
 Modelo: IPA1114HDW
 Serial Number: D4CFF9C805D7
 Unit Address: E22MG0231002021
 Tipo: STB
 Servicio: TV
 Tecnología: HFC
 Channel Map: VOO-HD

Terminar Anterior **Siguiente**

Carrito

Mis Compras

Producto	#	Cost	Desc.
1 Play Internet Full 500 Megac - VHFC	20 990,90	0,00	
STB			
04-2023 Internet 500-15 - VHFC	20 990,90	0,00	

Precio Productos	\$ 20 990.00
Descuento productos	-\$ 0.00
Adicionales	\$ 0.00
Descuento adicionales	-\$ 0.00
Gastos de Instalación	\$ 0.00
Total	\$ 20 990.00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En agendamiento de instalación, elegir Tipo de venta **"TERRENO"** y luego ingresar **código vendedor** anteponiendo el código 000000.

Dirígete al calendario selecciona la fecha de agenda considerando el día hábil siguiente, luego pincha el horario adecuado para la visita del técnico, registra en el campo "Observaciones" los siguientes datos, usando el siguiente template:

- Contacto:
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Comuna:

- Nodo:
- Nombre de ejecutivo:
- Proveedor:
- Fecha y hora de la visita técnica:
- Valor de arriendo:

Esta información debe ser confirmada con cliente para poder continuar.

Clon - Opera

No seguro 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjisp/contenedor.iface

VHFC

Selección de Productos Configuración de Servicios **Agendamiento de Instalación** Formulario de Visita Cierre de Venta

Agendamiento de Instalación

Tipo de Venta: **TERRENO** vendedor: **0000007817.CAC EL SALTO**

Horarios Disponibles

Dom	Lun	Mie	Jue	Vie	Sab	Sun
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Cerrar

Seleccionar fecha

Disponibilidad

Usted seleccionó:

*Fecha: **Miercoles, 11 de Octubre del 2023**

*Hora: **12:00-13:00**

Consultar

Seleccione el día que aparece con horario disponible para ver los horarios

Día no hábil

Día hábil

Día con horario disponible

Contacto Entrega

*Nombre del contacto: **GERMAN**

*Fono del Contacto Principal: **977936784**

*Ap. Paterno contacto: **HERRERA**

Fono del Contacto Movil:

*Ap. Materno contacto: **SEPULVEDA**

Observaciones:

* Por favor capture todos los campos.

Terminar Anterior Siguiente

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego pincha **"Siguiente"**.

VHFC

Selección de Productos > Configuración de Servicios > **Agendación de Instalación** > Detalle de Venta > Cierre de Venta

Agendamiento de Instalación

*Tipo de Venta: *Vendedor:

Septiembre, 2023

Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Seleccionar fecha

Disponibilidad

Usted seleccionó:

*Fecha: **Jueves, 14 de Septiembre del 2023**

*Hora:

Seleccione el día que aparece con horario disponible para ver los horarios:

☐ Día no hábil.
☐ Día hábil.
☒ Día con horario disponible

Contacto Entrega

*Nombre del contacto: *Fono del Contacto Principal:

*Ap. Paterno contacto: Fono del Contacto Móvil:

*Ap. Materno contacto:

Observaciones:

* Por favor captura todos los campos.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla de cierre de venta, revisa el número de orden de trabajo, y pincha **"Terminar"**.

Selección de Productos

Configuración de Servicios

Agregación de Instalaciones

Detalle de Venta

Cierre de Venta

VHFC

Este es el Número de Orden de Trabajo: **37472265**
 Por favor guarde este número para su próximo uso

¡Gracias por su Compra!

Datos Cliente			
Cliente	12873350-7	Tipo Cliente	PERSONA
Nombre	GERMAN HERRERA SEPULVEDA		

Domicilio de Instalación			
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	NUNOA	Sector	
Calle	COVENTRY	Número	1934
Agrupador		#Agrupador	1003
Identificador		#Identificador	10
Num. Interior	A		

Agendación de Entrega			
Nombre de contacto	GERMAN HERRERA SEPULVEDA		
Fono contacto	977956784	Fono del Contacto Movil	
Fecha de entrega	14-SEPTIEMBRE-2023	Hora de entrega	13:00-16:00
Observaciones	PRUEBA		

Carrito				Servicios Contratados			
Mis Compras				Mis Servicios			
Producto	#	Cost	Desc.	Producto	#	Cost	Desc.
2 Play TV HD 200 Megas - VHFC	0	34.980,00	1.990,00	2 Play TV HD 200 Megas - VHFC	0	34.980,00	1.990,00
TV	0	15.980,00		TV	0	15.980,00	

Precio Productos:	\$ 34.980,00	Precio Productos:	\$ 34.980,00
Descuento productos	-\$ 1.990,00	Descuento productos	-\$ 1.990,00
Adicionales	\$ 1.000,00	Adicionales	\$ 2.800,00
Descuento adicionales	-\$ 13.000,00	Descuento adicionales	-\$ 13.000,00
Gastos de instalación	\$ 0,00	Gastos de instalación	\$ 0,00
Total	\$ 20.990,00	Total	\$ 22.790,00

Terminar



INFORMA AL CLIENTE

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 hora y media."

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.



REGISTRA

- HFC MÁS» TÉCNICO» POSTVENTA VHFC» TELEVISIÓN «DOWNGRADE DE RGU -> CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea.
- POSTVENTA CAC HFC» ATENCIÓN TÉCNICA» SOLICITUD» POSTVENTA VHFC «DOWNGRADE DE RGU -> CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea.
- CANALES ELECTRÓNICOS» HOGAR» HFC» POSTVENTA VHFC «DOWNGRADE DE RGU -> CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea

ACTIVACIÓN DE CANALES PREMIUM:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a tu navegador de internet, y pega el siguiente link: http://10.94.200.64/pisagrafico_menu



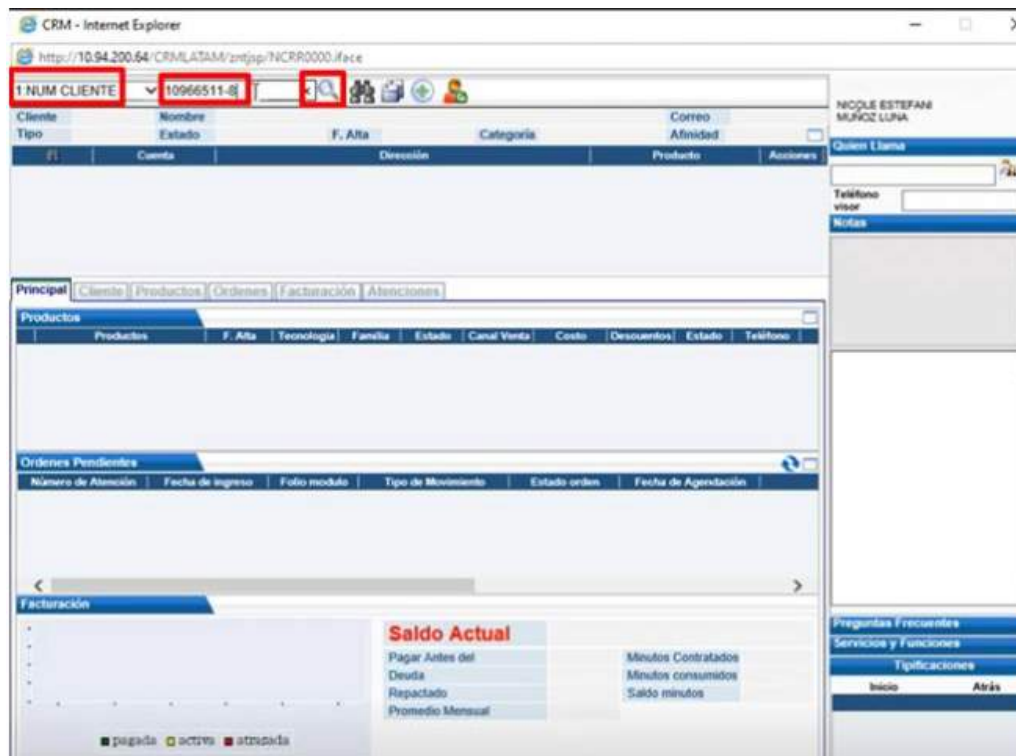
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona **"NUM CLIENTE"**, digita el RUT del cliente y luego pincha en la lupa.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Valida que sea una oferta **VHFC**, para ello, revisa la parte superior derecha de la pantalla SUR.

CRM - Claro CL - Trabajo: Microsoft Edge

No seguro | 10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1 NUM CLIENTE | 12274481-7

Client: 12274481-7 Name: MIGUEL FLORES VAN HOORDE Mail: miguel.flores@claro.net.uy

Segment: PERSONA State: Cliente Activo H. Date: 18-ago-2023 Category: Normal

Account: 12274481-7 (1) Address: CALLE LOS DUCADOS - NUMERO-210 NUMERO INT'L, MAIPU

Products

Products	Start Date	Technology	Family	State	Channel Sales	Cost	Discounts	State	Phone
2 Play TV HD 200 Megas - VHFC	18-ago-2023	VHFC				\$32.390	\$1.590	ACTIVO	
Adicionales	18-ago-2023	VHFC				-\$10.200	\$0		

Pending Orders

Attention Number	Date of entry	Folio module	Type of Movement	State order	Date of Agendation
------------------	---------------	--------------	------------------	-------------	--------------------

Billing

Current Balance: \$22.790

Pay Before: September 15 Contracted Minutes: 0

Debt: \$22.790 Consumed Minutes: 0

Replayed: \$0 Minutes Credit: 0

Monthly Average: \$22.790

Message for the agent: Message for the customer: [Send]

Who calls: MARCELA DIAZ Telephone viewer: 997628705

Frequently Asked Questions

Services y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Typifications

Start Back

A1 :Cambios

A2 :Consultas

A3 :Notificación

A4 :Reclamos

A5 :Solicitud

PER :null

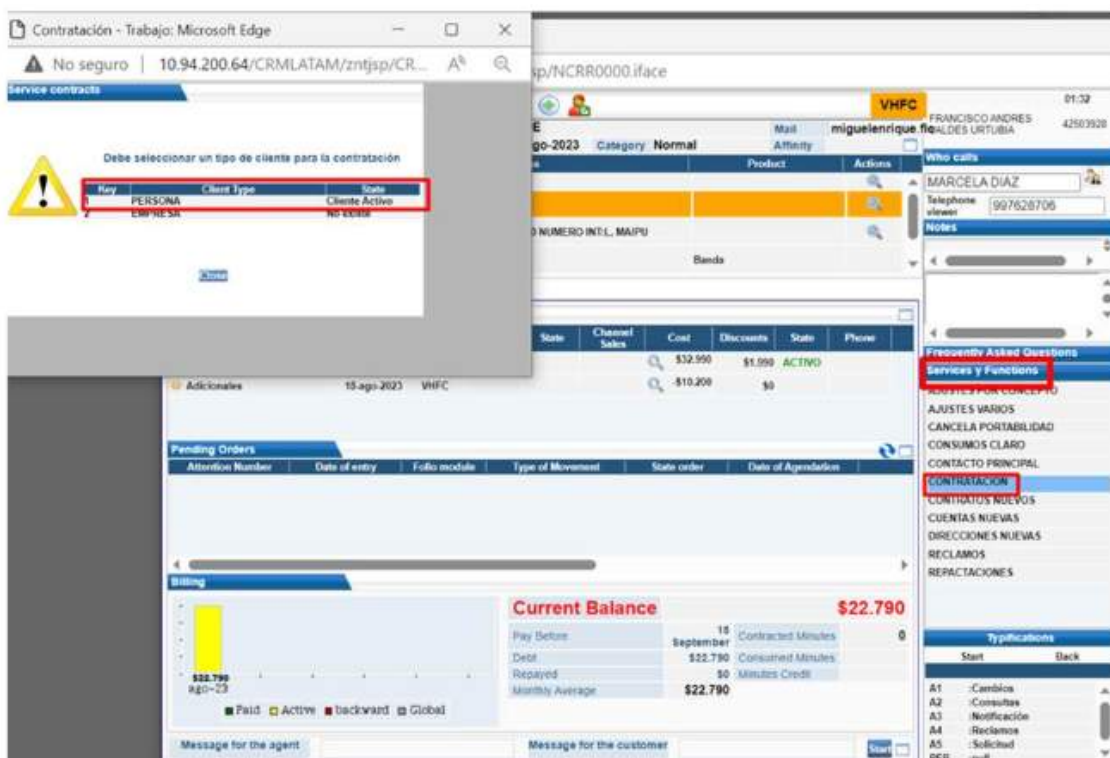
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a servicios y funciones, luego pincha en **"Contratación"**. Por último, en la sub-pantalla que se abrirá de manera automática selecciona el tipo de cliente persona y **"Cliente activo"**.



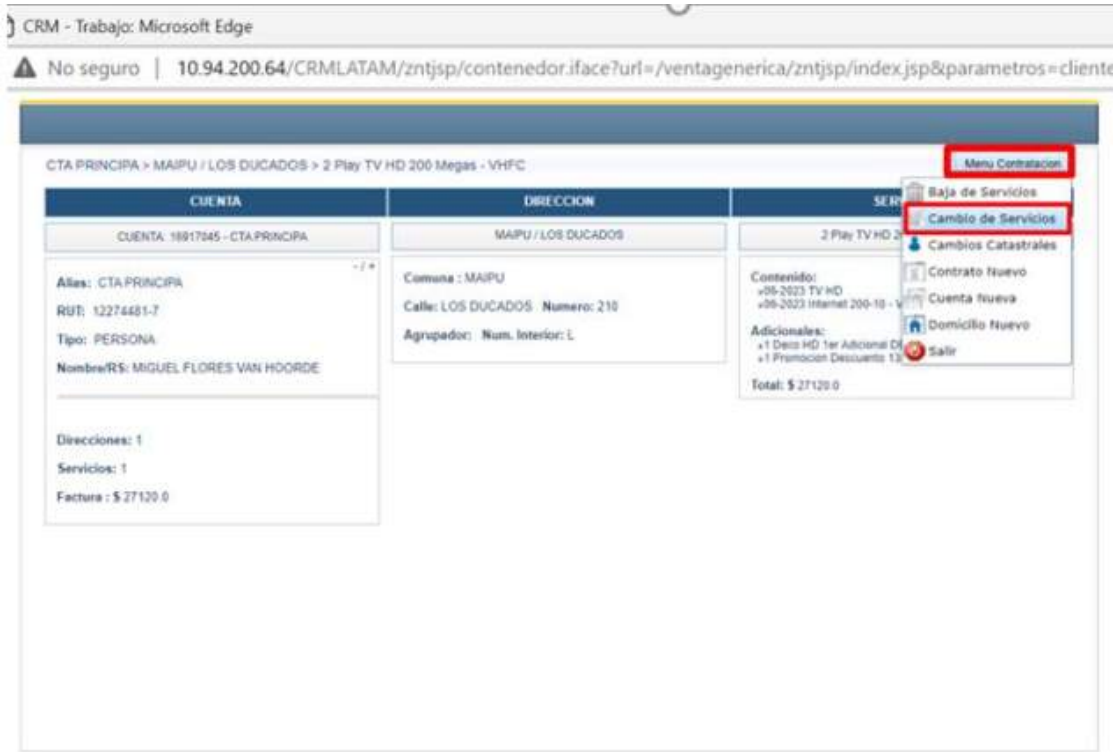
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pincha en “Menú contratación” y luego en “Cambio de servicios”.



PASO 1

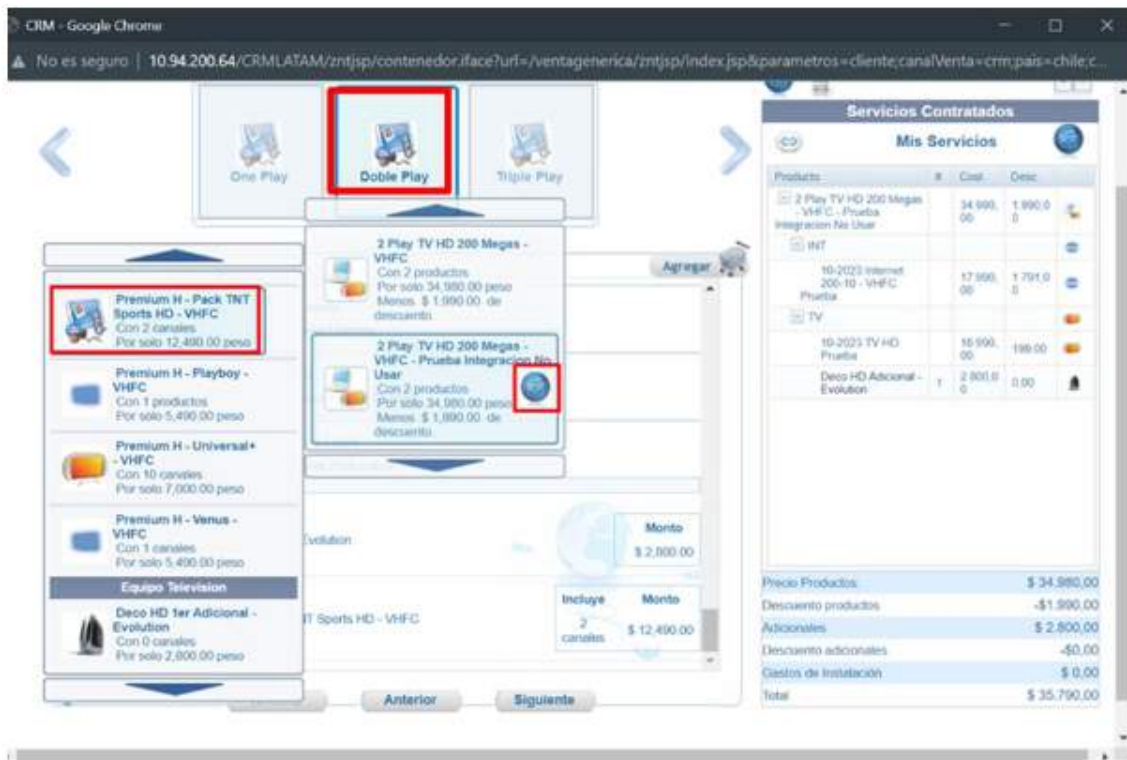
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá una pestaña resumen con el detalle de servicios contratados por el cliente. En sección **COMBOS**, debes seleccionar el pack contratado por el cliente (One o Doble Play).

Selecciona el plan que tiene el ícono del círculo azul, luego dirígete a equipo adicional banda ancha y pincha el o los canales a activar con costo adicional.



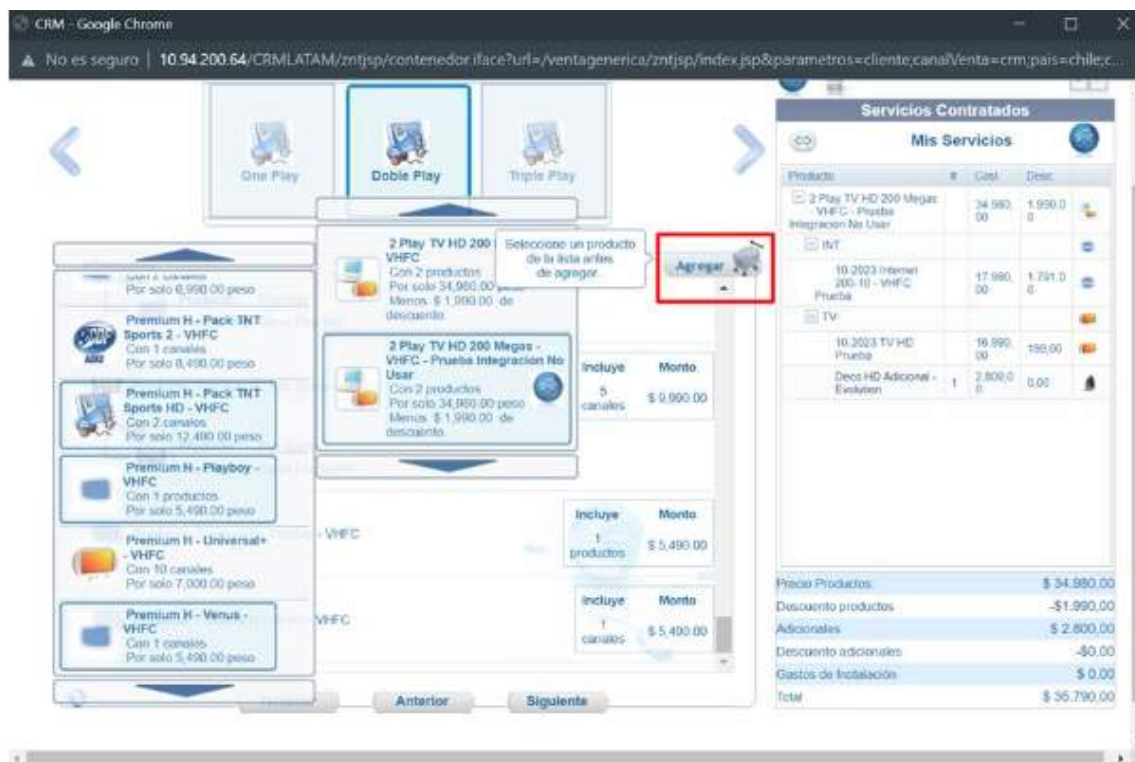
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez que seleccionas el o los canales solicitados por el cliente, debes pinchar **"Agregar"**.



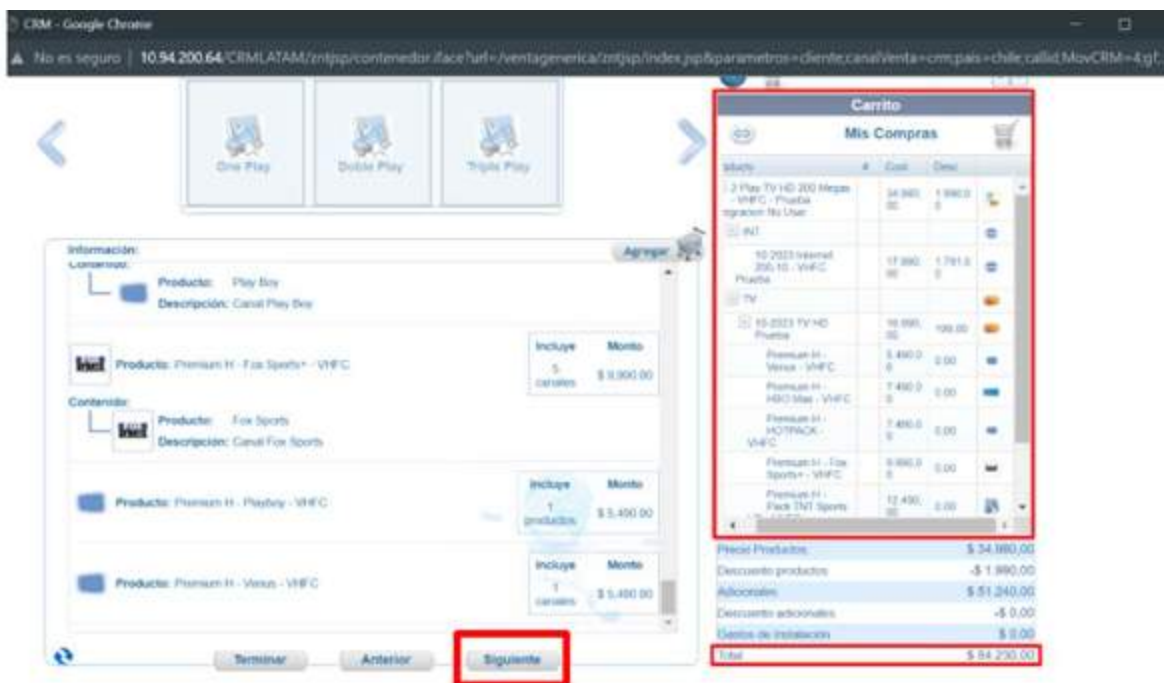
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Verifica que en el **"Carro de Compras"** aparezcan los valores de los canales activados, luego de validar pincha **"Siguiete"**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En agendamiento de instalación, elegir Tipo de venta **"TERRENO"** y luego ingresar **código vendedor** anteponiendo el código 000000.

Dirígete al calendario selecciona la fecha de agenda considerando el día hábil siguiente, luego pincha el horario adecuado para la visita del técnico, registra en el campo "Observaciones" los siguientes datos, usando el siguiente template:

- Contacto:
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Comuna:
- Nodo:

- Nombre de ejecutivo:
- Proveedor:
- Fecha y hora de la visita técnica:
- Valor de arriendo:

Esta información debe ser confirmada con cliente para poder **"Siguiente"**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En pestaña de detalle de venta, confirma el valor de los canales correctamente cargado, y luego pincha **"Siguiente"**

Selección de Productos

Agendación de Instalación

Detalle de Venta

Cierre de Venta

Cerrar

Servicios Comisionados

Mis Compras

Mis Servicios

Producto	#	Cost	Desc
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC - Prueba Integración No Usar		34.980,00	1.990,00
INT			
10-2023 Internet 200-10 - VHFC Prueba		17.990,00	1.791,00
TV			
10-2023 TV HD Prueba		16.990,00	199,00
Premium H - Venus - VHFC		5.490,00	0,00
Premium H - HBO Max - VHFC		7.490,00	0,00
Premium H - HOTPACK - VHFC		7.490,00	0,00
Premium H - Fox Sports+ - VHFC		9.990,00	0,00
Premium H - Pack TNT Sports HD - VHFC		12.490,00	0,00
Premium H - Playbty - VHFC		5.490,00	0,00

Producto	#	Cost	Desc
2 Play TV HD 200 Megs - VHFC - Prueba Integración No Usar		34.980,00	1.990,00
INT			
10-2023 Internet 200-10 - VHFC Prueba		17.990,00	1.791,00
TV			
10-2023 TV HD Prueba		16.990,00	199,00
Deco HD Adicional - Evolucion	1	2.800,00	0,00

Prcoo Productos:	\$ 34.980,00	Prcoo Productos:	\$ 34.980,00
Descuento productos	-\$ 1.990,00	Descuento productos	-\$1.990,00
Adicionales	\$ 51.240,00	Adicionales	\$ 2.800,00
Descuento adicionales	-\$ 0,00	Descuento adicionales	-\$0,00
Gastos de Instalación	\$ 0,00	Gastos de Instalación	\$ 0,00
Total	\$ 84.230,00	Total	\$ 35.790,00

Terminar

Anterior

Siguiente

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla de cierre de venta, revisa el número de orden de trabajo, y pincha **"Terminar"**.

CRM - Google Chrome

No es seguro | 10.94.200.64/CRM/LATAM/zntsp/contenedor.iframe?url=/ventagenerica/zntsp/index.jp¶metros=cliente;canalVenta=crm;pais=chil

Selección de Productos > Agendación de Instalación > Detalle de Venta > Cierre de Venta

Este es el Número de Orden de Trabajo: **37813361**
Por favor guarde este número para su próximo uso

¡Gracias por su Compra!

Datos Cliente

Cliente: 12873350-7 Tipo Cliente: PERSONA

Selección de Productos > Agendación de Instalación > Detalle de Venta > Cierre de Venta

Mis Compras				Mis Servicios			
Producto	#	Cost.	Desc.	Producto	#	Cost.	Desc.
2 Play TV HD 200 Mega-VHFC - Puerto Integración No Usar		34.990,00	1.990,00	2 Play TV HD 200 Mega-VHFC - Puerto Integración No Usar		34.990,00	1.990,00
INT				INT			
10-2023 Internet 200-10-VHFC Puerto		17.990,00	1.791,00	10-2023 Internet 200-10-VHFC Puerto		17.990,00	1.791,00
TV				TV			
10-2023 TV HD Puerto		16.990,00	199,00	10-2023 TV HD Puerto		16.990,00	199,00
Premium H - Venus-VHFC		5.490,00	0,00	Deco HD Adicional-Evolucion	1	2.800,00	0,00
Premium H - HBO Max-VHFC		7.490,00	0,00				
Premium H - HOTSPACK-VHFC		7.490,00	0,00				
Premium H - Fox Sports-VHFC		9.990,00	0,00				
Premium H - Pack TNT Sports HD-VHFC		12.490,00	0,00				
Premium H - Playboy-VHFC		5.490,00	0,00				
Precio Productos:		\$ 34.990,00	Precio Productos:		\$ 34.990,00		
Descuento productos:		-\$ 1.990,00	Descuento productos:		-\$ 1.990,00		
Adicionales:		\$ 61.240,00	Adicionales:		\$ 2.800,00		
Descuento adicionales:		+\$ 0,00	Descuento adicionales:		+\$ 0,00		
Gastos de Instalación:		\$ 0,00	Gastos de Instalación:		\$ 0,00		
Total:		\$ 84.230,00	Total:		\$ 35.790,00		

Terminar



INFORMA AL CLIENTE

"Sr(a) XXX, le informo que la activación de canal solicitado está en curso, esto tarda 1 minuto en verse reflejado en su Televisión. Recordar que esta solicitud tiene un costo mensual de \$x.xxx."

"XXX, te informo que la activación de canal solicitado está en curso, esto tarda 1 minuto en verse reflejado en tu Televisión. Recuerda que esta solicitud tiene un costo mensual de \$x.xxx."

Informa que debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.



REGISTRA

- HFC MAS» TÉCNICO» POSTVENTA VHFC» TELEVISIÓN
«ACTIVACIÓN DE CANALES PREMIUM -> CIERRE: Solicitud/
Resuelve en Línea.
 - POSTVENTA CAC HFC» ATENCIÓN TÉCNICA» SOLICITUD»
POSTVENTA VHFC «ACTIVACIÓN DE CANALES PREMIUM ->
CIERRE: Solicitud/ Resuelve en Línea.
 - CANALES ELECTRÓNICOS» HOGAR» HFC» POSTVENTA VHFC
«ACTIVACIÓN DE CANALES PREMIUM -> CIERRE: Solicitud/
Resuelve en Línea
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

En caso de una venta de un decodificador adicional debe haber un mayor de edad en domicilio para atender al técnico y aprobar el trabajo.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En caso de la activación de un Canal Premium siempre se debe validar que sea una oferta VHFC, para ello se revisa en la parte superior derecha de la pantalla SUR.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°1 - HOGAR
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°1 - HOGAR

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

FINALIZAR