



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - CCDD HOGAR 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: VISITAS TÉCNICAS



UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



UNIDAD 3: PACK STREAMING - CANAL PREMIUM



UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: VISITAS TÉCNICAS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en los que necesites realizar el ingreso de reparaciones técnicas a los clientes, reagendar visitas y gestionar las visitas que no fueron cumplidas.

Consideraciones generales para el ingreso de una Visita técnica	
Casos en los que NO se deben ingresar reparaciones técnicas	Cliente con servicios suspendidos por mora o suspensión transitoria Posee en sistema una reparación ya ingresada anteriormente en estado ABIERTA
¿La visita técnica tiene cobro?	Apóyate con la publicación Valores de Visitas Técnicas a Domicilio
Diagnostico en Terreno del técnico	No debes entregar información de lo que va a realizar el Técnico en el domicilio, ya que el entregará un diagnóstico correcto una vez que revise el domicilio del cliente
No cancelar actividad de reparación sin técnico asignado	Que la orden no tenga técnico asignado, no quiere decir que debas cancelar la orden.
Tiempos de demora en trabajos técnicos	Si la orden ya tiene técnico asignado, no debes compartir el nombre del técnico.
	HFC: Informar que los trabajos pueden demorar hasta 1 hora y media. FTTH: Informar que pueden demorar hasta 3 horas. Para revisar el tipo de red del cliente, puedes revisar la publicación VER TIPO DE RED / TECNOLOGÍA
Clientes NEGOCIO	Clientes con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente. Informa lo siguiente:
Cliente solicita fecha de visita más cercana	"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".
Cliente consulta por visita pendiente	1. Revisamos el estado de la actividad e informamos el bloque horario en el que se encuentra. Apóyate con la publicación ESTADO DE ACTIVIDADES 2. Informamos al cliente del bloque horario que vimos en sistema y corroboramos que coincide con el que él solicitó. Informa al cliente con el siguiente script "Sr(a) XXXX en nuestros sistemas nos indica que la visita técnica está en el bloque horario de XX a XX para el día XX, me puede confirmar si ¿Es correcto con lo que solicito?" 3. Si el cliente nos afirma que no coincide con lo que solicitó, le ofrecemos un nuevo re agendamiento de la visita. Apóyate en esta misma publicación en el botón REAGENDAR VISITAS

***Presiona sobre la imagen para ampliar**

INGRESO DE VISITA TÉCNICA:

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar el ingreso de una visita técnica:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Seleccionar cuenta de servicio donde cliente tiene instalado los productos.				

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda								
Cuenta								
Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas móviles								
Lista de clientes Lista de clientes								
Todos los clientes								
Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección	Comuna	Establecimiento
25774928-2-9-002		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	OLHABERRY 1574	CONCHALI	
35774928-2-9-001		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
4738050		Facturación	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAUZEN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	
25774928-2-9-005		Cliente	HIBER	CARO	RIGUELME	ALMIRANTE LATORRE 402 DEPTO 715	SANTIAGO CEN.	
25774928-2-9-003		Servicio	HIBER	CARO	RIGUELME	ECHAUZEN 340 DEPTO 201	SANTIAGO CEN.	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Corroborar que aparezcan los servicios en **“Productos instalados”** -> En vista 360 pinchar pestaña JERARQUÍA DE CUENTAS y dentro de panel JERARQUÍA DE CUENTAS pinchar el N° de la cuenta de “servicio” correspondiente al domicilio afectado.

Productos Instalados		
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh		
Producto▲▼	Estado	
○ VTR Pro 2.0323i	Activo	
○ Equipo	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Television	Activo	VTR Pro 2.0323i
○ Descuento Multi Servicio	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Banda Ancha	Activo	VTR Pro 2.0323i
▶ Oferta Ex Clientes	Activo	

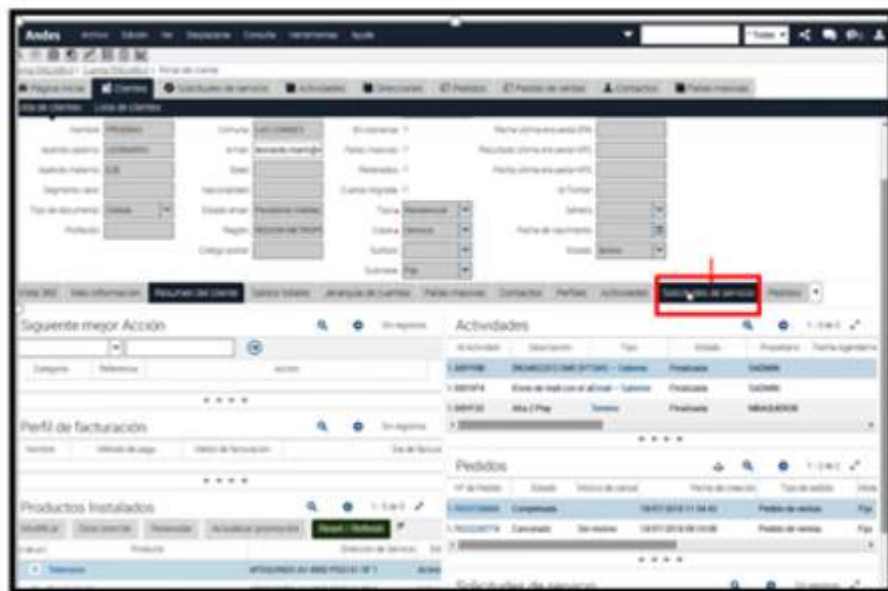
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego presionar pestaña **“SOLICITUDES DE SERVICIO”**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro del panel solicitudes de servicio presionar el botón "+" -> En el casillero **"Activo"** seleccionar el servicio afectado.

Andes

Activo Editar Ver Simplicona Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 24693587-4-S-001 | Cuenta

Página principal Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallos masivos Empleados

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO 4, 10 Teléfono principal: 912345678 Resultado última encuesta SPA:

Nombre: NICOLAS Comuna: LAS CONDES En cobranza: ☐ Fecha última encuesta SPA:

Apellido paterno: SAN CRISTOBAL Email: nicolas@andes.cl Fallos masivos: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SCHNEIDERMAN Edad: 35 Retardado: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito

Rut del Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO 4, 10 Tipo:

RUT Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Comuna: LAS CONDES Área:

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345678 Región: REGION METROPOLITANA Subárea:

Apellido paterno solicitante: SAN CRISTOBAL Email solicitante: nicolas@andes.cl Activo: 1746054873 Desagregación:

Apellido materno solicitante: SCHNEIDERMAN Número serie O solicitante: Número de interacción:

- Telefonía fija
- Internet
- Cuenta
- Telefonía móvil
- Subtel
- Reposición Por Robo
- Televisión
- Conectividad
- Todos

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En ÁREA seleccionar **"REPARACIÓN TÉCNICA"**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En SUBÁREA, debe ser elegida según el DIAGNOSTICO TÉCNICO previamente realizado, si tienes dudas puedes apoyarte con la publicación ÍNDICE DE SOLICITUDES DE SERVICIO -->> En campo "DESCRIPCIÓN" completar con los siguientes datos: - Inconveniente detectado - Pruebas realizadas - Información entregada - Celular de contacto de quien recibirá el técnico en el domicilio --> Una vez completados los campos presionar el botón de **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita.

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top, there's a navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Solución', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-menu bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas mayores'. The main area is titled 'Lista de actividades' and shows a form for a 'Reiterado' activity. The form is divided into several sections: 'Datos de cliente' (ID, Tipo, Nombre, Rut, RUT Contacto, Nombre Contacto), 'Datos de actividad' (Estado, Descripción, Fecha inicio, Fecha Cierre, Canal, Fecha Compromiso, Código Cierre, Nombre), 'Más información' (Seguimiento, Materiales Requeridos, Trazabilidad Interacción, Agendamiento, Peticiones, Finalización), 'Detalles de programación' (Tiempo de proceso, Inicio más temprano, Inicio más tarde, Ubicación del servicio de cuenta, Dirección de la cuenta), and 'Datos de Trabajo' (ID Técnico, Rut Técnico, Fecha Técnica, Tipo de visita). The 'Fecha Agendamiento' field in the 'Detalles de programación' section is highlighted with a red box.

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

Si necesitas cancelar, se debe presionar el botón **VOLVER** para ir a la vista 360.

Andes

Archivos Editar Ver Desplazar Consultar Herramientas Ayuda

24693587-4-S-001

Lista de clientes

24693587-4-S-001

Rut: 24693587-4 Dirección: APOQUINDO 4 Teléfono principal: 912345678

Nombre: NICOLAS Dominio: SAS CORPES Encuestado: Fecha última encuesta SSA:

apellidos paterno: SAN COSME SANCOS Nombre: Faltas nuevas: Resultado última encuesta NPI:

apellidos materno: SANCOS SANCOS Referencia: Fecha última encuesta NPI:

Seguimiento: 0

Más información: Resumen del cliente Datos totales Jerarquía de cuentas Faltas nuevas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos notificados Alertas de crédito

Solicitudes de servicio

Rut de Cliente: 24693587-4 Teléfono residencial solicitante: Dirección: APOQUINDO 4 Tipo: Telefonía

Rut Solicitante: 24693587-4 Teléfono laboral solicitante: Dominio: SAS CORPES Área: Reparación Técnica

Nombre solicitante: NICOLAS Teléfono celular solicitante: 912345678 Región: REGION METROPOLITANA Subárea: Señal deficiente

apellidos paterno solicitante: SAN COSME SANCOS Email solicitante: nicolas.sancos@gmail.com Activos: 1-744054479 Descripción: Problema Detectado Problemas Resueltos

apellidos materno solicitante: SANCOS SANCOS Número de cliente: Número de interacción:

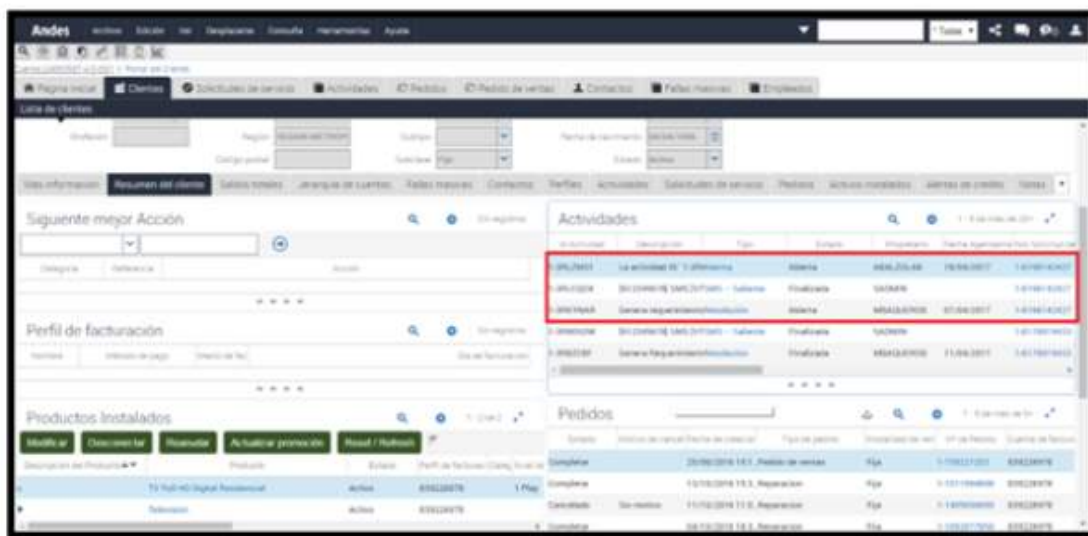
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Siempre revisar que la solicitud quede agendada. Si la solicitud de servicios queda con el agendamiento pendiente, esto será notificado a través de una "ALARMA" dentro de 1 hora a la jefatura del usuario que ingreso dicha solicitud, en caso de no resolverse, seguirá escalando a un nivel superior cada 1 hora. Dicho pendiente lo podemos ir revisando en la **"SECCIÓN DE ACTIVIDADES"**.



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

Si aparece la siguiente alerta: **"NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR"**, el ejecutivo deberá aceptar el mensaje.

← → C No es seguro | siebelpdvtr.ci2000/tecnocomunicacion_3bap_wst/start.swe?SWECmd=GotoView&SWCView=FS+Activity+View&SWCSE=1522802Ho=siebelpdvtr.ci2000/...

Andes Activo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas

17 de 15.11.1596211328 | Posición del cliente: 5000005-50-000 | 17 de 20.5-11596211328

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Activos

Lista de actividades

Actividad: 15999955 Estado: Sin agendar Fecha Inicio: 18/12/2018 16:13:35 Fecha Cierre: Comentarios: Reparación 1. Plug Servicio Degradado

Nombre Completo Cliente: SERGIO ROLANDO Propietario: SAUSER Canal: SAC

Rol de Cliente: 1000005-5 Fecha Comprometida: Código Cliente: Área a Derivar:

RUT Contacto: 1000005-5 Detalle Recibo: Motivo:

Nombre Completo Contacto: SERGIO ROLANDO Relación:

Más información Seguimiento Materias Requeridas Trabajabilidad Interacción Agendamiento Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 4 Fecha Agendamiento: Hora Inicio: Hora Fin: Hora Hora

Inicio más temprano: 18/12/2018 00:00:00

Inicio más tardío: 25/12/2018 00:00:00

Ubicación del servicio de Cliente

Dirección de la cuenta: AMBA, PNC2 228 00PTD 35 Subel: 00016 Tipo vivienda: RESIDENCIAL

Ciudad: 5000005-5 Código postal: 20000000 Territorio: SUR CENTRAL Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 20/05/2000 00:00:00 Zona: ZONA SUR

Región: W

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el campo **INICIO MÁS TARDÍO**, pinchar el botón calendario.

Andes Archivo Editar Ver Desplazarse Consultar Herramientas Ayuda

17 de Dic 11:59:02 AM 2018 Portal del cliente 18000005-5-5-000 17 de Dic 11:59:02 AM 2018 Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de actividades

id actividad: 18000005-5-5-000 Estado: No agendada Fecha inicio: 18/12/2018 18:00 Descripción: Reparación 1 Play Servicio Degradado

Tipo: Técnico Creador: SACMOR Fecha Cierre: Fecha Cierre Canal: UNIC Comentarios:

Nombre Completo Cliente: SERGIO ROLANDO RUIZ del Cliente: 18000005-5 Fecha Comprometido: Código Cierre: Área a Demorar:

RUT Cliente: 18000005-5 Detalle Pasos: Resolución: Motivo:

Nombre Completo Contacto: SERGIO ROLANDO

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Traslados Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: Hora Desde: Hora Hasta:

Fecha Inicio: 18/12/2018 08:00

TERMINADO 18/12/2018 08:15

Ubicación del servicio de cuenta: Dirección de la cuenta: ANILAL PRTO 235 DEPTO SS Buzón: 00016 Tipo vivienda: RESIDENCIAL

Ciudad: LOS ANGELES Código postal: Territorio: SUR CENTRAL Casa vivienda:

Región: Fecha certificada: 18/12/2018 08:15 Zona: ZONA SUR Hogar: H

Detalles de Trabajo

RUT Técnico: Total:

id Técnico: Nombre Técnico:

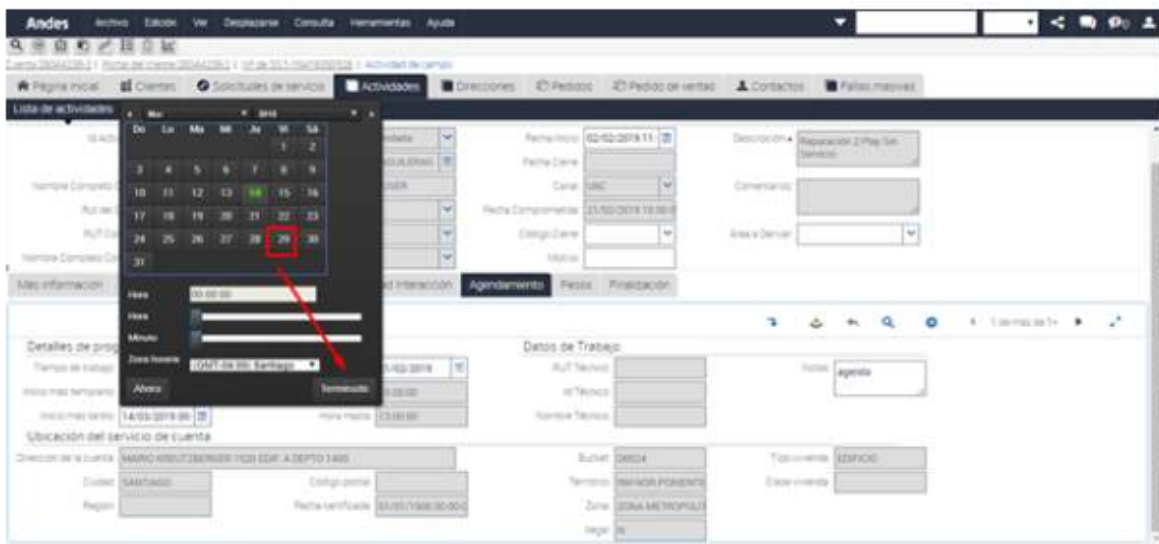
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Elegir una fecha mayor a 15 días. Esto es con la finalidad que en la Consulta Agendamiento muestre un agendamiento mayor a 7 días. Pinchar el botón **TERMINADO**. Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.



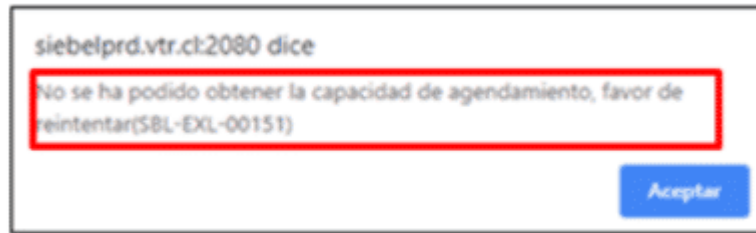
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si te aparece este mensaje, debes realizar lo siguiente, según la plataforma que estas atendiendo CALL CENTER VOZ:

Debes transferir de forma asistida a la plataforma de **ÓRDENES PENDIENTES** (OO. PP) donde van a coordinar en línea con el cliente el horario de visita.

“Sr. XXXX lo voy a transferir con un especialista que va a coordinar con Ud. El horario de su visita técnica.” WHATSAPP: Debes transferir a Nivel 2 para coordinar con el cliente el horario de visita. “XXXX serás atendido por un especialista con el que coordinaras tu visita técnica”

Puedes revisar la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.



REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas	
Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estadio ABIERTA
	Se puede hacer dentro del bloque horario de la visita, siempre y cuando la orden esté en estado ABIERTA
	Hasta 1 hora antes del comienzo del bloque horario original.
No registro de historial de Re agendamientos	El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado
Al Reagendar no se puede volver al horario de origen	Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen
Agendamiento por Sucursal Virtual	Está opción no está disponible para clientes en Andes

CONTINUAR

UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

RELACIONAMIENTO —

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA**, indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. **Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes:**



Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.



Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.



Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "Gracias a ti por contactarte", "Con mucho gusto", "Estamos para atenderte".



Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.



Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.



Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.

Para lograr un correcto Relacionamiento NO debes:



Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y el cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la

información correcta para recuperar la confianza del cliente.



Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.



Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.

LENGUAJE —

Utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta.
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo.
- Utilizar solo los emojis autorizados y según corresponda, de acuerdo al siguiente detalle adjunto en la imagen:

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o igualito.

- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.
- Utilizar abreviaciones.

	CUANDO USAR	CARACTERÍSTICAS
Grupo 1 	1. Cuando se logra resolver el requerimiento del cliente 2. Para complementar una respuesta de agradecimiento por parte del cliente. 3. Cuando cliente finaliza una acción que le solicitamos	1. No utilizar en cliente con RUT menores a 7 millones. 2. No abusar del uso de emoticones 3. No usar en casos de fallas masivos 4. No usar en caso de clientes molestos
Grupo 2 	1. Para responder a cliente con una afirmación: OK, Perfecto	

ENTENDIMIENTO

Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario, para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto Entendimiento debes:

- Si cliente responde con emoticones, emojis, gif, mensajes de voz o videos confirmar con cliente el correcto entendimiento del mensaje.
- Puedes solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento.
- Puedes enviar contenido multimedia (imágenes y link) autorizados en cada procedimiento.

Para lograr un correcto Entendimiento NO debes:

- Preguntar dos veces la misma información.
- Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.

- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.
- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer, y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".

- "Soy el encargado de atender su requerimiento".
- "Estoy feliz de poder atenderle".
- "Soy su ejecutivo asignado por este día".
- "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
- "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
- "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

***"Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender tu requerimiento
¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?" Entender y resolver el
requerimiento.***

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles, para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerse actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

1



BIENVENIDA

BIENVENIDA

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:
 - *“Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre*

17:00 y 18:00 horas.”

2



INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

BIENVENIDA

INFORMAR ACCIÓN
AL CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

REGISTRO EN
SISTEMA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#).
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

3



OFRECER CAMPAÑA

BIENVENIDA

INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

REGISTRO EN
SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información Entregada
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*



**REGISTRO
EN SISTEMA**

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA
Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental: • Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención. • Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones). Ejemplo: • <i>“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”</i> • Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto. • Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA. • Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en			

gastronomía, entretención, entre otros.

- *"Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros"*
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención

Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Apóyate con el siguiente Script:

"XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*

5



CIERRE

CONTINUE

UNIDAD 3: PACK STREAMING - CANAL PREMIUM



TOMA EN CUENTA

Desde el 12 de septiembre del 2024, estadio TNT Sports es MAX, Conéctate y comienza a vivir la experiencia del fútbol chileno por Internet en su máxima expresión.

Vive todos los partidos del Campeonato Nacional, además de Copa Chile, Campeonato Loto, Supercopa y lo mejor de la programación, de MAX en vivo y en alta definición, estés donde estés.

DEBE SABER:

Accede al contenido desde un PC o Mac <https://www.max.com/cl/es> En caso de clientes nuevos o antiguos, debes informar que deben ingresar a través de MAX.

"XXXXXX, te informo que, para disfrutar de la experiencia del fútbol chileno en vivo, debes, gestionar tu autenticación a través de MAX, usando tus credenciales de Sucursal virtual".

Disponible en Mobile, Web y BoxTV Si cliente olvida la contraseña de sucursal virtual, atiéndelo haciendo uso del procedimiento de Sucursal Virtual

Para conocer la activación presiona [aquí](#)



CANAL PREMIUM UNIVERSAL+:

TOMA EN CUENTA

¡Incorporamos el Pack Universal+ a nuestra oferta de pack de Canales Premium Hogar!

Este pack contiene 5 canales, en versión SD y HD y su contenido incluye series, películas, reality, comedia, crimen y mucho más.

El valor de suscripción es de \$7.000 mensuales IVA incluido y está disponible en canales de post venta. Con control parental, se puede restringir el contenido a menores de edad.

Importante:

Actualmente, el pack Premium Universal+, está disponible para el 100% de la base de clientes DTH y el 91% de la base de clientes HFC, la que será completada en un 100%, entre el 21 y 25 de marzo.

La contratación de estos canales para clientes nuevos, quedará disponible durante la segunda quincena de abril. Este pack está disponible en SUR, ESAC, IVR y Sucursal Virtual.

Para conocer los planes que cuentan con el Pack Premium Universal+ activo, [haz clic aquí](#).



CANAL PREMIUM MÓRBIDO TV:

TOMA EN CUENTA

Es un canal que se dedica 24/7 a cubrir todo lo relacionado con el mundo del terror, fantasía, ciencia ficción y lo paranormal, para llegar a todo el fan del cine de terror y a todo aquel que aún no sabe que es fan del terror, es por ello, que muestra películas nuevas y clásicas, documentales y series provenientes de todas partes del mundo, dando énfasis a producciones independientes.

Incorporamos "Mórbido TV HD (#713)", a nuestra oferta de planes Premium Hogar en el segmento de televisión por cable (HFC). Está

dedicado 100% al terror con transmisión 24/7 y sin cortes comerciales y lo tenemos en exclusiva, somos el único operador con Mórvido TV en su oferta de canales.

Inicio: Desde el martes 1 de septiembre de 2020.

Valor de suscripción: \$2.490/mes IVA incluido y se ofrecerá a través de los canales de postventa.

Con el control parental: Se puede restringir el contenido a menores de edad.

Este canal, solo está disponible para clientes del segmento Persona.



CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	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.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	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 realizo 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).

***Presiona para ampliar**

VERIFICACIONES:

TOMA EN CUENTA

➔ **1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación**

ANDES - CÓMO REVISA LA DEUDA.

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. Si se 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 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:

IMPORTANTE

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:

GESTIÓN:

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 [ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). 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.

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente **Solicitud de Servicio** (apóyate de la publicación [ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

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.

INFORMA:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA:

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.

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



PAGO NO ASIGNADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como **saldo a favor** y como **sin asignar**.

GESTIÓN:

1. Ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Ingresa el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS.

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Pagos
- **Tipo de Solicitud:** No se visualiza pago

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

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



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR