

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - HFC

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



PAGO NO ASIGNADO



VENTA DE CANALES PREMIUM



BAJA PARCIAL CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PAGO NO ASIGNADO



OBJETIVO:



Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Verifica en la sección ACTIVIDADES si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad.

GESTIÓN:



1

En caso de que no haya sido escalado previamente, debes ingresar un ticket a Mesa de Ayuda. Puedes apoyarte en la publicación INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA. Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección “Traslado de pagos”.

2

Si ya fue escalado con anterioridad, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado.

3

Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios.

INFORMA:



Informa al cliente que su caso se debe escalar con un **máximo 72 hrs.** hábiles para la solución.

Apóyate con el siguiente script:

VOZ: *"Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos."*

NO VOZ: *"XXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará*

resuelta en máximo 72 hrs. Hábles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos"

REGISTRO:

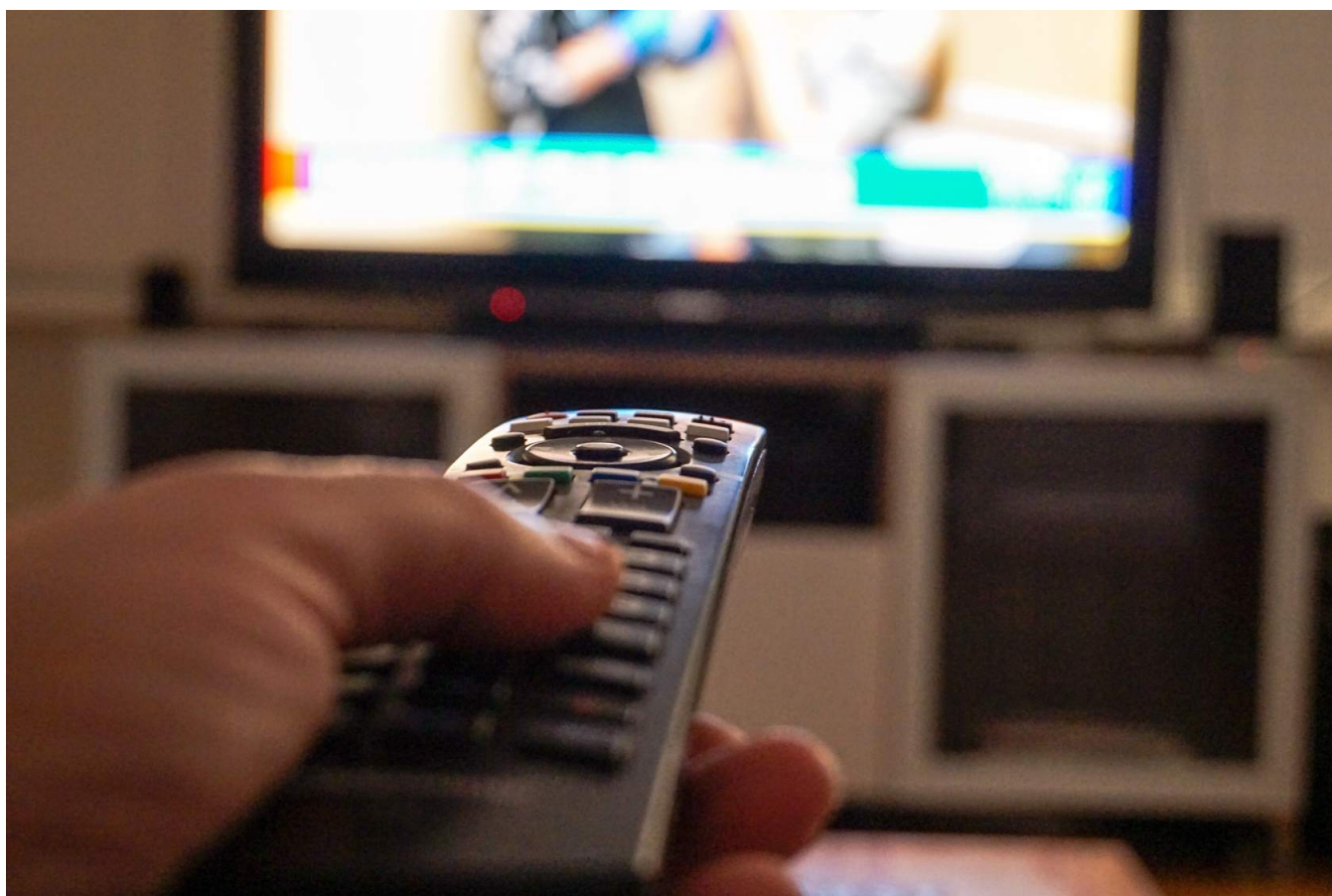
Atención comercial > Pago pago no aplicado > Registrar en la atención:

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA DE CANALES PREMIUM



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

OBJETIVO:



- Este procedimiento sirve para atender a clientes con servicio de televisión que **soliciten la contratación de Canales Premium**. Ejemplo: Pack HBO MAX, Premium FOX Sports, Universal+, entre otros.
- Los precios actualizados de Canales Premium se encuentran dentro de la Carta de Precios, apóyate [AQUÍ](#).
- La activación del servicio puede tardar desde **15 minutos hasta 2 horas**.

GESTIÓN:

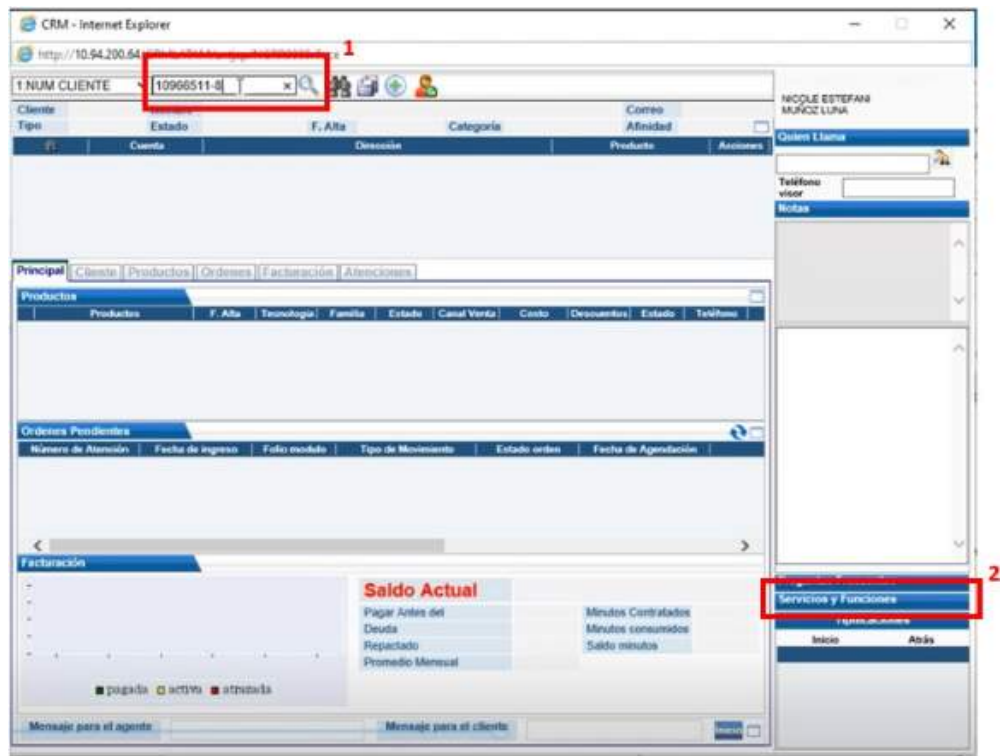
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar RUT de cliente y luego hacer clic sobre la lupa (1)
Seleccionar **“Servicios y Funciones”** (2).



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar **“Contratación”**.

CRM - Claro CL - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRM/LATAM/entapp/MCR0000/face

1-NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente 10966511-8 Nombre CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo karoleinh80@gmail.com

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 18-mar-2023 Categoría Normal

10966511-8 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO:306 NUMERO INT. PERAFLO

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Panela	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megs Sim	19-mar-2023	FTTH				\$27.300	\$1.390	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Aprobación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del	15 Abril	Minutos Contratados	0
Deuda	\$23.785	Minutos consumidos	
Repactado	\$0	Saldo minutos	
Promedio Mensual	\$33.785		

633.785 0047-23

Pagada Activa Atendida Global

Mensaje para el agente: Mensaje para el cliente:

09:30

NICOLE ESTEFANI MUÑOZ LUNA 37258672

Quitar Llamada

PRISCILLA

Teléfono vitor 225073726

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTRATACION

CONTRATACIONES

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio Atrás

A1 :Cambios

A2 :Consultas

A3 :Notificación

A4 :Reclamos

A5 :Solicitud

PER :null

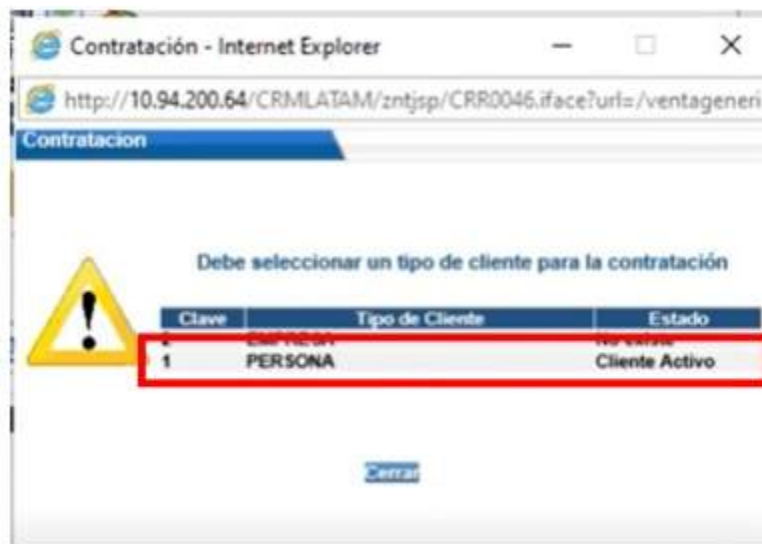
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar fila **"Persona"**.



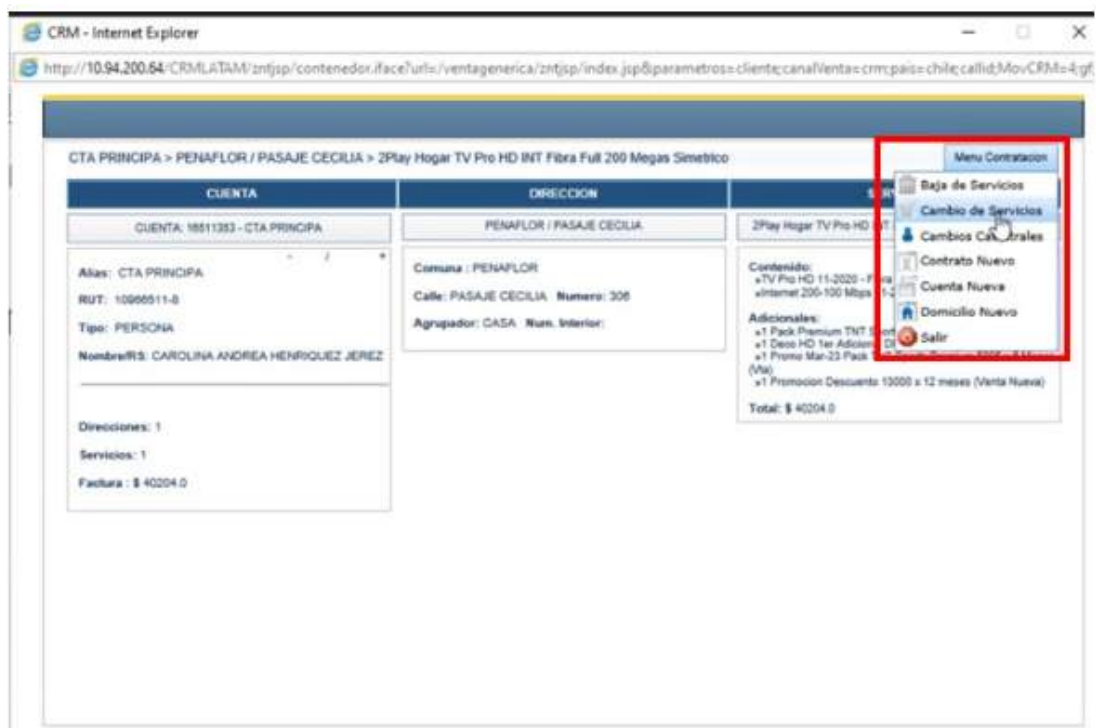
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá una nueva pestaña, seleccionar **“Menú contratación”** y luego **“Cambio de servicios”**.



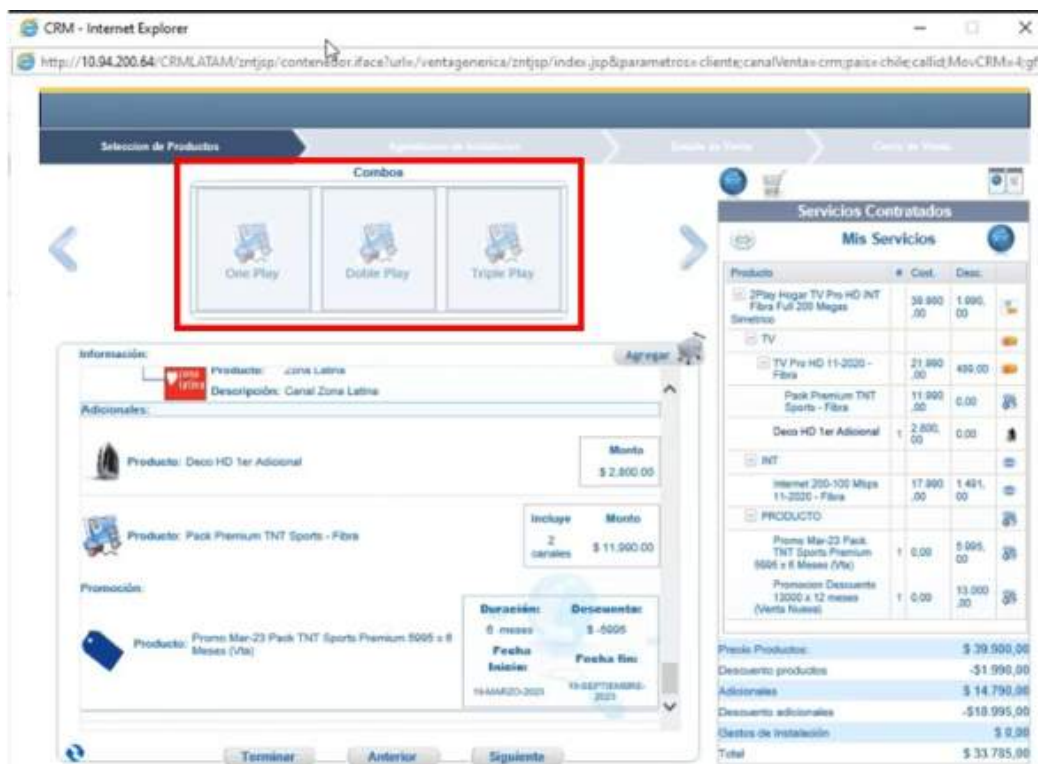
PASO 1

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, Doble o Triple Play).

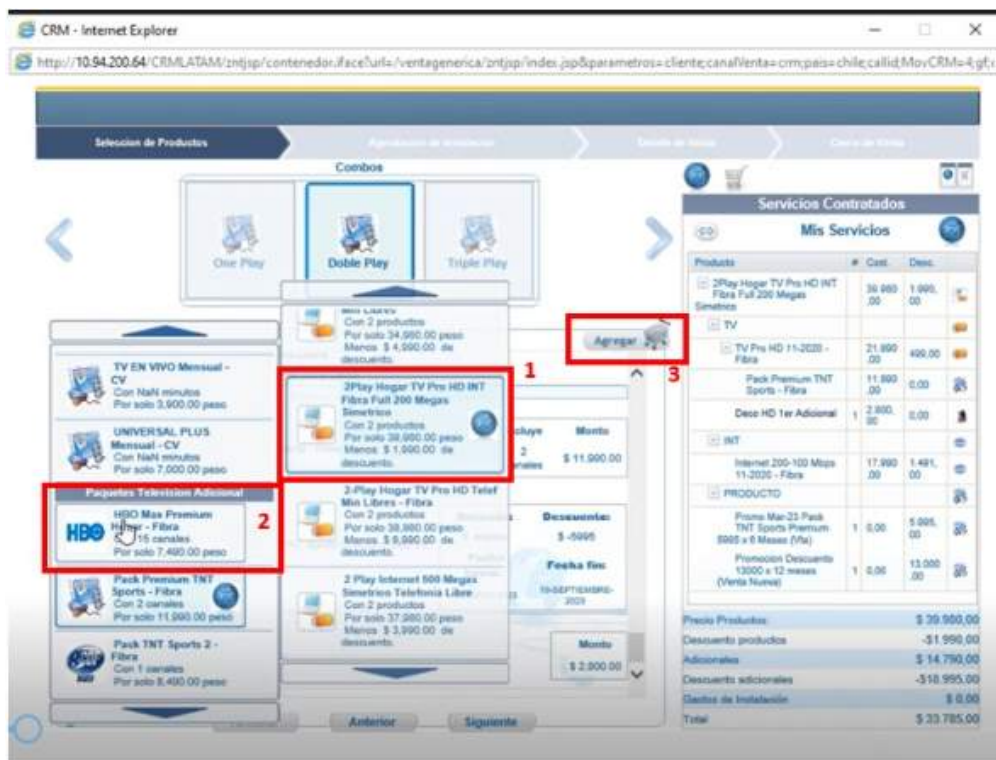


PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Seleccionar plan que tiene ícono "casa" (1) y luego elegir Canal Premium solicitado por cliente (2). Para confirmar, hacer clic en **"Agregar"** (3).

Al agregar Canal Premium, automáticamente se actualizará información en sección **"Mis servicios"**, donde se puede visualizar lo contratado y el valor total a pagar mensual.

Para continuar, hacer clic en **"Siguiente"**



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

En Agendamiento de instalación, elegir Tipo de venta (1) y luego ingresar código vendedor (2).

En el campo **“Observaciones”** debes ingresar Template con los datos del cliente, cambio realizado y si aplican cobros proporcionales. Esta información debe ser confirmada con cliente para poder continuar.

CRM - Internet Explorer
http://10.94.200.64/CRMLATAM/ontjsp/contenedor.iface?url=/ventagenerica/ontjsp/index.jsp¶metros=cliente;canalVentas=crm;pais=chile;callid;MovCRM=4;gt;

Selección de Productos **Atención de Instalación** Estado de Pedido Cierre de Pedido

Agendamiento de Instalación

*Tipo de Venta: **TELEVENTA** (1) *Vendedor: 99999999T9-FUNCIONARIO TELMEX (2)

Contacto Entrega

*Nombre del contacto: CAROLINA ANDREA *Fono del Contacto Principal: 950187457
 *Ap.Paterno contacto: HENRIQUEZ Fono del Contacto Móvil:
 *Ap.Materno contacto: JEREZ

Observaciones:

* Por favor capture todos los campos.

Terminar Anterior **Siguiente**

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

Si el cliente está de acuerdo con la información entregada, hacer clic en **"Siguiente"**.

Aparecerá el Detalle de Venta. La pantalla mostrará en el costado izquierdo lo solicitado en la atención y en el costado derecho lo contratado antes de realizar cambios. Si está todo correcto, se debe continuar en **"Siguiente"**.

Seleccion de Productos

Configuración de Líneas Telefónicas

Agendación de Instalación

Detalle de Venta

Carrito de Compras

Mis Compras

Producto	#	Cost.	Desc.
1 Pkg. Tv. Aéreo 20 Mhs. vHF, Teléfono. Inicial		86.720.00	19.820.00
TV			
TV Aéreo		28.040.00	0.00
Plan. Sport Premium		1.940.00	0.00
Plan. Mega HD 100		6.960.00	0.00
CDP Premium		1.300.00	0.00
Desc. STD. Adicional - AVANZADO	2	1.000.00	0.00
Desc. RES. STD. Adicional - AVANZADO	1	1.000.00	0.00
TEL			
Teléfono - Inicial (Línea Base. 3221*21*0)		17.880.00	0.00
Descuento LDN	1	0.00	0.00
Descuento Viales	1	0.00	0.00
Internet 20 Mhs. vHF		23.980.00	0.00

Pres. Productos

\$ 86.720.00

Descuento productos

-\$ 19.820.00

Adicionales

\$ 29.030.00

Descuento adicionales

-\$ 5.700.00

Gastos de Instalación

\$ 0.00

Total

\$ 74.420.00

Terminar

Anterior

Siguiente

Servicios Contratados

Mis Servicios

Producto	#	Cost.	Desc.
1 Pkg. Tv. Aéreo 20 Mhs. vHF, Teléfono. Inicial		86.720.00	19.820.00
TV			
TV Aéreo		28.040.00	0.00
Plan. Sport Premium		1.940.00	0.00
CDP Premium		1.300.00	0.00
Desc. STD. Adicional - AVANZADO	2	1.000.00	0.00
Desc. RES. STD. Adicional - AVANZADO	1	1.000.00	0.00
TEL			
Teléfono - Inicial (Línea Base. 3221*21*0)		17.880.00	0.00
Descuento LDN	1	0.00	0.00
Descuento Viales	1	0.00	0.00
Internet 20 Mhs. vHF		23.980.00	0.00

Pres. Productos

\$ 86.720.00

Descuento productos

-\$ 19.820.00

Adicionales

\$ 29.030.00

Descuento adicionales

-\$ 5.700.00

Gastos de Instalación

\$ 0.00

Total

\$ 72.930.00

PASO 1

PASO 2

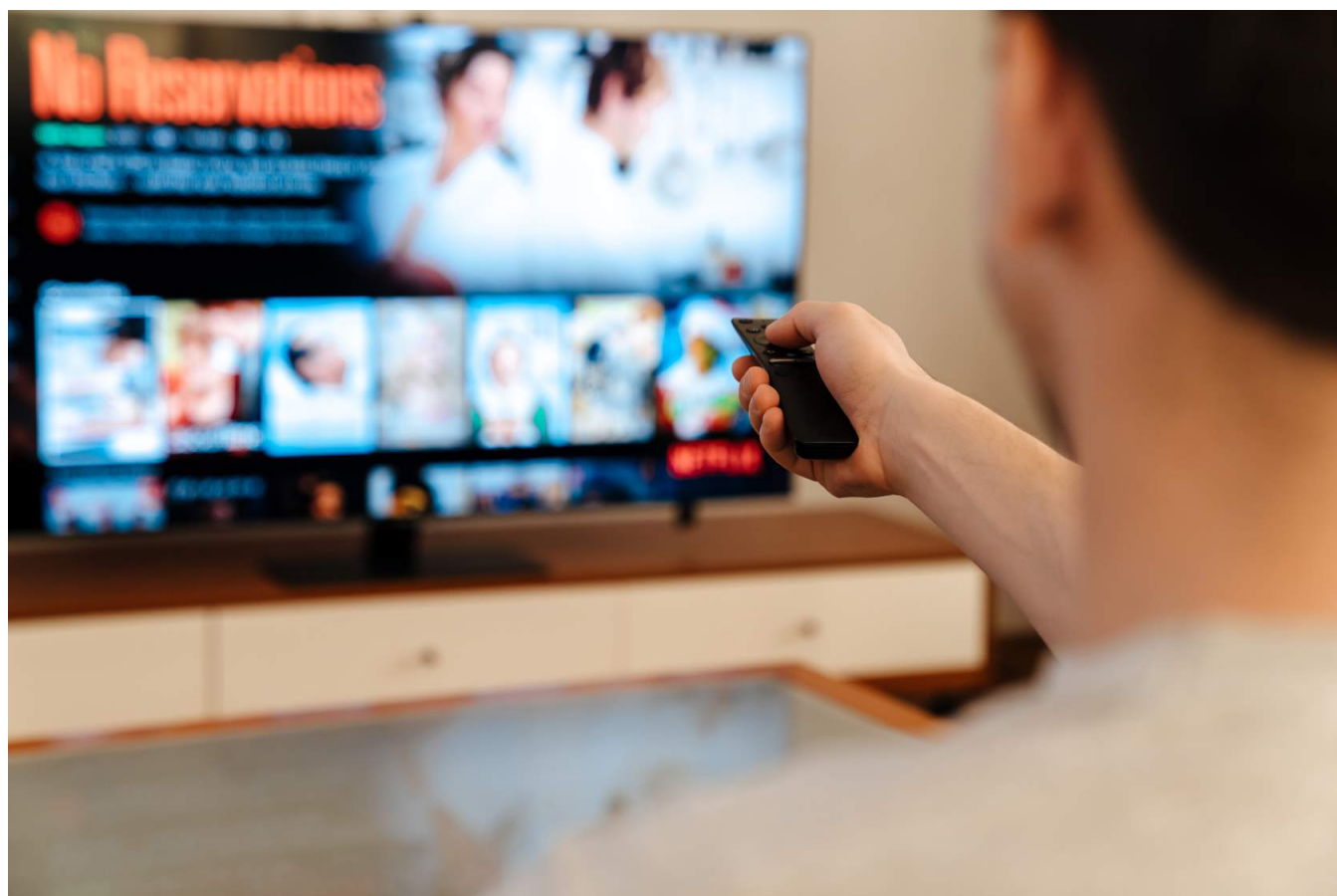
PASO 3

PASO 4

En la pantalla final, se mostrará un resumen de lo contratado por el cliente. Hacer clic en **“Terminar”** para que se guarde y actualice el contrato con los cambios solicitados.

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BAJA PARCIAL CANALES PREMIUM



DESCRIPCIÓN:



-Los ejecutivos de Front gestionarán la solicitud de retención y/o baja de canales que solicite el cliente, en el primer contacto.

-El ejecutivo aplicará las herramientas de retención vigentes, incorporadas en el siguiente link, las que están disponibles en Clave y Tipifica: [Política y Herramientas de Retención Hogar HFC - DTH](#)

GESTIONES A REALIZAR POR EJECUTIVO DE FRONT:

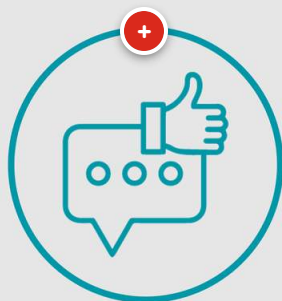
Presiona sobre cada ícono para revisar la información:



**Baja de un Canal
Premium + RGU**



**Baja de la totalidad
de sus servicios**



**Baja de un Canal
Premium + RGU**



**Baja de la totalidad
de sus servicios**

Si el cliente solicita dar de baja un canal Premium + RGU, **se transfiere a la plataforma de Downgrade**. Para ello, el ejecutivo debe seleccionar el ícono de transferencia asistida desde Genesys, buscar el Routing Point 11109 para DTH o 11105 para HFC en la lista donde está el menú desplegable de "All Types".



**Baja de un Canal
Premium + RGU**



**Baja de la totalidad
de sus servicios**

Si el cliente solicita dar de baja la totalidad de sus servicios, **se transfiere a la plataforma de Bajas Totales**. Para ello, el ejecutivo debe seleccionar el ícono de transferencia asistida desde Genesys, buscar el Routing Point 11109 para DTH o 11105 para HFC en la lista donde está el menú desplegable de "All Types".

1

Se debe validar tipo de SVA que cliente solicita eliminar, si corresponde a Canales Premium, **la gestión la debe realizar en línea**, entregando las herramientas de retención indicadas. Si a pesar de la negociación, el cliente solicita la baja, debes registrar ambas gestiones, en Tipifica.

2

Se debe informar que el plazo para la desconexión del servicio es de **2 días hábiles**.

3

Si bien el plazo para la desconexión es de 2 días hábiles, puede ocurrir que el cliente indique que no ha desaparecido su señal o se ha demorado más del tiempo indicado; si es así, **debes informarle que esto no implica que no le han dado de baja el servicio, ni tampoco que le seguirán cobrando, ya que desde que solicitó la baja, esta se efectúa**. Para su respaldo

el ejecutivo debe entregar al cliente el n° de registro de la orden para poder realizar seguimiento.

4

En caso de que el cliente requiera la baja de varios canales, el ejecutivo debe dejar registro en Tipifica, **por cada canal a desconectar.**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En el caso de baja parcial de Canales Premium se debe informar que el plazo para la desconexión del servicio es de **2 días hábiles**.

☐

Falso

☐

Verdadero

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°20 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 -
HFC**

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

FINALIZAR