

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - 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 Claro Más.



INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC

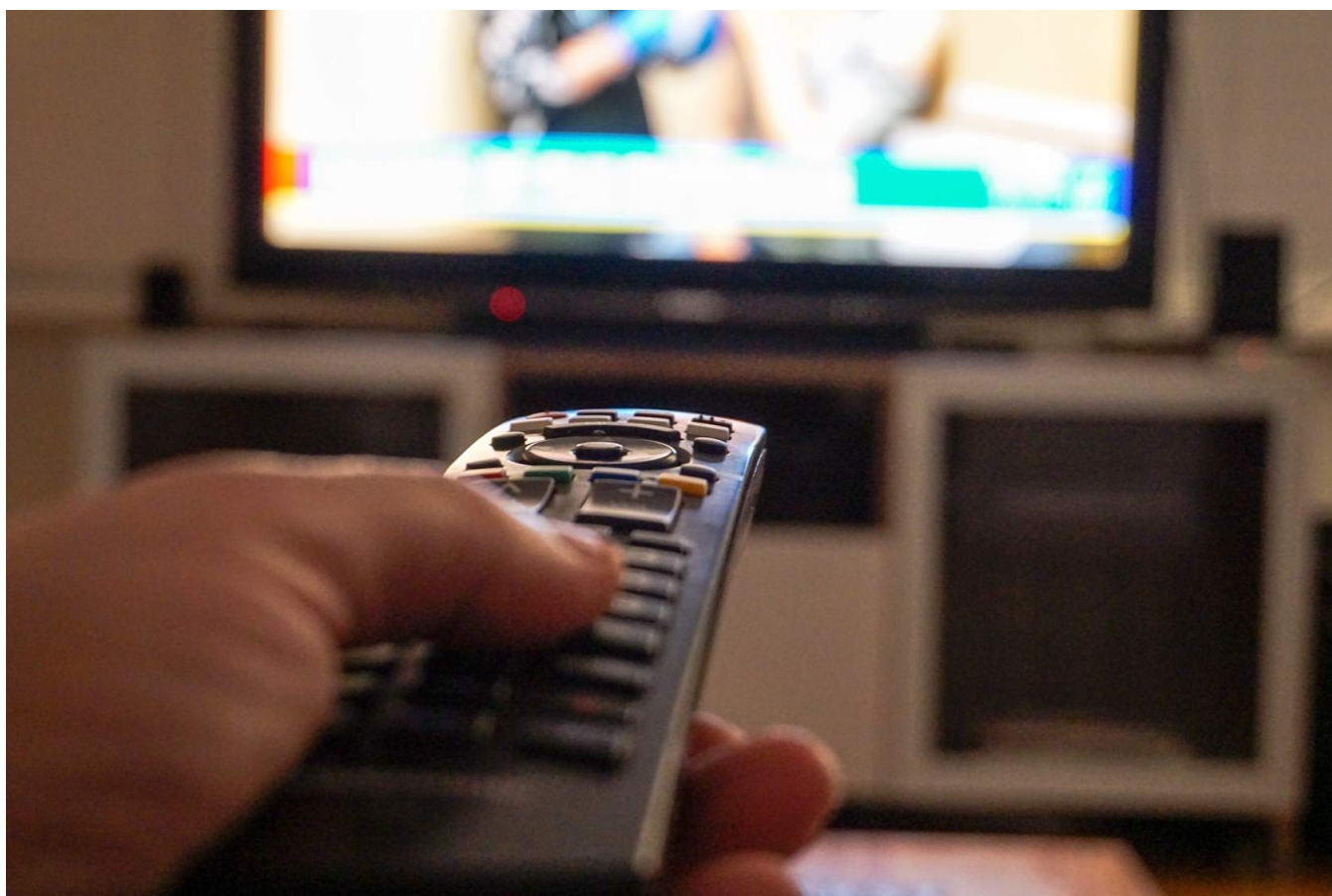


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCOVENIENTES DEL INTERNET HFC



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

-Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su equipo.

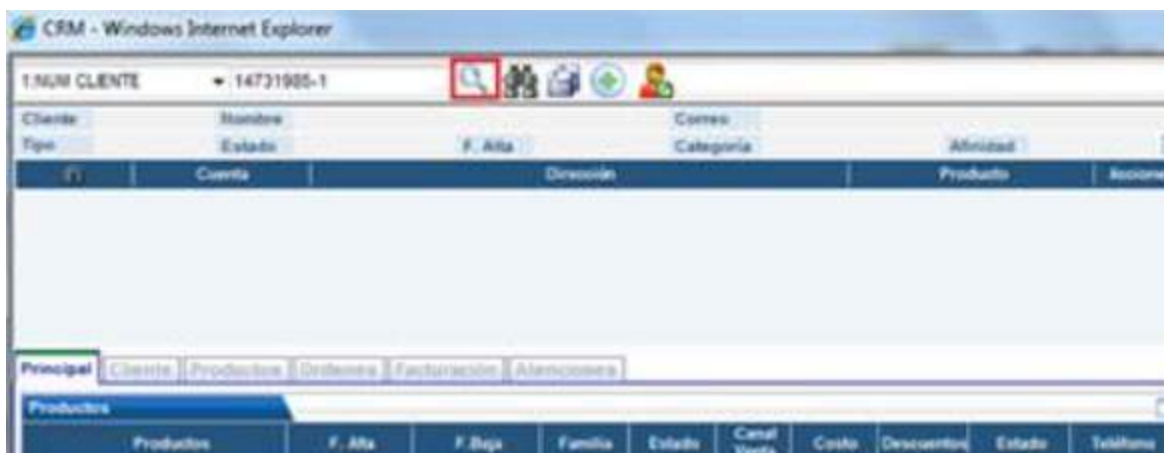
-Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo con el diagnóstico realizado en el domicilio.

REVISIONES BÁSICAS:

A continuación, revisaremos cómo realizar una revisión básica en caso de un inconveniente:

Paso 1

Ingresar a **SUR** e ingresar RUT del cliente. Luego, presiona sobre la lupa para buscar información.



Cliente Suspendido

Revisar la columna "ESTADO".

Cliente "suspendido"

INFORMA: el servicio está suspendido por mora en la boleta, ante estos casos apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora ya que se adeuda un monto de XXX correspondiente a las boletas de XXX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

REGISTRA:

- POSTVENTA CAC HFC >> ATENCIÓN COMERCIAL >> CONSULTA >> DETALLE DE BOLETA
- HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> DETALLE DE BOLETA – MONTO A PAGAR >> DESCONOCE MONTO Y FECHA DE PAGO

1 NUM CLIENTE: 14731985-1

Cliente: 14731985-1 Nombre: SEÑOR MANUEL AZNARAN CALDERON Correo: Estado: Cliente Suspendido Alta: 23-feb-2012 Categoría: Normal Afinidad:

Tipo: PERSONA

Cuenta: Cuenta 1 (1) Dirección: AVENIDA LA TRAVE SIA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:6867 NUMERO INTL PUDAHUEL Telefonía: (228678834)

Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Telefono
2 Play TV Basico Telefonía Limitada	26-oct-2015					\$21.840	\$5.890	SUSPENDIDO	
Adicionales	26-oct-2015					\$2.200	\$0		

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de Ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Cliente Activo

Cliente Activo: continúa con el paso 3.

1. En **Incognito**, ingresa el **RYT** del cliente sin dígito verificador y agregando un final.
2. Revisar el detalle en la columna **"Dirección" y "Estado"**.

Si el estado se encuentra suspendido; se debe regularizar la situación del cliente ingresando un ticket en el portal Helpdesk.

- Tipo de Registro: SUR

- Tipo de Orden: Regularización Intraway
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo HFC
- Intraway: Sí
- Tiempo de respuesta del ticket: 2 horas hábiles

Si el cliente se encuentra en estado activo:

- Si la columna **"Dirección"** no muestra información y el **"estado"** indica **"activo"**, continua con las revisiones en Fallas Masivas.

- Si en la columna **“Dirección”** se muestra información de **“suspendido hasta”** se debe informar que el servicio se encuentra suspendido de forma voluntaria y que en este estado no es posible entregar soporte. Si cliente solicita reanudación del servicio, apóyate con la siguiente publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

REGISTRA:

POSTVENTA CAC HFC >> ATENCIÓN COMERCIAL >> SOLICITUD >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO
HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> MODIFICACIÓN DE CONTRATO >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO

1 NUM CLIENTE: 7771342-5

Cliente: 7771342-5 Nombre: VIOLETA EDITH NUÑEZ PONCE Correo:
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 2-abr-2013 Categoría: Normal Afiliación:
 Cuenta: 7771342-5 (1) Dirección: Producto: Acciones:
 Cuenta 1 (1)
 AVENIDA LA FLORIDA EDIFICIO- EDIFICIO NUMERO:10269
 NUMERO INT-A, LA FLORIDA
 Video
 Principal Cliente Productos Órdenes Facturación Atenciones
 Productos

Productos	F. Alta	F. Baja	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuento	Estado	Telefono
3 Play TV Avanzado 28 Mbps Wifi/ Telefonía limitada	12-nov-2015					\$56.348	\$15.330	ACTIVO	
Adicionales	14-jun-2013					\$20.120	\$0		

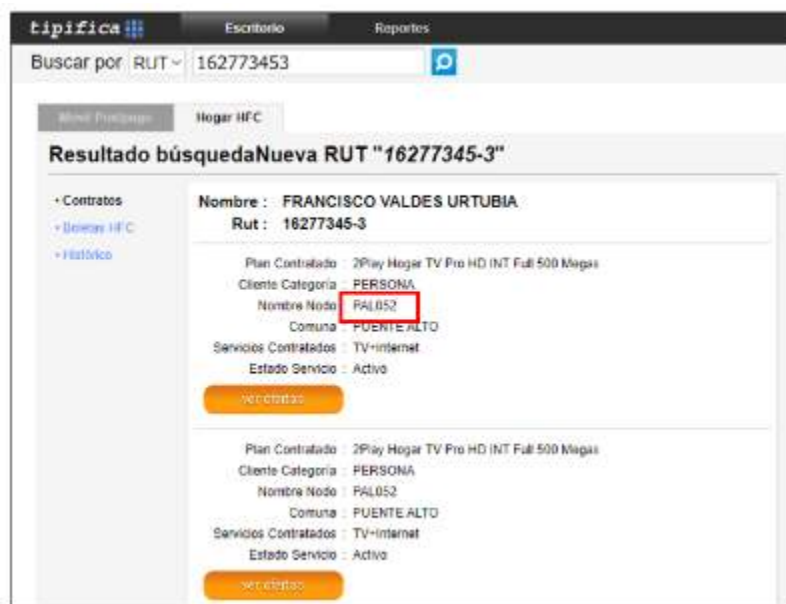


FALLAS MASIVAS:

Veamos a continuación la revisión en caso de Fallas Masivas:

Paso 1

Revisar nodo del cliente en TIPIFICA



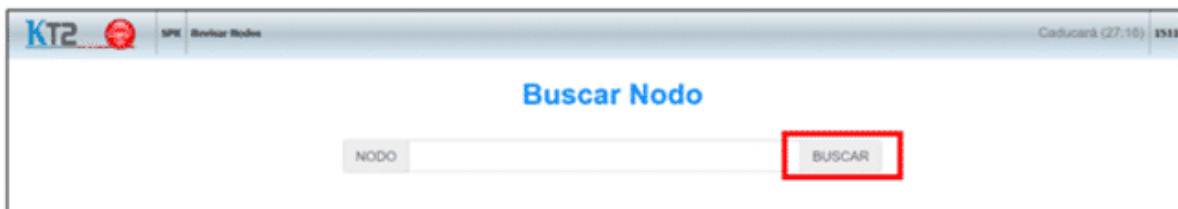
Paso 2

Ir a KT2 y seleccionar **"Revisar nodos"**.



Paso 3

Ingresar nodo del cliente y dar clic en “**Buscar**”.



Paso 4

SIN INCIDENCIA: aparecerá pantalla con mensaje en verde. Continúa con paso “3. ESTADO DE CABLEMODEM”



Paso 5

CON INCIDENCIA: aparecerá pantalla con mensaje en rojo. Nodo con falla masiva (incidencia crítica o condición crítica normal). En este caso, aparece identificado el tiempo de solución estimado.

KT2 NODOS Caducará (18:52) [Iniciar](#)

Buscar Nodo

NODO PAL073

Datos Generales

Nodo PAL073 se encuentra con falla, se esta trabajando en la solución. Tiempo estimado 6 horas.

DIAGNOSTICO RUIDO EN RETORNO

ID INCIDENCIA INC000001305418 ESTADO Asignada TIPO INCIDENCIA Condicion Critica de

RESUMEN HPC PAL073 (T2) INTERMITENCIA EN INT

Paso 6

En **ESTADO CLIENTE** ir a menú “Estado nodos”

Claro Estado Clientes [luis.sanchez](#)

Estado Clientes

[Inicio](#) [Busqueda](#) **[Estado Nodos](#)** [Cambiar Contraseña](#) [Salir](#)

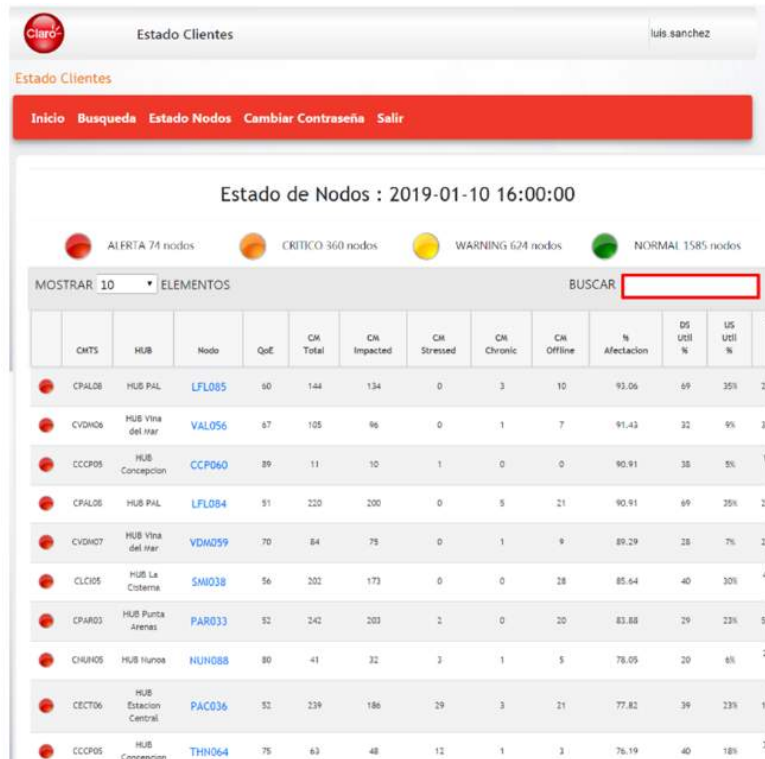
Bienvenido a Estado Clientes

Para iniciar vaya al menu superior de Tareas.

Algunas paginas tienen las tildes omitidas intencionalmente para evitar problemas de compatibilidad.

Paso 7

Ingresar nodo a buscar:



CMTS	HUB	Nodo	QoS	CM Total	CM Impacted	CM Stressed	CM Chronic	CM Offline	% Afectacion	DS Util %	US Util %
CPAL08	HUB PAL	LFL085	90	144	134	0	3	10	93.06	69	35%
CVDH08	HUB Vina del mar	VAL056	87	105	96	0	1	7	91.43	32	9%
CCCP05	HUB Concepcion	CCP060	89	11	10	1	0	0	90.91	38	8%
CPAL08	HUB PAL	LFL084	91	220	200	0	5	21	90.91	69	25%
CVDH07	HUB Vina del mar	VDH059	70	84	79	0	1	9	89.29	28	7%
CLC05	HUB La Cisterna	SMW038	56	202	173	0	0	28	85.64	40	30%
CPAR03	HUB Punta Arenas	PAR033	92	242	203	2	0	20	83.88	29	23%
CHUR05	HUB Huelmo	HUH088	80	41	32	3	1	5	78.05	20	6%
CECT06	HUB Estacion Central	PAC036	92	239	186	29	3	21	77.82	39	23%
CCCP05	HUB Concepcion	THN064	75	63	48	12	1	3	76.19	40	18%

Paso 8

Verificar estado del nodo a través del color.

Nodo sin incidencia: semáforo debe estar en color amarillo o verde


Estado Clientes
luis.sanchez

Estado Clientes

Inicio
Busqueda
Estado Nodos
Cambiar Contraseña
Salir

Estado de Nodos : 2019-01-10 16:00:00

 ALERTA 74 nodos
 CRITICO 360 nodos
 WARNING 624 nodos
 NORMAL 1585 nodos

MOSTRAR 10 ELEMENTOS
BUSCAR QUI033

	CMTS	HUB	Nodo	QoE	CM Total	CM Impacted	CM Stressed	CM Chronic	CM Offline	% Afectacion	DS Util %	US Util %	Tier e Est
	CQUI03	HUB Quilicura	QUI033	87	275	8	21	0	25	2.91	38	22%	5 h 0 min

PAGINA 1 DE 1 (REGISTROS TOTALES: 2,643) - (1 REGISTROS FILTRADOS)

Paso 9

Nodo con incidencia. Si existe incidencia se debe revisar hora en que se detectó.


Estado Clientes

luis.sanchez

Estado Clientes

Inicio
Busqueda
Estado Nodos
Cambiar Contraseña
Salir

Estado de Nodos : 2019-01-10 16:00:00

ALERTA 74 nodos

CRITICO 360 nodos

WARNING 624 nodos

NORMAL 1585 nodos

MOstrar

10

ELEMENTOS

BUSCAR

QUI077

	CMTS	HUB	Nodo	QoE	CM Total	CM Impacted	CM Stressed	CM Chronic	CM Offline	% Afectacion	DS Util %	US Util %	Tiempo Est
	CQUI03	HUB Quilicura	QUI077	77	223	44	10	0	25	19.73	50	14%	2 h 01 min

PAGINA 1 DE 1 (REGISTROS TOTALES: 2,643) - (1 REGISTROS FILTRADOS)

<

1

>

INFORMA

- Si han pasado **menos de 6 horas** desde que se detectó falla masiva: calcular cuántas horas han pasado desde que se detectó falla masiva hasta el llamado/contacto del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 6.

"Sr(a) XXX, actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad, esto puede tardar hasta 6 horas desde que se detectó la caída de servicios. En las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

- Si han pasado **más de 6 horas** desde que se detectó falla masiva: calcular cuántas horas han pasado desde que se detectó falla masiva hasta el llamado/contacto del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 24.

"Sr(a) XXX, lamentamos su situación, le comentamos que los trabajos realizados en su sector están tardando un poco más de lo habitual, es por esto, que aún no se ha podido solucionar el inconveniente de corte de servicios. Un equipo especialista nos está informando que el restablecimiento de sus servicios puede tardar hasta 24 horas desde que se detectó la falla, es decir, en las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad."

REGISTRA

HFC MAS> TÉCNICO > INCIDENCIA O FALLA MASIVA >

- EN REDES
 - FALLA MASIVA DECLARADA EN KT2
 - NODO CRITICO O EN ALERTA
 - NODO EN ATENCION MAS DE 12 HORAS
 - NODO EN ATENCION MENOS DE 12 HORAS CM CAIDOS
- POSTVENTA CAC HFC>>CONTINGENCIA HFC>> INCIDENCIAS MASIVAS
CIERRE: RESUELVE EN LINEA>>INFORMA INCIDENCIA MASIVA.

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

1. Nombre y RUT de la persona atendida
2. Gestión realizada (si aplica)
3. Información entregada
4. Motivo de incidencia
5. Comuna afectada

CASOS REITERADOS:

Se debe revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente:

FALLA MASIVA: Si la hora de solución de la falla no se cumple respecto a lo informado en la primera atención, calcula cuántas horas han pasado desde que se detectó la falla masiva hasta el contacto/llamado del cliente. Informar la diferencia de horas que quedan para completar las 24. Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos su situación, le comentamos que los trabajos realizados en su sector están tardando un poco más de lo habitual, es por esto, que aún no se ha podido solucionar el inconveniente de corte de servicios. Un equipo especialista nos está informando que el restablecimiento de sus servicios puede tardar hasta 24 horas desde que se detectó la falla, es decir, en las próximas XX horas usted podrá volver a utilizar sus servicios con normalidad."

REGISTRA:

HFC MAS> TECNICO > INCIDENCIA O FALLA MASIVA >

- EN REDES
- FALLA MASIVA DECLARADA EN KT2
- NODO CRITICO O EN ALERTA
- NODO EN ATENCION MAS DE 12 HORAS
- NODO EN ATENCION MENOS DE 12 HORAS CM CAIDOS

POSTVENTA CAC HFC>>CONTINGENCIA HFC>> INCIDENCIAS MASIVAS

CIERRE: RESUELVE EN LINEA>>INFORMA INCIDENCIA MASIVA.

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

6. Nombre y RUT de la persona atendida
7. Gestión realizada (si aplica)
8. Información entregada
9. Motivo de incidencia
10. Comuna afectada

INCUMPLIMIENTO DE VISITA TÉCNICA: cliente tuvo una visita técnica agendada y el técnico no se presentó en el domicilio en el bloque horario informado. Debes escalar caso por incumplimiento.

REGISTRA:

HFC MAS> TECNICO > ESTADO VT – FECHA

CANALES ELECTRONICOS > HOGAR > HFC > RECLAMO > VISITA TECNICA PENDIENTE > REPARACION

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN TÉCNICA > RECLAMO > VISITAS PENDIENTES

En el campo "OBSERVACIONES" dejar los siguientes datos:

- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada

VISITA TÉCNICA FINALIZADA EN TERRENO, PERO CONTINÚA CON INCONVENIENTES DE INTERNET: realizar procedimiento nuevamente desde paso Revisiones Básicas.

UNA VEZ

MÁS DE UNA VEZ

Ingresar visita técnica por motivo de inconvenientes de internet.

HFC MAS> TÉCNICO > ESTADO VT – FECHA

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN TÉCNICA > RECLAMO > INTERNET

En el campo **“OBSERVACIONES”** dejar los siguientes datos:

- Nombre y RUT de la persona atendida
- Gestión realizada (si aplica)
- Información entregada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cuál es el primer paso que se debe realizar para la revisión de "Fallas Masivas"?

- ☐ Revisar nodo del cliente en Tipifica
- ☐ Revisar nodo del cliente en ONE
- ☐ Revisar nodo del cliente en SUR

Pregunta

02/02

En caso de un "Nodo con incidencia" el semáforo debe estar en color naranjo o rojo.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°1 - HFC
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°1 - HFC

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

FINALIZAR