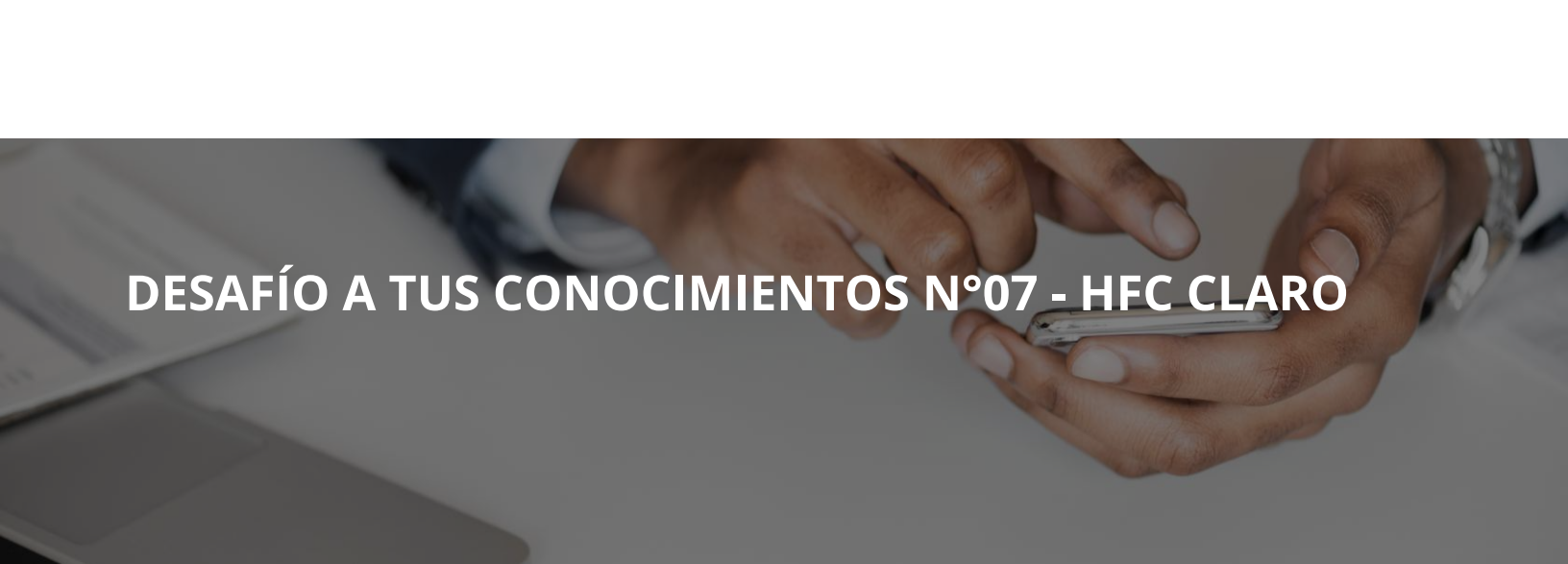




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - HFC CLARO

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: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



UNIDAD 2: ANDES - MODIFICACIÓN DE DATOS



UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



UNIDAD 4: TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



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

SIN INTERNET:

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

FIBRA

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	600 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	●
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			Activado	●

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT			ZTE H3601P			
	ZTE	F6600P	EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

- "¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?"

- "Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?"

- "¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?"

- "¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?"

OFF LINE:

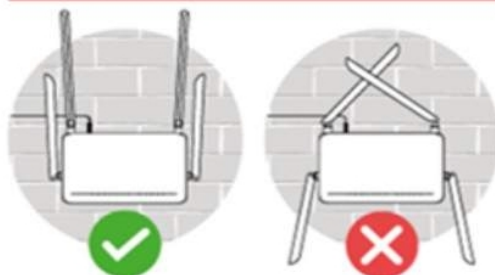
Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?

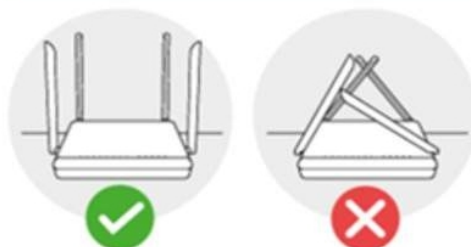
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



a. Guíate por el proceso de Video llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Paso 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

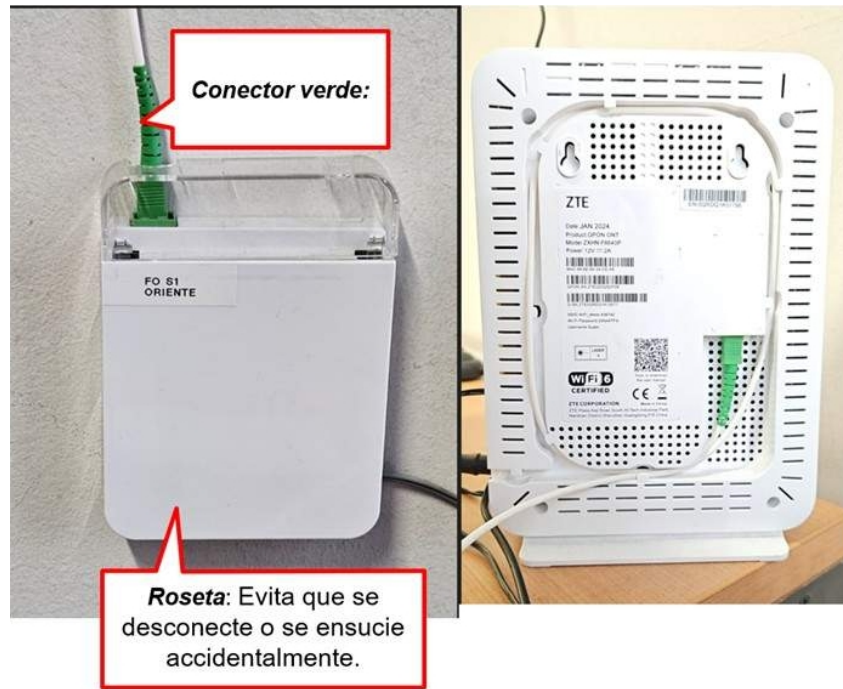
TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

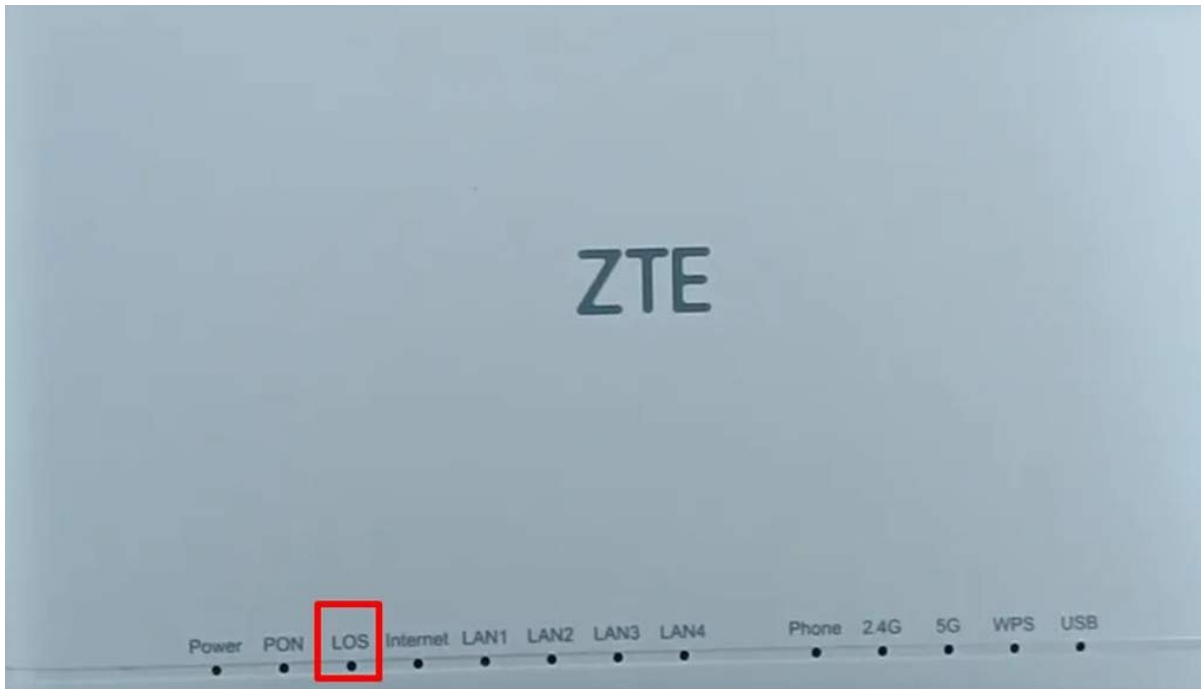
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Paso 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Paso 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - MODIFICACIÓN DE DATOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**
- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.

- Los botones MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La modificación en la cuenta de facturación puede ser realizada por cualquier puesto de trabajo, pero el perfil de facturación podrá ser modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, jefe y BackOffice.
- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el Ciclo de Facturación del cliente.

MODIFICACIÓN DE E-MAIL —

IMPORTANTE: Si el cliente solicita el cambio de su correo electrónico para el envío de la boleta, debes hacer este mismo procedimiento pero en la cuenta de FACTURACIÓN.

Posicionarse sobre el campo de E-MAIL y escribir el nuevo correo y Guardar (el campo ESTADO MAIL quedará PENDIENTE debido a que esta Función aún no disponible en Andes)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 8646174-9 | Por el cliente

Lista de clientes | Lista de clientes

8646174-9

Rut: 8646174-9 Dirección: APOQUINDO A Teléfono principal: 963715034 Resultado última encuesta EPA: []

Nombre: PATRICIA DE LOS En cobranza: [] Fecha última encuesta EPA: []

Apellido paterno: RAMIREZ Email: [] Fallas masivas: [] Resultado última encuesta NPS: []

Apellido materno: QUEZADA Edad: 30 Referidos: [] Fecha última encuesta NPS: []

Segmento valor: [] Nacionalidad: CHILENA Tipo: Empresarial Id Twitter: @ursulanogera

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validar Cádiz: Cliente Género: Femenino

Profesión: PROFESORA Región: REGION METROPOLITANA Subtipo: [] Fecha de nacimiento: 01/06/1987

Código postal: [] Subcasi: Sin Servicios A Estado: Prospecto

Vista 360 Más información **Resumen del cliente** Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades 1 - 5 de más de 5

Tipo	Id Actividad	Descripción	Estado
Alarma	1-507XRJ	La actividad ID "1-5HA19X" asignada a usuario "COPPERTE" no ha sido finalizada	Abierta
Alarma	1-50VRNO	La actividad ID "1-5HA000" asignada a usuario "FARRAGADA" no ha sido finalizada	Abierta
Resolución	1-5HA19X	Análisis Requerimiento	Abierta
Alarma	1-5HA000	La actividad ID "1-5GYTES" asignada a usuario "MSAQUEROS" no ha sido finalizada	Abierta
Resolución	1-5GYTES	Genera Requerimiento	Derivada

Perfil de facturación Sin registros

Nombre	Método de pago	Método de Distribución de	Día de Tarificación del Mes (DOM)
--------	----------------	---------------------------	-----------------------------------

Productos Instalados Sin registros

Pedidos 1 - 4 de 4

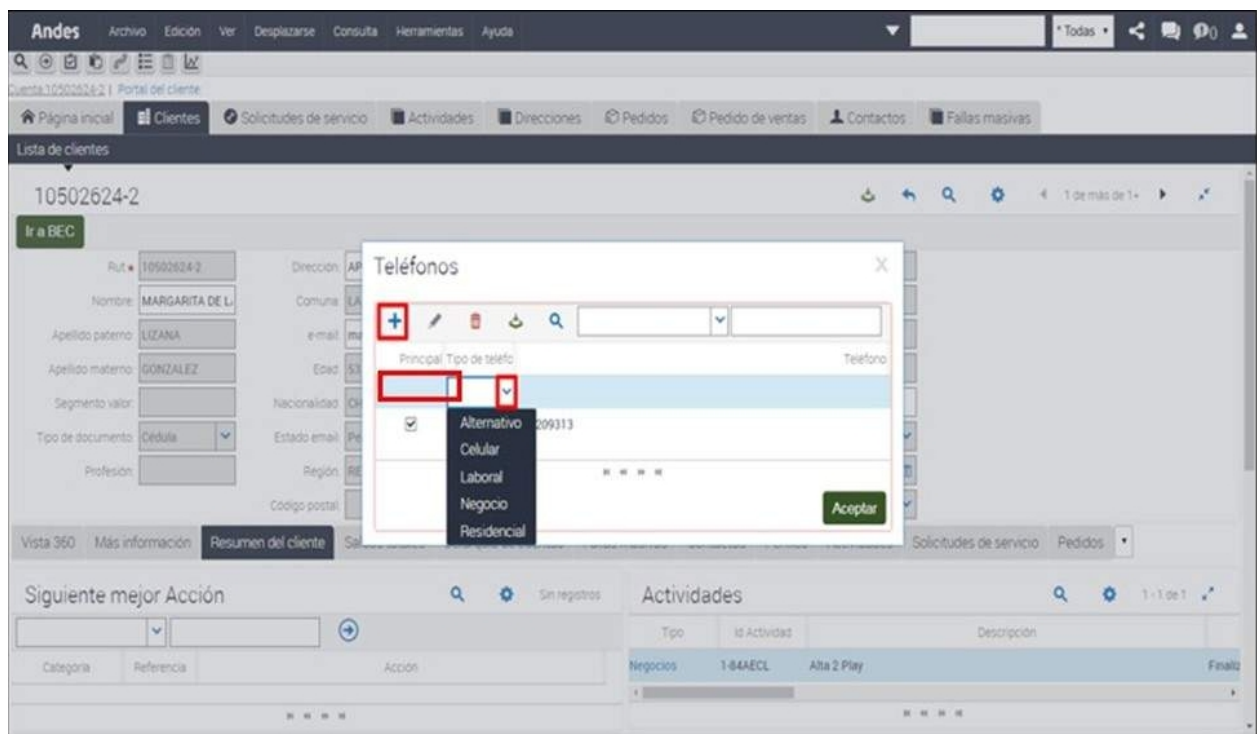
MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

PASO 2

PASO 3

- La numeración de dicho Número debe ser 9 dígitos.
- Dejar como teléfono principal el n° Móvil; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp, con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.
- Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de "Confirmación de Agendamiento" de esta misma publicación.
- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.

Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón NUEVO y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.

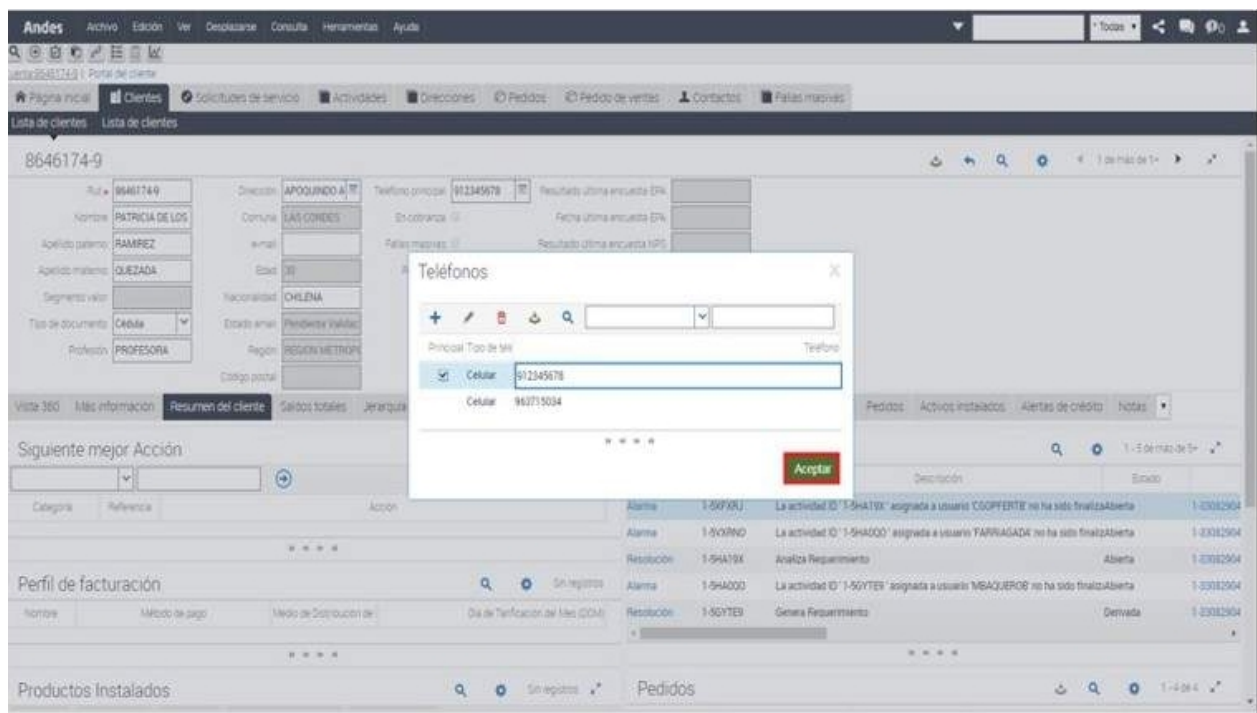


MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

PASO 2

PASO 3

INGRESAR EL NÚMERO TELEFÓNICO DE NUEVE DÍGITOS PARA LUEGO ACEPTAR.



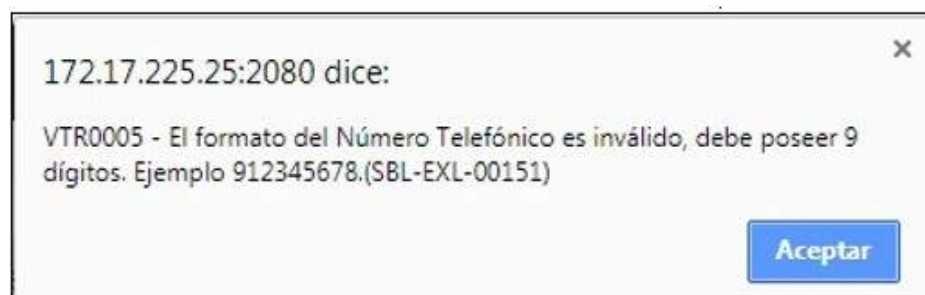
MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

PASO 2

PASO 3

En el caso de no ingresar los 9 dígitos, se despliega la siguiente alerta:

Finalmente haz click en GUARDAR



CONTINUE

UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en Claro existe la disposición de resolver su inconveniente de forma efectiva.

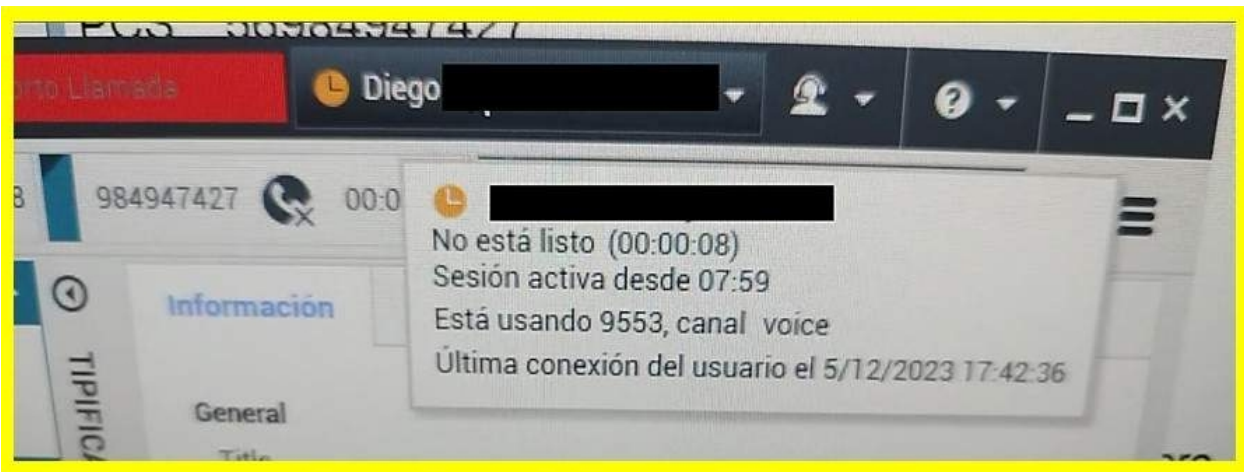
SABER MÁS:



- Ante un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace(deben ser 3 intentos seguidos).
- Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.
- Si se ofrece devolución de llamada a cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

¿EN QUÉ ESTADO WORKSPACE DEBE QUEDAR EL EJECUTIVO PARA GENERAR LA DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO?

Luego del corte de llamada, el estado de Wokspace cambia automáticamente a "After Call Work (ACW)", con icono de Ausente, lo que permite al ejecutivo realizar la devolución de llamada.



CONTINUE

UNIDAD 4: TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleto debido al término de un descuento o promoción.

ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios fijos.**
- Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. **Si el cliente tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado **Siguiente Mejor Acción (SMA)**, la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio.

Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

- a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmele que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil,

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

1.2. Si el cliente no tiene ningún nuevo descuento cargado, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

- a. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** finaliza la atención.
- b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación,** ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°07 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
HFC**

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

FINALIZAR