



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - 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: TRASLADO DE DOMICILIO



UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET FTTH



UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES DE TELEFONÍA



UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TRASLADO DE DOMICILIO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- El traslado se puede efectuar solo a direcciones factibles.

- Solo puede ser solicitado por el titular y/o representante legal.
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- Solo el Titular y/o representante legal pueden solicitar la cancelación del traslado. Para la validación de titular, deber revisar el N° de serie del Carnet de identidad en la siguiente página [REGISTRO CIVIL](#)
- El cliente con deuda, sólo podrá trasladar los mismos servicios que tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con cuenta al día.

CLIENTE CON DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD:



¿Cómo Verificar si el cliente puede trasladar sus servicios?

1. Antes de realizar cualquier gestión, revisa los datos del cliente en sistema y corroborar que son los correctos.

2. Si el cliente tiene en sus productos instalados el plan correspondiente a la oferta vigente. a. Si tiene un plan antiguo, debe actualizar sus servicios a los de la oferta comercial vigente, puedes revisar la publicación Actualización de Promoción Fijo.

3. Continúa revisando si tiene deudas desde la cuenta de facturación del cliente.

a. Si es así, revisa la fecha de instalación de los servicios en la vista 360 del cliente en la sección de PRODUCTOS INSTALADOS.

i. Debes revisar si su antigüedad en la compañía es **MAYOR** a 1 mes, si es así puede realizar el traslado. Si es necesario, puedes realizar una prórroga o inhibición según corresponda, revisa la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA](#).

ii. Si su antigüedad es **MENOR** a 1 mes en la compañía, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos te los tiene que enviar el cliente a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención,

debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

Si es necesario, puedes realizar una prórroga o inhibición según corresponda, revisa la publicación [INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA.](#)

Revisar si la dirección del nuevo domicilio, si tiene un tipo de red diferente a la dirección actual.

a. Si el tipo de red del nuevo domicilio es distinta al de la dirección actual, transfiere a la plataforma de retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.](#), dado que no se puede realizar el traslado. Caso contrario continua con el procedimiento.

b. Si el cliente posee más bocas adicionales, se les tendrá que entregar un decodificador por cada una, estos no tienen costo de instalación, solo se le cobrará la mensualidad.

"Sr(a) XXX, el traslado de su servicio de Televisión implica la instalación de decodificadores nuevos ya que el nuevo domicilio pertenece a un sector con mayor tecnología. Esta mejora le permitirá ampliar su parrilla de programación y ver canales HD y VOD, si bien tiene costo de instalación, al ser esto un traslado, le entregaremos el costo de instalación \$0, solo tendrá que cancelar la mensualidad de los decodificadores adicionales por un valor de \$XXXX, ya que entregamos un decodificador sin costo mensual".

1. Revisa la factibilidad de la nueva dirección. Para esto, revisa en pestaña VALIDACIONES VENTAa. Si es así, revisa la fecha de instalación de los servicios en la vista 360 del cliente en la sección de PRODUCTOS INSTALADOS.

2. si la dirección no tiene factibilidad, debes revisar en éste procedimiento la sección CLIENTE CON DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD.3. Si la dirección del cliente es factible, debes continuar con el INGRESO DE TRASLADO

INGRESO DE TRASLADO

Según el análisis y resultados de la validación de la dirección se procede según los siguientes casos:

DOMICILIO FACTIBLE:

1. En Jerarquía de cuentas, crear una nueva cuenta de SERVICIO asociada a la nueva dirección donde se desea trasladar. Presionar botón (1), elegir **CLASE** (2) y finalmente **GUARDAR** (3). Guardar el número de **IDENTIFICADOR DE CUENTA DE SERVICIO**.

2. Hacer clic en el cuadro de dirección sobre el botón de búsqueda .y buscar la nueva dirección en el desplegable **DIRECCIONES DE LA CUENTA** y hacer clic en **ACEPTAR**.

3. Pinchar **GUARDAR** .

4.Navegar hacia la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**. Posicionarse sobre la promoción contratada y pinchar el botón **ENGRANAJE**. Elegir del menú desplegable: **TRASLADO**.

5. Se realiza el cambio de la cuenta de Servicio, eligiendo las que fueron creadas y guardadas para la nueva dirección.

6. Al seleccionar los campos indicados, se despliega la cuenta nueva y antigua de facturación y servicio, se debe elegir la nueva y hacer clic en ACEPTAR.

Si no seleccionas la nueva cuenta de servicio al realizar el TSQ enviará un mensaje de alerta. Debido a que la dirección de destino debe ser siempre distinta a la actual.

7. Pinchar el botón TSQ y revisar que quede en estado **APROBADO**.

8. Luego de ingresado el *Traslado*, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el *Traslado*.

! En caso de DIRECCIÓN INFECTIBLE POR CAPACIDADES aparecerá un ERROR DE CAPACIDAD. En este caso debes transferir en forma asistida a BOTÓN ROJO. Para transferir correctamente, revisa la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR**⁸.

Luego de ingresado el *Traslado*, ingresar a Jerarquía de Cuentas y posicionarse en el botón de buscar Dirección en la Cuenta de Facturación y cambiarla por la dirección ingresada para el *Traslado*.

Nota: El cambio de dirección en la cuenta de facturación también se puede realizar cuando el pedido ya está agendado.

9. Navegar nuevamente al Pedidos de ventas y presionar el botón **ENVIAR**.

10. Automáticamente se desplegará el agendamiento disponible, en donde se debe coordinar con el cliente el día y el bloque horario de la visita, para luego presionar ACEPTAR. Recuerda corroborar números de contacto.

11. Y finalizar en **GUARDAR** .

12. Verificar en la vista 360° la actividad de tipo **TERRENO** en estado **AGENDADA** y en Pedidos el traslado en estado **ABIERTA**

INFORMA:

Informar al cliente:

- Fecha de cuando se realizará el traslado del servicio
- Cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual
- Recordar que tiene que haber un mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado

“Sr(a) XXX, el traslado de sus servicios queda programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentren en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (Decodificador, Modem, etc.) al nuevo domicilio”

REGISTRA:

Atención Comercial→ Cons. estado pedido clienete→ Traslado
(fact/estado/incump)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 2: INCOVENIENTES DE INTERNET FTTH



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Aplica para Call Center, Canales digitales y Sucursal
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario del servicio.
- **Sucursales**: Consulta al cliente si se puede comunicar con alguien que esté en el domicilio para realizar revisiones con el equipo. Si cliente no puede o no quiere comunicarse con nadie, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.

DEBES SABER:

- 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 al diagnóstico realizado en el domicilio.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe **FEN** en BEC, para

corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC

- Si el cliente solicita compensación, seguir el procedimiento "DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO"
- **Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA.**

ANALIZA:

Revisa las actividades de “ **Llamada Entrante** ” en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha Inicio” y su “Razón” . Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días. Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación “Internet” desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la “Fecha de Creación” y “Tipo” Internet.

REITERADO

Revisa el apartado de “ **Reiterados** ” para su atención.

NO REITERADO

Si el cliente **no es un caso Reiterado** , es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas de internet en los últimos 7 días,

debes continuar con el procedimiento a continuación.

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - INCONVENIENTES DE TELEFONÍA



INDAGA:





Realiza consultas que ayuden a determinar cuál es el inconveniente del cliente:

- ¿Cuál es el inconveniente que presenta?
- ¿Desde cuándo ocurre?
- ¿Cuántos aparatos telefónicos tiene en domicilio?
- ¿No puede llamar a un número en específico o a ninguno? ¿No puede comunicarse a números de RED FIJA o CELULARES?
- ¿De qué compañía pertenecen el o los números que no puede comunicarse?
- ¿Es primera vez que le sucede esto?

REVISIONES BÁSICAS:

IMPORTANTE

Explica cómo se abordará la atención a través del siguiente script:

Sr(a) XXX, primero revisaremos el estado comercial de su servicio, para asegurar que éste esté activo y así podamos entregarle soporte.

Revisa el estado comercial del servicio en Andes. Para entregar soporte, debe estar **activo**.

1. Verifica que el estado de los servicios del cliente esté activo.a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

a) Seleccionar la cuenta de Servicio correspondiente a la dirección del cliente.

b) En la sección “Productos Instalados” verificar el estado del servicio.

SERVICIOS SUSPENDIDOS:

Servicio se encuentra cortado por mora o de forma voluntaria a solicitud del cliente. Ante estos casos se debe informar:

Corte por mora:

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.

Solicitud voluntaria:

Sr(a) XXX, hay una solicitud de baja/suspensión de su servicio, es por eso que no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente.

SERVICIOS ACTIVO:

Si el servicio está activo, revisa en la sección PEDIDOS que no tenga un pedido de Reanudación en estado abierto.

Si el cliente si tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, debes completar este pedido para que el cliente retome el servicio, para esto ingresa un ticket a mesa de ayuda para que sea completado. Apóyate de la publicación [ANDES - Ingreso de Tickets](#).

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Problema con Pedido Ingresado

Tipo de Solicitud: Reanudación

Detalle: Completar pedido N° X-XXXXX en estado abierto, servicio activo.

Informa al cliente que se ha reportado su inconveniente y dentro del día o máximo 48 horas hábiles su servicio será activado. Si no tiene un pedido de Reanudación en estado abierto, continúa con la siguiente revisión. En la siguiente revisión verificaremos si el cliente está con una cobranza pegada por temas sistémicos.

1. Seleccionar cuenta de facturación asociada al servicio y domicilio.
 2. Ir a alertas de crédito.
 3. Identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.
 - a) No pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Continúa con las revisiones en el paso 2. FALLA MASIVA/SIX
 - b) Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas: Selecciona la cuenta de servicio que corresponde a la dirección indicada por el cliente.
- Dirígete a CLIENTES y pincha sobre el identificador cuenta de servicio.

Selecciona en "Telefonía Fija" y hace clic en el botón "RESET/REFRESH". Para revisar en detalle el procedimiento Reset/Refresh en Andes.

Revisar en la actividad de Reset/Refresh el campo "COMENTARIOS"

- Si el proceso fue fallido, continuar con las revisiones del paso 2.- Si el proceso fue exitoso, indicar al cliente que sus servicios ya fueron restablecidos.

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin Fono o sin Tono

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

Andes

Cuenta: 21916357-6-S-001 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre Método de pago Medio de facturación Día de facturación

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Producto	Estado	Descripción del Producto	Marca
o Descuento Multi Servicio Claro	Activo	Descuento Multi Servicio	CLARO
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO
▶ Television	Activo		CLARO
o 2P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	Activo	2P 500 Megas + Claro TV Plus	CLARO
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO

Pedidos

Estado Motivo c

Completada

Completada

Completada

Completada

Completada

Solicitudes de

Estado Nº c

FALLAS MASIVAS:

IMPORTANTE

1. Explica si hay o no fallas masivas o trabajos programados en el sector.

Sr(a) XXX, ya aseguramos que su servicio está activo, por lo tanto, ahora vamos a revisar si hay algún evento o trabajo en su sector que pueda estar afectando a su servicio.

2. Revisa si el servicio está siendo afectado por una Falla Masiva en BEC.

2.1. Ingresar a BEC a través del botón de Andes.

2.2. Revisa en BEC el Semáforo “Dificultad de Servicio Detectada”.

Si está en color **VERDE**, continúa con el paso 3 ESTADO DE CABLE [MÓDEM.](#)

Si está en color **ROJO** o **AMARILLO**, dirígete a “Estado Clientes”.

2.3. Revisa información en estado clientes, para ello, apóyate en el procedimiento de Detección de Incidencias Masivas, pinchando [aquí](#)

FEN:

Revisa la información en “Estado clientes”, para ello, toma la comuna y nodo desde BEC.

- Si muestra comuna de cliente con afectación de servicios corresponde a Falla Masiva (FEN).
- Si muestra ESCALADO-RED corresponde a trabajos realizados en el sector del cliente para mejorar los niveles del servicio.

FALLA MASIVA:

Informa:

“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 hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

Si no hay hora de solución (o ésta ya se cumplió), utilizar el siguiente script:

“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 lo antes posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.

REGISTRA:

General -> Fallas sistemáticas -> Masiva técnica (NNOC Ticket)

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

ESCALADO A RED:

En esta modalidad el cliente percibirá algún corte o intermitencia en su servicio. Revisar la hora de inicio y término de los trabajos.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, estamos realizando mantenciones en su sector, lo que podría provocar intermitencia en sus servicios. La hora de término de los trabajos es XX:XX hrs. Le pedimos disculpas por las molestias que esta situación le pueda generar."

En esta situación, NO corresponde ingresar una visita técnica puesto que ya hay trabajos programados en el sector.

En caso de que el cliente solicite una compensación por el tiempo que se vio afectado su servicio, debes apoyarte con el procedimiento [DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO](#).

CLIENTE CON MÁS DE 48 HORAS DE TRABAJOS "Escalado a redes"

Si cliente se contacta y han pasado más de 48 horas desde la fecha de inicio del trabajo, debes escalar caso al correo: **coordinadorescalcenter@clarovtr.cl**

FORMATO DE CORREO:

ASUNTO: Cliente CLARO/ANDES lleva afectado por un problema de redes agrupado más de 48 Horas

CONTENIDO: ID_FEN: Incorporar el número de ID de FEN

PROBLEMA: Incorporar el problema

FECHA_PROBLEMA: Incorporar la fecha del problema

INFORMA:

"Sr(a) XXXX, su caso ha sido escalado a un área especialista, quienes resolverán el inconveniente en un plazo máximo de 24 horas."

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin Fono o sin Tono

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

GESTIONA:

SIN TONO

RUIDO EN LA
LÍNEA

INTERMITENCIA

NO RECIBE
LLAMADOS

1. Dirígete a BEC y revisa NIVELES para conocer el estado del servicio.

En caso que el semáforo muestre color **verde**, informa que el servicio se encuentra funcionando de manera exitosa.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

En caso que el semáforo, muestre un color distinto al verde, se debe realizar un PING.

1.1. Si el resultado es EXITOSO, indica que el servicio está funcionando correctamente, y que, es un inconveniente adicional presentado.

En caso que el PING sea fallido, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 2.

2. En el caso de no poder resolver al cliente, el ejecutivo deberá ingresar una SOLICITUD DE SERVICIO, desde la cuenta de SERVICIO con visita técnica a domicilio.

- Tipo: Telefonía Fija
- Área: Reparación técnica
- Subárea: Sin TonoRevisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tonoRegistrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
1. Dirígete a ANDES y realiza RESET/REFRESH, Desde la cuenta de SERVICIO en la sección PRODUCTOS INSTALADOS. 1.1. Selecciona TELEFONÍA FIJA y luego Presionar el botón RESET/REFRESH. IMPORTANTE: ! Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de BANDA ANCHA también se reiniciaría el Internet. ! Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH				

En caso que, el proceso sea exitoso, informa que el servicio se encuentra funcionando de manera exitosa.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

2. Si el Reset indica PROCESO FALLIDO, se debe ingresar una visita en terreno
SERVICIO DEGRADADO

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO

Revisa el procedimiento de INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA.

INFORMA:

Indícale al cliente:

-Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.

-Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

-En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

--	--	--	--	--

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
----------	-------------------	---------------	--------------------	--

1. Dirígete a BEC y revisa el Estado del CM (Cablemódem).

1.1. Si el estado del CM es Offline, debes solicitar al cliente que realice un Reset Eléctrico (desenchufar y vuelve a enchufa la caja desde el puerto 1)

“Sr(a) XXXX, el reinicio del equipo telefónico le tomara 10 minutos.”

1.2. Actualice la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM.

1.3. Si el estado sigue siendo Offline, se debe ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO

Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

2. Si el estado del CM es Online, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 3.

“Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos.”

3. En caso que, el inconveniente persista, realiza RESET/REFRESH desde Andes.

3.1. Valida si el servicio está funcionando correctamente. En caso que, el inconveniente persista, debes ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: SERVICIO DEGRADADO Revisa el procedimiento de [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA](#)

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, **su costo es de \$20.000.**

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS	
----------	----------------------	---------------	-----------------------	--

1. Dirígete a Incognito (SAC), y verifica que no se encuentre activado el servicio de Desvío de Llamadas y el servicio No Molestar. Para ello, selecciona la Telefonía de la sección Suscripciones, luego Verifica las opciones que se encuentran Seleccionadas (Servicio habilitado) y Disponibles (Servicio deshabilitado) en la sección CALL_FEATURES.

Si tras la verificación de la activación del desvío de llamadas y el servicio no molestar, estos están desactivados, debes habilitarlos, con la finalidad que el servicio se encuentre operativo. Informa al cliente con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, le informo que con el reinicio ha quedado operativo nuevamente su servicio, disculpe las molestias que esto le pudo ocasionar" En caso que, los servicios estén correctamente habilitados, pregunta al cliente cual es el estado del tono.

Revisa [aquí](#) mayor detalle.

SIN TONO	RUIDO EN LA LÍNEA	INTERMITENCIA	NO RECIBE LLAMADOS
1. Dirígete a BEC y revisa el Estado del CM (Cablemódem). 1.1. Si el estado del CM es Offline, debes solicitar al cliente que realice un Reset Eléctrico (desenchufar y vuelve a enchufa la caja desde el puerto 1) <i>"Sr(a) XXXX, el reinicio del equipo telefónico le tomara 10 minutos."</i> 1.2. Actualice la pantalla de BEC para hacer seguimiento al estado del CM. 1.3. Si el estado sigue siendo Offline, se debe ingresar una reparación técnica. TIPO: TELEFONÍA FIJA AREA: REPARACIÓN TÉCNICA			

SUBAREA: NO EMITE LLAMADOS

Revisa el procedimiento de INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA 2. Si el estado del CM es Online, verifica con el cliente que el cable RJ11 se encuentre en el puerto telefónico 1.

Consulta al cliente, si el inconveniente ha sido resuelto, en caso, que el inconveniente persista, dirígete al punto 3.

"Sr(a) XXXX, hemos revisado su servicio, y este se encuentra sin desperfectos técnicos."

2.1. En caso que, el inconveniente persista, realiza RESET/REFRESH desde Andes.

2.2. Valida si el servicio está funcionando correctamente. En caso que, el inconveniente persista, debes ingresar una reparación técnica.

TIPO: TELEFONÍA FIJA

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBAREA: NO EMITE LLAMADOS

Revisa el procedimiento de INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO CON REPARACIÓN TÉCNICA

INFORMA:

Indícale al cliente:

- Se genera visita técnica para que se solucione su inconveniente, indícale día y hora.
- Es importante la presencia de un adulto responsable para aprobar el trabajo realizado.

Si el cliente pregunta costo de la visita:

- En caso que la falla sea producida por terceros, su costo es de \$20.000.

REGISTRA:

Atención técnica -> Fono -> Sin fono o sin tono Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 4: ANDES - AJUSTE



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.

✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.

✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.

✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA).

IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
• En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. • Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. • Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de períodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al período actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el período duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si el monto se encuentra facturado:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
---------------------------	---------	---------	--------	--

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la

publicación [ANDES - INGRESO DE TICKETS](#).

- **Tipo de Registro:** Andes
- **Aplicación:** Andes
- **Categoría:** Boleta
- **Tipo de Solicitud:** Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura En observación indicar: • Nombre cliente. • Motivo llamada/visita. • Gestión realizada. • Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes. • Respaldo considerado. • Información entregada. Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza #COBROBOLETASANTERIORES			

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR