



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - 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: SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS

≡ UNIDAD 2: VISITAS TÉCNICAS

≡ UNIDAD 3: ANDES - CORTE ACOMETIDA

≡ UNIDAD 4: APP STREAMING

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DE SERVICIOS



Detallar como atender a clientes que solicitan la suspensión de sus servicios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA SUSPENSIÓN VOLUNTARIA:

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿QUÉ SE DEBE CONSIDERAR PARA INGRESAR UNA SUSPENSIÓN?	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
Esta atención se puede entregar al titular o un tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿QUÉ SE DEBE CONSIDERAR PARA INGRESAR UNA SUSPENSIÓN?	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
Si aplica validación de identidad. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD .			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿QUÉ SE DEBE CONSIDERAR PARA INGRESAR UNA SUSPENSIÓN?	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
1. Antigüedad: La antigüedad del cliente debe ser de 3 meses o más. 2. Precio: • Sucursales: El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción. • Call Center Voz y No Voz: El costo de la suspensión es \$0 (debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria). 3. Plazo: La suspensión se puede solicitar por un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones y renta de equipos por el periodo suspendido. Si el cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días,			

debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes ejecutar la suspensión.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿QUÉ SE DEBE CONSIDERAR PARA INGRESAR UNA SUSPENSIÓN?	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
- La suspensión implica que, junto con desactivarse el servicio, no se aplicaran los cobros del total de lo contratado por el cliente, vale decir, aplica para el plan base y servicios adicionales. - La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. - La suspensión del servicio será a partir del primer día del ciclo (emisión de la boleta), de la facturación del cliente. - La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado Finalizada, de lo contrario, el botón Reanudar no estará disponible. - La reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente. - La reanudación del servicio se hará efectiva a partir de 2 días antes de su fecha de emisión de la boleta. - Si el cliente solicita de la reanudación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio. - Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. - Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: - No uso del servicio (ej. periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.)			

- Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios.
- Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.
- Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.
- El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.
- Se debe indicar al cliente que, al momento de reanudar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.
- La suspensión **NO SE DEBE INGRESAR** como herramienta de retención.
- Si el cliente solicita de **la reanudación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación**, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio. Esto siempre debe ser informado al cliente.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, a partir del XX/XX/XXXX (fecha de inicio de suspensión) y hasta el XX/XX/XXXX (fecha de término de suspensión) su servicio será suspendido en señal y facturación, por lo que, durante ese período de tiempo no podrá utilizar su servicio y tampoco tendrá cobros asociados a éste. Le recuerdo que, si usted decide reactivar su servicio de manera anticipada a lo programado, puede solicitarlo en cualquiera de nuestros Canales de Atención, en ese caso, se cobrará el servicio proporcional a partir de la fecha en que se reactive la señal.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la **suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy)**, sigue los siguientes pasos:

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a sidebar menu and a main content area. The sidebar menu includes options like 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area is divided into several sections: 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos Instalados' section is the focus, showing a table of installed products. A context menu is open over the 'Multimedia OC 1.5 GB' product, with the 'Suspender' option highlighted. Red circles and numbers indicate the steps: (1) select the product, (2) click the gear icon, and (3) select 'Suspender'.

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de f	
3752047111	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
3615713019	Medio Pago no Contratado	Electrónico	2
3910520103	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1
6449231533	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
6662327423	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1

Estado	Producto	Descripción del Producto	Categ. Perfil de facturaci	Nivel de
o Activo	Costo de Incorporación Móvil	Costo de Incorporación	Cost.	3615713019
▶ Activo	Móvil Postpago			3615713019
1 Activo	Multimedia OC 1.5 GB			3615713019
▶ Activo	Banda Ancha			3752047111
o Activo	Descuento Instalación Equipo	Descuento Instalación Equipo		3752047111

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Fecha de creación	Etap	Estado
1-8152152626	Suspension Robo	05/04/2017 12:56:45	Orden	Abierto
1-8014661654	Modificación	30/03/2017 15:32:10	Orden	Cancelado
1-6727926641	Pedido de ventas	06/02/2017 18:26:17	Orden	Abierto
1-6725687010	Pedido de ventas	06/02/2017 17:23:34	Orden	Abierto
1-6563266954	Pedido de ventas	03/02/2017 16:45:54	Cotización	Cancelado

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área	Si
--------	----------	---------------	-----------------	------	------	----

En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), hacer clic sobre el botón **ENGRANAJE** (2) y selecciona la opción **SUSPENDER** (3).

Paso 3

En la pestaña que se despliega, se debe dar clic en el botón **CALENDARIO**.

Selecciona **AHORA** (1) y luego **TERMINADO** (2).

Paso 4

En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo: **Suspensión Voluntaria**

Código de Cierre: **Solicitud Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Paso 5

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada **GENERACIÓN DE ORDEN**, la cual quedará en estado **FINALIZADA**.

Paso 6

Perfil de facturación

Método de pago: Medio Pago no C. Movimientos no facturados: 16.490

Comentarios: El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Refrescar Facturar

Descripción	Cargo	Descuento
1-3125079672...	-23.990,00	0,00
Cargos a Cuenta	7.500,00	0,00
1-3125175245...	0,00	0,00

Cargos por ítem

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
Servicio Suspensión Transm...	2.500,00	0,00	2.500,00
Costo de instalación	20.000,00	0,00	20.000,00
Descuento Costo de instala...	-15.000,00	0,00	-15.000,00
Descuento Multiservicio	-2.990,00	0,00	-2.990,00
Descuento Multiservicio	2.990,00	0,00	2.990,00

Sucursales: continúa con el **PASO 6**.

Call Center: debe realizar un **AJUSTE** por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500.

Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

Paso 7

The screenshot displays a web application interface with a top navigation bar and a main content area. The navigation bar includes links for 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Ofertas económicas', and 'Contactos'. The 'Clientes' tab is active, showing a 'Lista de clientes' table with columns for 'Nombre', 'Método de pago', 'Medio de Distrib.', and 'Día de Tanfo'. A table row shows '37551388134', 'Medio Pago no Contratado', 'Electrónico', and '22'. Below this is a 'Productos Instalados' section with buttons for 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'. A dropdown menu is open under 'Reset / Refresh', showing a list of 'Suspendido' items. To the right, there are two tables: 'Pedidos' and 'Solicitudes de servicio'. The 'Pedidos' table has columns for 'Estado', 'Tipo de pedido', 'Nº de Pedido', 'Cuenta de factura', 'Modalidad de Ver', and 'Canal de Ver'. A row is highlighted with a red border, showing 'Completada', 'Suspension Bidireccional', '1-37600061564', '37551388134', 'Fija', and 'Sucursal'. The 'Solicitudes de servicio' table has columns for 'Estado', 'Nº de SS', 'Nº de reclamo', 'Usuario creador', 'Tipo', and 'Área'. A row shows 'Cerrada', '1-37600061512', 'SUCAHU', 'Postventas', and 'Postventas'.

Nombre	Método de pago	Medio de Distrib.	Día de Tanfo
37551388134	Medio Pago no Contratado	Electrónico	22

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Suspendido
Suspendido
Suspendido
Suspendido
Suspendido

Estado	Tipo de pedido	Nº de Pedido	Cuenta de factura	Modalidad de Ver	Canal de Ver
Completada	Suspension Bidireccional	1-37600061564	37551388134	Fija	Sucursal

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Cerrada	1-37600061512		SUCAHU	Postventas	Postventas

Para confirmar la suspensión, debes revisar en la vista 360° que el pedido esté **COMPLETADO** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

Paso 8

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas

Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes Lista de clientes

Nombre: JORGE SEBASTIA Comuna: En cobranza: Fecha última encuesta EPA:
 Apellido paterno: SEPULVEDA e-mail: igarpepe@gmail.c Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS:
 Apellido materno: VALENZUELA Edad: 30 Reiterados: Fecha última encuesta NPS:
 Segmento valor: Cuenta Migrada:

Más información Resumen del cliente Saldos totales Saldos totales Saldos totales Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles

Siguiente mejor Acción Sin registros

Actividades

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha
1-3QYFVM	Agendamiento de OrdResolución	Abierta	CARANCIBIAM	24/06	
1-3QYQPE5	Generacion de Orden Resolución	Finalizada	CARANCIBIAM	24/06	
1-3QYOUCD	Agendamiento de OrdResolución	Finalizada	CARANCIBIAM	24/06	
1-104AAC7	[981509540] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	CTAPIA		
1-ZVX90C	La actividad ID "1-UCAlarma	Abierta	MARAYAL	12/06	

Perfil de facturación

Nombre: Metodo de pago: Medio de facturación: Día de facturación:

Productos Instalados

Modificar Desconectar **Reanudar** Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto: TV Hogar HD Digital Residencial Descripción del P: Categoría detallar: Nivel de empaque: Identificación: 1846371

TV Hogar HD Digital Residencial TV Hogar HD Di... 1 Play

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Abierto		24/08/2018 10...	Suspension Bidi...	Fija	1-6160868995
Cancelado	Sin motivo	29/11/2017 16...	Modificacion	Fija	1-567951612
Cancelado	Sin motivo	27/03/2018 14...	Modificacion	Fija	1-1200091950
Cancelado	Sin motivo	27/03/2018 14...	Modificacion	Fija	1-1100778948

Para agendar la reanudación, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**.

Paso 9

[illegible]

Pincha el botón **CALENDARIO** del campo **FECHA DE ENVÍO**.

Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego haz clic en **TERMINADO**.

Paso 10

En **ACTIVIDADES** se ingresa:

Motivo: **Reanudar**

Código de Cierre: **Solicitud de Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Paso 11

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado **ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

INFORMA

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente:

Suspensión inmediata en DOM de cliente

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión inmediata distinta al DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios han sido suspendidos hoy XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

REGISTRA

Atención comercial → Cambio de serv contrat/Suspen → Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

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

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA:

CALL CENTER —

Si cliente solicita suspender sus servicios de forma programada (futura), debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#)(se abre en una nueva pestaña). Apóyate del siguiente script:

INFORMA

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

REGISTRA

Gestión interna → Seguimiento → Escala otra área

Registrar en la atención:

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

SOPORTE DIFERIDO, CANALES DIGITALES Y SUCURSALES

Para atender los casos donde el cliente solicita realizar la **suspensión de sus servicios de forma programada (futura)**, realiza los siguientes pasos:

Paso 2

The screenshot shows a web application interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes a search bar and a list of navigation items: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Empleados'. The main content area is divided into three sections: 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'. The 'Productos Instalados' section is the focus, showing a table with columns: 'Estado', 'Producto', 'Descripción del Producto', and 'Categ. Perfil de facturación'. A row is selected, and a context menu is open over it. The menu options are: 'Ocultar iconos de orden [Desactivar orden]', 'Seleccionar todo [Ctrl+A]', 'Cambiar registros', 'Columnas mostradas [Ctrl+Mayús+K]', 'Ordenar - Avanzado [Ctrl+Mayús+O]', 'Suspender', 'Reanudar', 'Modificar', and 'Desconectar'. The 'Suspender' option is highlighted. Red circles and numbers 1, 2, and 3 indicate the steps: 1. Select the product row, 2. Click the gear icon, 3. Select 'Suspender'.

Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de f	
3752047111	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
3615713019	Medio Pago no Contratado	Electrónico	2
3910520103	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1
6449231533	Medio Pago no Contratado	Tradicional	1
6662327423	Medio Pago no Contratado	Electrónico	1

Estado	Producto	Descripción del Producto	Categ. Perfil de facturación
Activo	Costo de Incorporación Móvil	Costo de Incorporación	3615713019
Activo	Móvil Postpago		3615713019
Activo	Multimedia OC 1.5 GB		3615713019
Activo	Banda Ancha		3752047111
Activo	Descuento Instalación Equipo	Descuento Instalación Equipo	3752047111

Nº de Pedido	Tipo de pedido	Fecha de creación	Etapas	Estado
1-8152152626	Suspensión Robo	05/04/2017 12:56:45	Orden	Abierto
1-8014661654	Modificación	30/03/2017 15:32:10	Orden	Cancelado
1-6727926641	Pedido de ventas	06/02/2017 18:26:17	Orden	Abierto
1-6725687010	Pedido de ventas	06/02/2017 17:23:34	Orden	Abierto
1-6563266954	Pedido de ventas	03/02/2017 16:45:54	Cotización	Cancelado

Estado	Nº de SS	Nº de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
--------	----------	---------------	-----------------	------	------

En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo) (1), haz clic sobre el botón **ENGRANAJE** (2) y selecciona la opción **SUSPENDER** (3).

Paso 3

Lista de solicitudes de servicio

1-37668245600

Convertir en N° Recibo

General documento

Información SS

N° de SS: 1-37668245600

Nombre: [Campo]

Apellido: [Campo]

Fecha de nacimiento: [Campo]

Sexo: [Campo]

Estado: [Campo]

Provincia: [Campo]

Municipio: [Campo]

Código Postal: [Campo]

Teléfono: [Campo]

Correo electrónico: [Campo]

Actividades

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023

Actividades

Id Actividad: [Campo]

Resolución: [Campo]

Actividad: [Campo]

Descripción: [Campo]

Estado: [Campo]

Fecha inicio: [Campo]

Fecha fin: [Campo]

Área a Derivar: [Campo]

Verificar Cuotas

Fecha de envío: 17/01/2023

Actividades

Id Actividad: [Campo]

Resolución: [Campo]

Actividad: [Campo]

Descripción: [Campo]

Estado: [Campo]

Fecha inicio: [Campo]

Fecha fin: [Campo]

Área a Derivar: [Campo]

17/01/2023

17

Ahora

Terminado

En la pestaña que se despliega, se debe dar clic en el botón **CALENDARIO**.

Seleccionar la fecha indicada por el cliente (1) y luego presiona **TERMINADO** (2)

Paso 4

En **ACTIVIDADES** completa:

Motivo: **Suspensión transitoria**

Código de Cierre: **Solicitud Ingresada**

Estado: **Finalizada**

Paso 5

Luego da clic en el botón para **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada **GENERACIÓN DE ORDEN**, la cual quedará en estado **ABIERTA**, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada.

Paso 6

Perfil de facturación

Método de pago: Medio Pago no C... Movimientos no facturados: 16,400

Comentarios: El saldo negativo no facturado no está disponible para reintegros por Caja

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Refrescar Facturar

Descripción	Cargo	Descuento
1-3125079672...	-23,990.00	0.00
Cargos a Cuenta 7,500.00	0.00	7,500.00
1-3125175245...	0.00	0.00

Cargos por ítem

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
Servicio Suspensión Transm...	2,500.00	0.00	2,500.00
Costo de Instalación	20,000.00	0.00	20,000.00
Descuento Costo de Instala...	-15,000.00	0.00	-15,000.00
Descuento Multiservicio	-2,990.00	0.00	-2,990.00
Descuento Multiservicio	2,990.00	0.00	2,990.00

Sucursales: continúa con el **PASO 6**.

Call Center: debes realizar un ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática al ingresar la solicitud. Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500.

Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#).

INFORMA

Informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente:

Suspensión en DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios quedarán suspendidos para el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX.

Suspensión distinta al DOM

Sr(a) XXX, de acuerdo a lo indicado, sus servicios serán suspendidos el día XXX, del mes XXX con fecha programada de reanudación para día XX del mes XX. Como el periodo de suspensión es distinto a su ciclo de facturación, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondiente a los días que tuvo servicio.

REGISTRA

Atención comercial → Cambio de serv contrat/Suspen → Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 2: 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.

ALCANCE:

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y No Voz
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas

REAGENDAR 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 reagendamientos: El reagendamiento 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: Esta opción no está disponible para clientes en Andes

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Paso 1: Desde la Vista 360 de la cuenta Cliente, pinchar la pestaña JERARQUÍAS DE CUENTA y elegir la cuenta de SERVICIO asociada al domicilio en donde se desea re agendar la visita técnica. 1.2. Hacer clic la pestaña ACTIVIDADES 1.3. Pinchar el N° de ACTIVIDAD que se desea re agendar. (Aplica para reparaciones técnicas) Copia el mensaje escrito en el campo DESCRIPCIÓN.

Paso 2: Elegir la actividad llamada TERRENO, bajo la columna TIPO.

Paso 3: Hacer clic sobre la pestaña AGENDAMIENTO.

Paso 4: Pega el mensaje copiado anteriormente en el campo COMENTARIOS. Si aplica puedes sumar alguna otra indicación.

Paso 5: Ir al campo FECHA AGENDAMIENTO y elegir la capacidad disponible de acuerdo a los bloques exclusivos para clientes. Elegido el bloque horario para la visita técnica, pinchar el botón ACEPTAR.

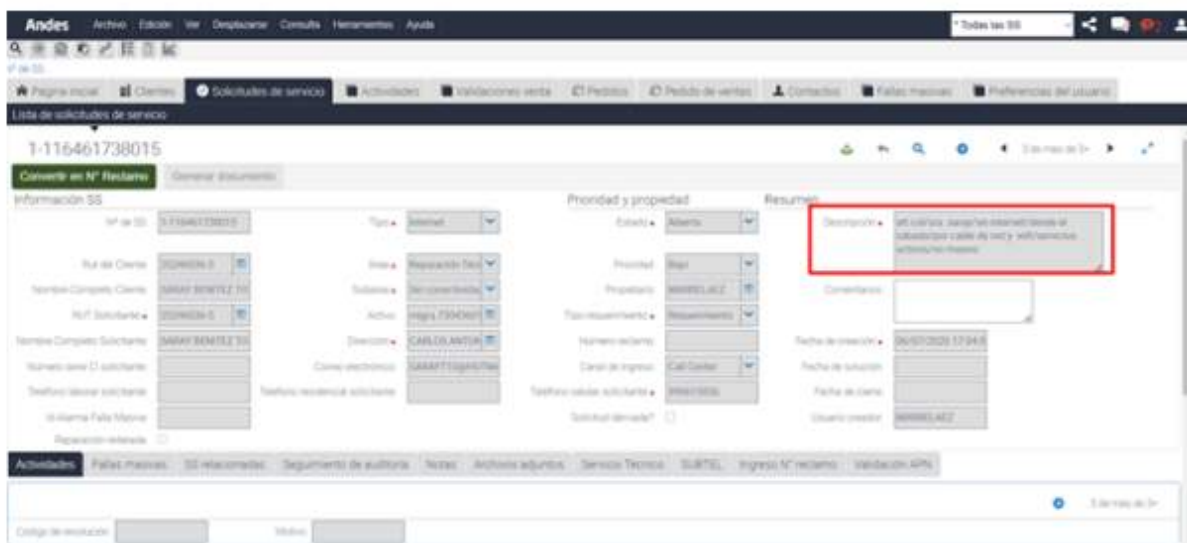
Paso 6: Si aparece un mensaje de alerta, gestionar como se explica más adelante.

Paso 7: Después de re agendar en NOTAS se escribe comentario y se guarda.

Paso 8: Si aparece la siguiente alerta: "NO SE HA PODIDO OBTENER LA CAPACIDAD DE AGENDAMIENTO, FAVOR REINTENTAR", el ejecutivo deberá:- Aceptar el mensaje de alerta. - En el campo INICIO MÁS TARDÍO, pinchar el botón calendario.

Paso 9: 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.

Paso 10: Volver al campo de agendamiento y seleccionar el bloque horario según la capacidad disponible.



GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

"Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."



GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención técnica: Fono > Sin fono o sin tono

Atención técnica: Internet > Sin internet

Atención técnica: TV Dbox > Sin señal TV

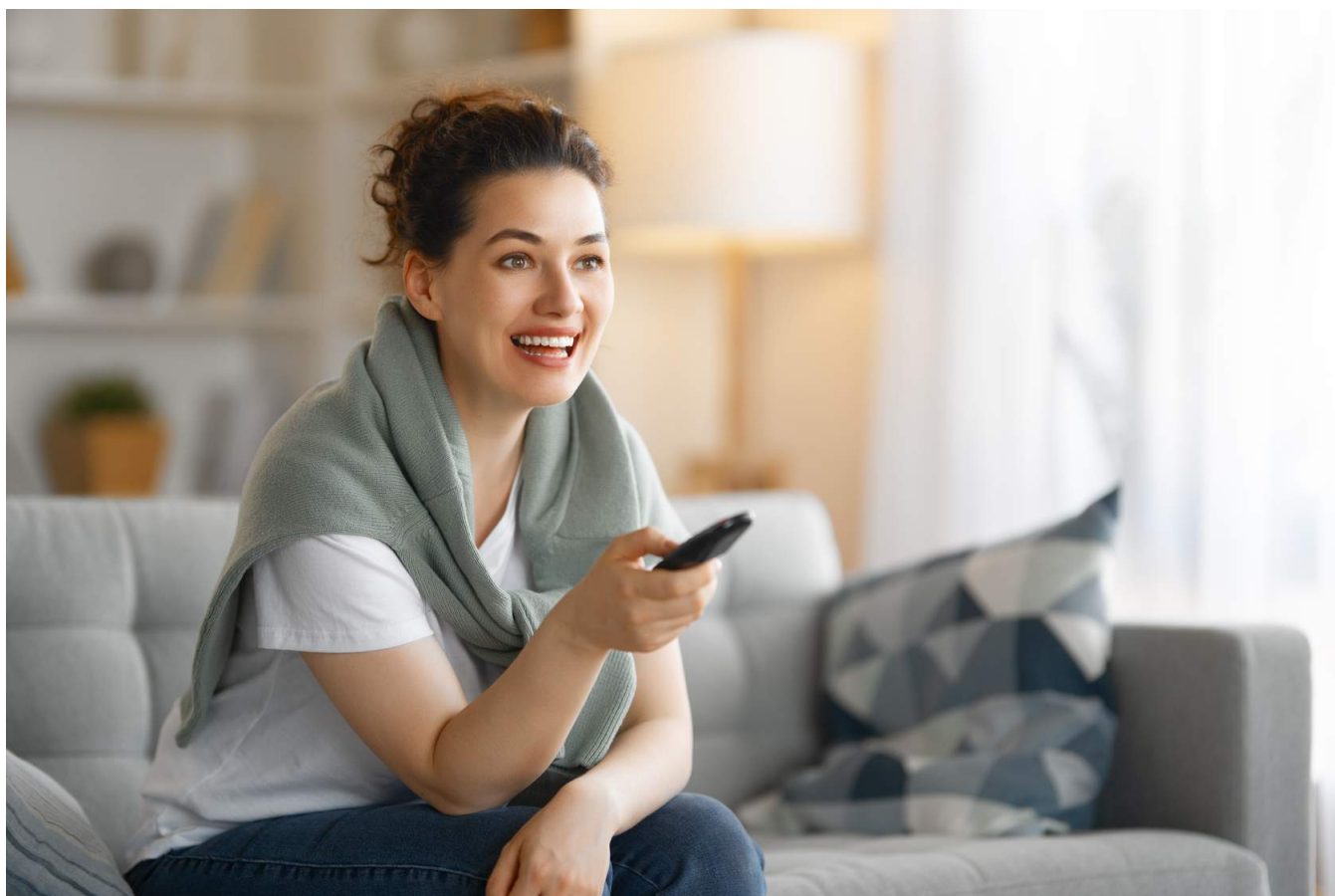
En la observación:

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



CONTINUAR

UNIDAD 3: ANDES - CORTE ACOMETIDA



IMPORTANTE: ESTE PROCEDIMIENTO APLICA PARA LOS SERVICIOS QUE SE ENCUENTRAN ACTIVOS EN ANDES.

GESTIÓN

HFC

1. Revisa si el cliente tiene factibilidad para el cambio de tecnología.

Revisa la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

2. Si el cliente tiene factibilidad, explica

“Don., Sra. XXX para resolver su inconveniente, necesitamos enviar un técnico a su domicilio y actualizar sus servicios a tecnología de fibra óptica. Con este cambio, no solo solucionaremos el problema actual, sino que también asegurará una conexión más estable y moderna, preparada para todas sus necesidades.”

CLIENTE ACEPTA= Guíate por el protocolo de la publicación CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

CLIENTE NO ACEPTA= Aplica el protocolo de clientes FTTH.

FTTH

1. Debes ingresar una solicitud de **REPARACIÓN TÉCNICA** para posterior revisión del equipo técnico en terreno.

IMPORTANTE :

La orden de reparación depende de la promoción contratada; y se debe ingresar en el orden de la siguiente tabla:

ORDEN	SERVICIO CONTRATADO	SOLICITUD DE SERVICIO		
		TIPO	ÁREA	SUBÁREA
1°	Televisión o 3Play	Televisión	Reparación técnica	Corte acometida
2°	Internet o 2Play (internet-fono)	Internet	Reparación técnica	Cable Modem Offline
3°	Telefonía fija	Telefonía fija	Reparación técnica	Sin Tono

La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos.

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

INFORMA

REGISTRA

- Informa día y hora de visita.
- Indicar que técnico no realizara trabajos dentro del domicilio.
- Debe haber adulto responsable.

Te puedes apoyar en el siguiente Script.

"XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Te informo que tu visita técnica se realizará el día XX entre las XX y XX hrs, debe haber un adulto responsable para recibir al técnico, para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo"

Te informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de tu hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.

INFORMA

REGISTRA

Atención Retención > Servicio técnico > Fallas masivas

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 4: APP STREAMING



Las aplicaciones que ofrece Claro en su servicio Hogar son las siguientes (la cantidad de Apps dependerá del plan que contrata el cliente):

Guía al cliente en el Login según los pasos explicados en la web <https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> , seleccionando el

ícono de la aplicación a la que desea ingresar.

Para conocer las características y logins de las aplicaciones revisa [aquí](#)



Fanatiz



Mega Go



Atresplayer



Cindie



Riivi



TVN Play



OndaMedia



Teatrix



Disney+



Max



Prime
Video



Universal+

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

FRONT y CANALES DIGITALES

ALCANCE

DEBES SABER

GESTIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES:

- Aplica para ejecutivos call center, canales digitales y sucursales
- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero **nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a**

quien no sea el titular del servicio

ALCANCE

DEBES SABER

GESTIÓN

- En caso de que el cliente desconozca reproducciones de contenido desde su perfil o vea perfiles creados que desconozca, debes recomendar cambiar la contraseña de sucursal virtual.
- El cliente también puede ver qué aplicaciones de streaming tiene, logueandose en SUCURSAL VIRTUAL y haciendo clic en la dirección (si el cliente tiene productos móviles y hogar)

The screenshot shows the Mi Claro website interface. At the top, there's a navigation bar with links like INICIO, CONSUMOS, BOLETAS, CONTRATAR SERVICIOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES, and CLARO CLUB. Below this, a banner promotes downloading the 'Mi Claro' app. A red box highlights the account name 'LA FLORIDA SANTIAGO EL SAUCE 144 CASA / 2PLAY HOGAR TV PRO HD MAS INT FULL 500 MEGAS'. Another red box highlights the 'Plataformas de Streaming incluidas en tu plan' section, which lists 'max', 'netflix', and 'nivi'. The interface also shows 'Pagos y boletas' with a mobile phone balance of \$10.099, 'Administrar mi red Wifi' options, and 'Administración y soporte internet' information.

ALCANCE	DEBES SABER	GESTIÓN
1. Verifica si el plan que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming. Si plan corresponde continúa revisando, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming. 2. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO. Verifica además que el servicio no tenga boletas vencidas; si la tiene, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming		

CANALES DIGITALES: Continúa revisando en el botón **PLATAFORMA STREAMING, CANALES DIGITALES Y SUCURSALES**

CALL CENTER: Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.

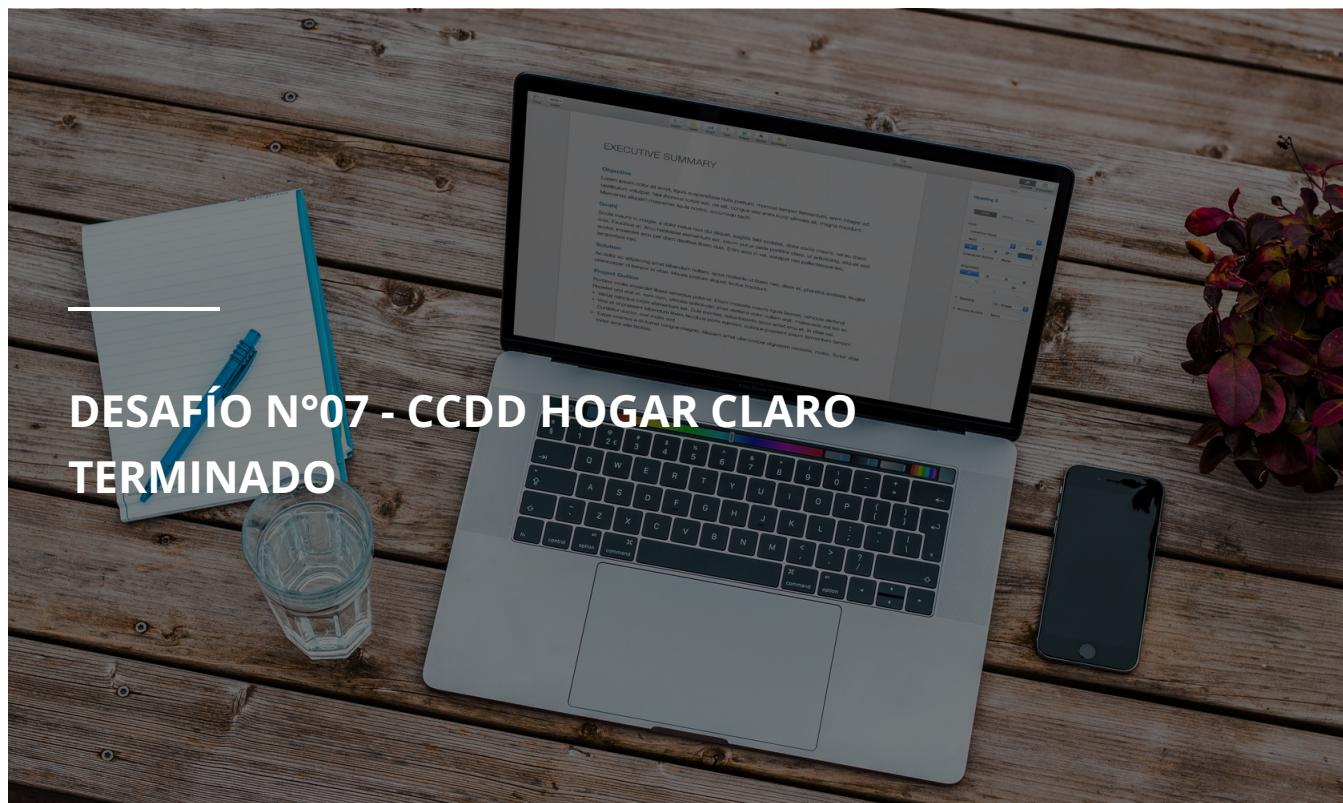
Realiza la transferencia a PLATAFORMA STREAMING AL ANEXO 4069

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento acti/desac
Registro en la atención

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR