

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a desk with a laptop.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 – 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 periodo que lo estés realizando**, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

≡ UNIDAD 1: ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

≡ UNIDAD 2: COBRANZA

≡ UNIDAD 3: VISITAS TÉCNICAS

≡ UNIDAD 4: ANDES - CAMBIO CLAVE WIFI

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién entregar atención? —

Esta atención se puede dar al titular o tercero con poder notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales)

¿En qué canal de atención? —

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto

Validación Identidad —

Valida la identidad del titular según la publicación [**POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD**](#)

Verifica —

- Verifica que los servicios estén activos.

Apóyate de la publicación [**ESTADO DEL SERVICIO.**](#)

- Revisa si existe deuda.

Apoyándote de la publicación [**CÓMO REVISAR LA DEUDA.**](#)

- Consultar al cliente a qué plan desea cambiarse
- Valida [**vigencia de datos**](#) y en caso de no coincidir deben ser actualizados.

Apoyándote en la publicación [**MODIFICACIÓN DE DATOS**](#)

PRIMERA LÍNEA CALL CENTER:

MATRIZ DE ATENCIÓN / GESTIÓN:

SITUACIÓN: Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)

CALL CENTER —

1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.
2. Según lo indicado y revisando la oferta comercial vigente, realiza la actualización de promoción (Upgrade).

Apóyate en la publicación Paso a Paso Actualización de Promoción Fijo

SITUACIÓN: Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales.

CALL CENTER —

Transfiere a retención, según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**

SITUACIÓN: Cliente busca un plan más económico que el actual

CALL CENTER —

1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

4. Si el cliente NO acepta o no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). 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"

SITUACIÓN: Cambio por Sucursal Virtual.

CALL CENTER

1. Si el cliente por algún motivo no pudo realizar la actualización de plan por sucursal virtual, deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). 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"

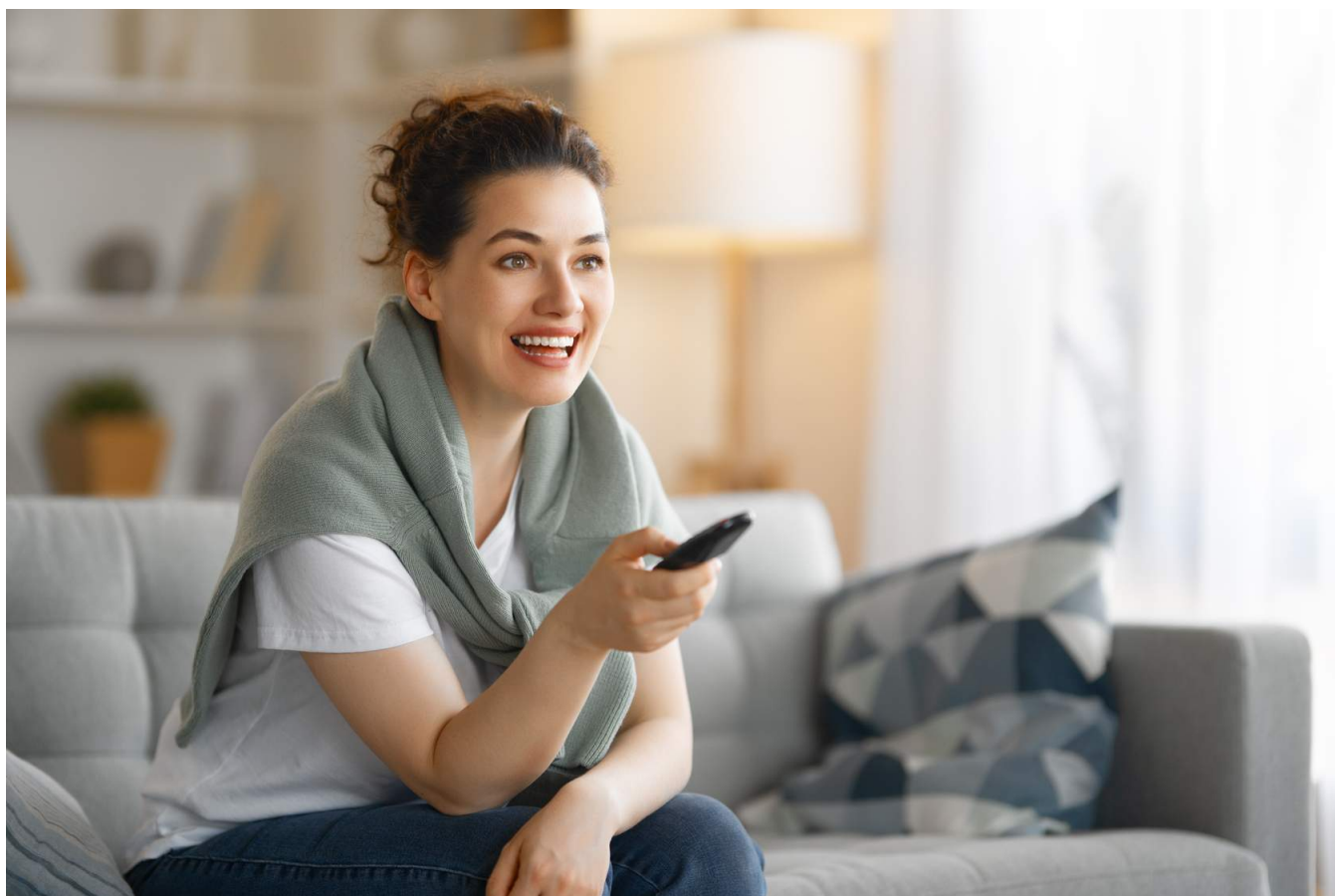
REGISTRA

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

CONTINUAR

UNIDAD 2: COBRANZA



Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

- Está prohibido ingresar una inhibición como herramienta de retención. 🚫
- Todo cliente que utilice la opción de IVR y desbloquee por 24 horas, a través de autoservicio, si en una instancia posterior, dentro del mismo mes, recurre a otro canal, no será posible realizar el desbloqueo de confianza.
- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:

-**Pago no aplicado** 🇪🇸: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

-**Reclamo en curso** 📄 a la espera de su resolución.

-**Para ingresar la desconexión** ⚠️ a un cliente suspendido.

-**Para ingresar un descuento/cambio de plan** 📁 a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.

- Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política. 🚫



- **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna** 🚫, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite 📅 o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales 💰.

IMPORTANTE ⚠️ : por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.

- Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SÓLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS** ⚠️🔌.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**



MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO  o SUSPENDIDO . En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa . 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO  no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO . 3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO  no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO .			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada. . 2. Ingresa a la pestaña de PERFILES desde la vista 360 de la cuenta de facturación. .			

3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA.** ⌚

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** 📅 y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos.** 📅

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar GUARDAR 💾 y luego ENVIAR INHIBICIÓN. 📁

6. Verifica que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** ✅ (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [**GESTIÓN DE PEDIDOS.**](#)

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión 📝
- Plazo de solución ⌚

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos 🏷️ y prórroga ⌚ -> Prórroga /Inhibición
🚫

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos 👤
- Motivo de la atención/llamada ☎️
- Información entregada 📄
- Gestión realizada ✅

CONTINUE

UNIDAD 3: 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.

REAGENDAR VISITAS TÉCNICAS:

Consideraciones generales para el Reagendamiento de visitas técnicas

Tipo de orden que puedes reagendar	Solicitudes en estado 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 Re agendamientos	El re agendamiento 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 Ande

“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.”

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES – CAMBIO CLAVE WIFI



Atender a clientes que solicitan recuperar o cambiar su clave WIFI.

DEBES SABER:

1

NO se puede entregar información personal  o de los servicios instalados del titular de la cuenta a un

tercero .

2

Si el cliente se encuentra conectado vía WiFi a la red que solicitó el cambio, perderá la conexión  y deberá ingresar nuevamente a la red . Debe actualizar todos los dispositivos   que tiene conectados con su nueva clave  (o nuevo nombre de red).

3

Si el cliente se encuentra conectado por cable de red al módem , se mantendrá la conexión a la red  al producirse el cambio.

TIPO DE RED HFC:



1. Ingrese el número de la Dirección IP en tu navegador.

Te invitamos a revisar diferentes los modelos en el siguiente link en el apartado Tipo de red HFC: 

[Somos Clave | Portal Privado](#) 

TIPO DE RED FTTH:



Te invitamos a revisar los modelos de Clientes con: GATEWAY, ONT ZTE F6600P, ONT ZTE F6640P en el siguiente link en el apartado Tipo de red FTTH: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 21- HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 21 -
HFC CLARO**

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

FINALIZAR