

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - DIGITAL HOGAR

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.



INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



ALCANCES:

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio
- Siempre debes confirmar el número de celular del cliente. Si estás hablando con un tercero, este debe confirmarlo
- Siempre es importante indagar con el cliente: ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pago? ¿En qué lugar realizó el pago?, ¿Tiene servicios fijos y móviles contratados?, ¿Sus servicios se encuentran cortados?

VERIFICA PRECONDICIONES:

1

Revisa en SUR si existe un monto pendiente de pago:

a. En caso de existir saldo pendiente de pago, verifica con el cliente si tiene servicios móviles o DTH.

b. Si es así, ingresa a ONE o ESAC respectivamente para revisar si el pago se realizó en esa cuenta. Si el pago aparece en la cuenta móvil o DTH, resuelve en el apartado TRASPASO DE FONDOS

2

Verifica el estado comercial del servicio. Si el servicio aparece activo dirígete a INCOGNITO para revisar si el servicio tiene una suspensión transitoria cursada dado que en SUR el estado seguirá siendo ACTIVO. En caso de que el servicio esté suspendido transitoriamente, recordar al cliente en la fecha en que se reanudará.

3

Revisar la fecha de corte de la boleta. Ingresa a TIPIFICA para descargar la boleta del cliente. Revisa la fecha de corte del servicio. Si el servicio está suspendido o la fecha de corte se realizará dentro de los próximos 5 días hábiles,

PAGO NO REGISTRADO



PASO 1

Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará reflejado. En caso de que se necesite evidencia del caso, se solicitará a través de SMS el voucher de pago.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles podrán solucionar su caso. Sólo si es necesario, se le solicitará el comprobante del pago a través de un SMS que le llegará al n° de celular que tenemos registrado. Es importante recordar que el envío del comprobante tiene un plazo de 2 días hábiles, sin el envío el caso quedará cerrado"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

PASO 2



PASO 1

PASO 2

Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

Call Center:

1. HFC MAS/COMERCIAL/RECAUDACIÓN/PAGO NO REGISTRADO
2. DTH MAS/COMERCIAL/RECAUDACIÓN/PAGO NO REGISTRADO

En el template debes indicar:

- Lugar de pago: Servipag/Unired/Caja Vecina
- RUT
- Fecha de pago, hora aproximada
- Monto pagado

IMPORTANTE:

Si el pago fue realizado por TRANSBANK, agregar a los datos anteriores, lo siguiente:

- Medio de pago débito/crédito
- 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria
- Canal recaudador

MENSAJES VÍA SMS:

- Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N° XXX
- Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N° XXX pero este no se visualiza correctamente
- Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N° XXX
- Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N° XXX por un monto de \$XXXXX se encuentra registrado exitosamente



PAGO DUPLICADO



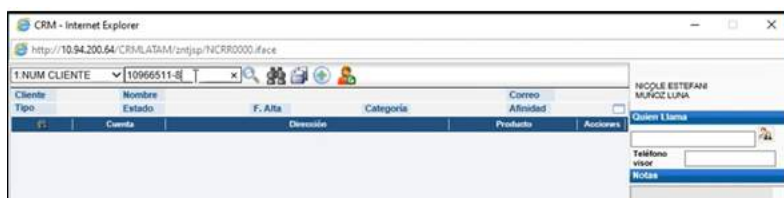
Paso 1: —

DEBES SABER:

Ocurre principalmente por tener activo un pago automático y adicionalmente se realizó el pago por algún recaudador.

VERIFICA PRECONDICIONES:

Revisa que el cliente posea Saldo a Favor en su cuenta corriente. Para esto, ingresa a SUR el RUT de cliente y luego hacer clic sobre la lupa.



Paso 2: —

En la sección **“Facturación”**, revisa saldo actual, si el monto es inferior a \$0, es decir un número negativo, es porque cliente sí posee saldo a favor.

CRM - Claro CL - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRM/ATAM/zntjapp/INCR0000/face

NUM CLIENTE 10996511-8

Nombre CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ

Cuenta 10996511-8

Estado Cliente Activo

F. Alta 18-mar-2023

Categoría Normal

Cierre

Actividad

MOLE ESTEFANI

37258872

QUIER LLEVA

PRISCILLA

225073726

Notas

CTA PRIMORA

PAJAJE PASAJE CICLOIA CASA- CASA NUMERO 306 NUMERO INT. PENATLON

Saldo

Productos

Productos

F. Alta

Tecnología

Familia

Estado

Canal Venta

Costo

Descuentos

Estado

Telefono

2Play Hogar TV Pro HD INT

19-mar-2023

FTTH

\$37.890

\$1.990

ACTIVO

Adicionales

19-mar-2023

FTTH

\$4.205

\$0

Ordenes Pendientes

Numero de Atencion

Fecha de Ingreso

Folio modificado

Tipo de Montemando

Estado orden

Fecha de Agendacion

Facturación

Saldo Actual

\$23.785

Pagar Antes del

15 Abril

Mínutos Contratados

0

Deuda

\$23.785

Mínutos contratados

Deposito

\$0

Promedio Mensual

\$33.785

Paqada

ACTIVO

Agrupada

Global

Mensaje para el agente

Mensaje para el cliente

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

ADJUSTES POR CONCEPTO

ADJUSTES VARIOS

CANCELAR PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACIONES

CONTRATACIONES NUEVAS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPARACIONES

Tipificaciones

Inicio

Atrás

A1 Cambios

A2 Consultas

A3 Modificaciones

A4 Reclamos

A5 Solicitud

PER

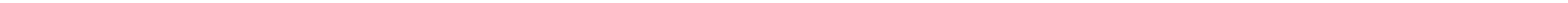


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Recordando contenido



Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de un pago No Registrado se debe informar al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará reflejado.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, el Pago Duplicado ocurre principalmente por tener activo un pago automático y adicionalmente se realizó el pago por algún recaudador.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - DIGITAL HOGAR TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - DIGITAL HOGAR

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

FINALIZAR