



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - 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: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)



UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



D BOX ADICIONAL

DESPACHO DE EQUIPOS

Una vez que una venta y/o pedido de modificación queda como Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío, revisa **AQUÍ** los plazos de entrega.

- Ante casos, sin morador, se visitará a cliente en 3 ocasiones.
- El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero, mayor de 18 años.
- **No** se realizará Delivery a domicilios que no estén creados (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- La activación de los equipos se realiza con el ingreso del rut en la página **[https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/-](https://www.clarochile.cl/personas/manuales-de-instalacion/)**
- El tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox. en quedar activo.
- El servicio se empieza a facturar desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- Costo de envío \$3000
- Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente, debido a que será contactado durante el proceso.

EXTENSOR WIFI

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
Este procedimiento aplica para Sucursales, Call Center VOZ y CANALES DIGITALES		

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
- El cliente debe tener la cuenta al día para solicitar la contratación de un SVA. - Siempre valida que el correo electrónico sea válido, para el envío del documento del contrato. - El servicio adicional del cliente mantiene el DOM de sus servicios principales.		

ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBE SABER
Si el cliente rechaza la opción delivery, realiza el procedimiento descrito en la publicación <u>VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA) FIJOS</u>, informar que la visita técnica tiene costo de \$20.000.		

- **Tiempos de Entrega**: Revisar el siguiente **DOCUMENTO**.



Para detalles de su gestión revisa la siguiente publicación:

[Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)



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

MATRIZ DE ATENCIÓN:

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

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.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si el monto se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

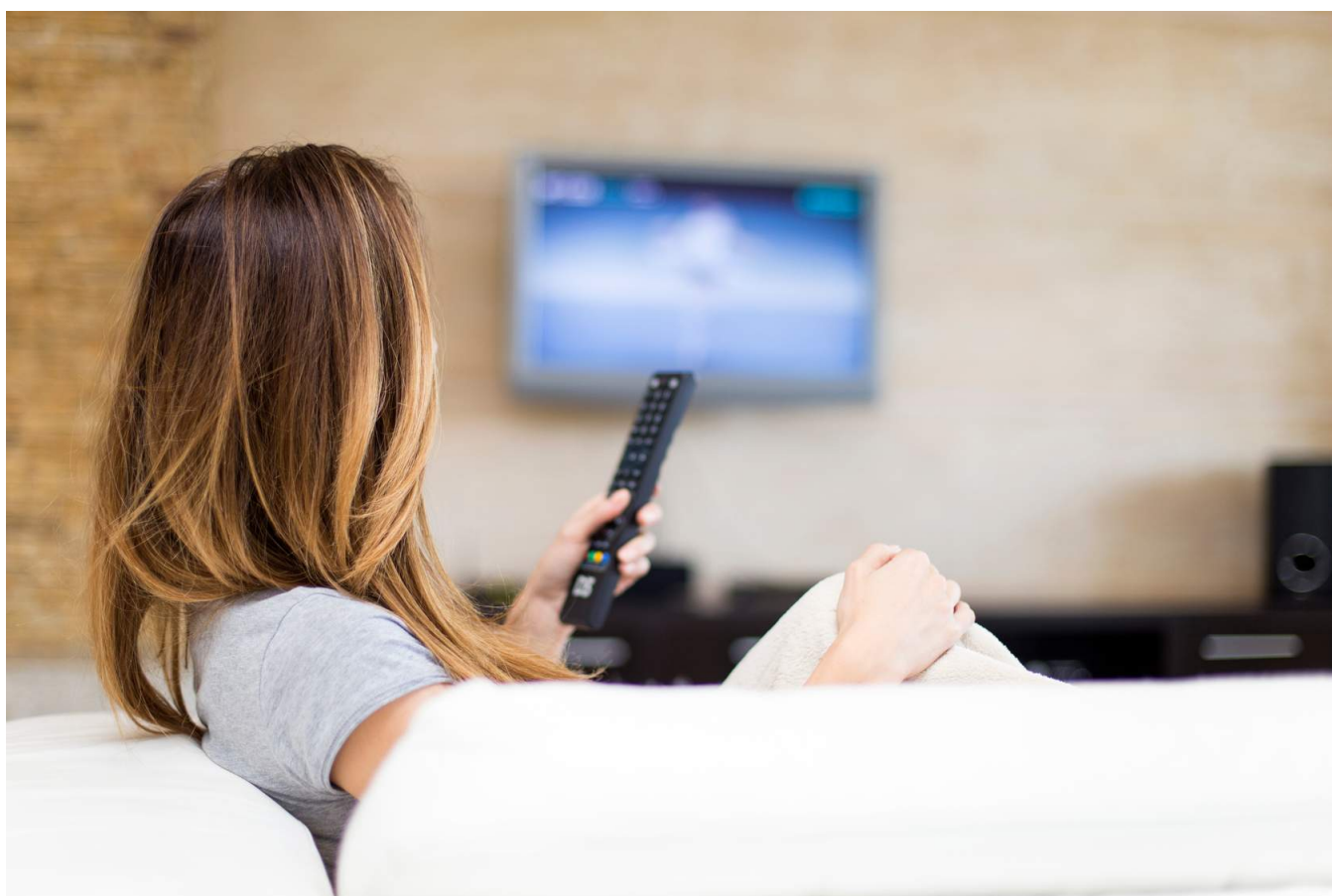
- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de períodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

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

CONTINUE

UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



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

SABES 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.

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:



APLICA CUANDO

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:
<i>"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"</i> Si el cliente no contesta, responde: <i>"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"</i>		

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:
<i>"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?".</i> Si el cliente no contesta, responde: <i>"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".</i>		

1. LÍNEA TOMADA POST ATENCIÓN:	2. LÍNEA TOMADA POR LLAMADA SIN AUDIO AL COMIENZO O EN MEDIO DE ATENCIÓN:	PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:

00:26:28

967173558

00:06:46

977748219

00:28:47

957257435

00:05:50

974062513

00:07:39

945387110

00:09:46

Información del caso

Servicio Atención: 11564 POSTPAGO_BAJO

CallID: 74815e4a-9b7a-11e1-8682-1967b723eeef

945387110 Conectado

Información

General

Title

First Name*

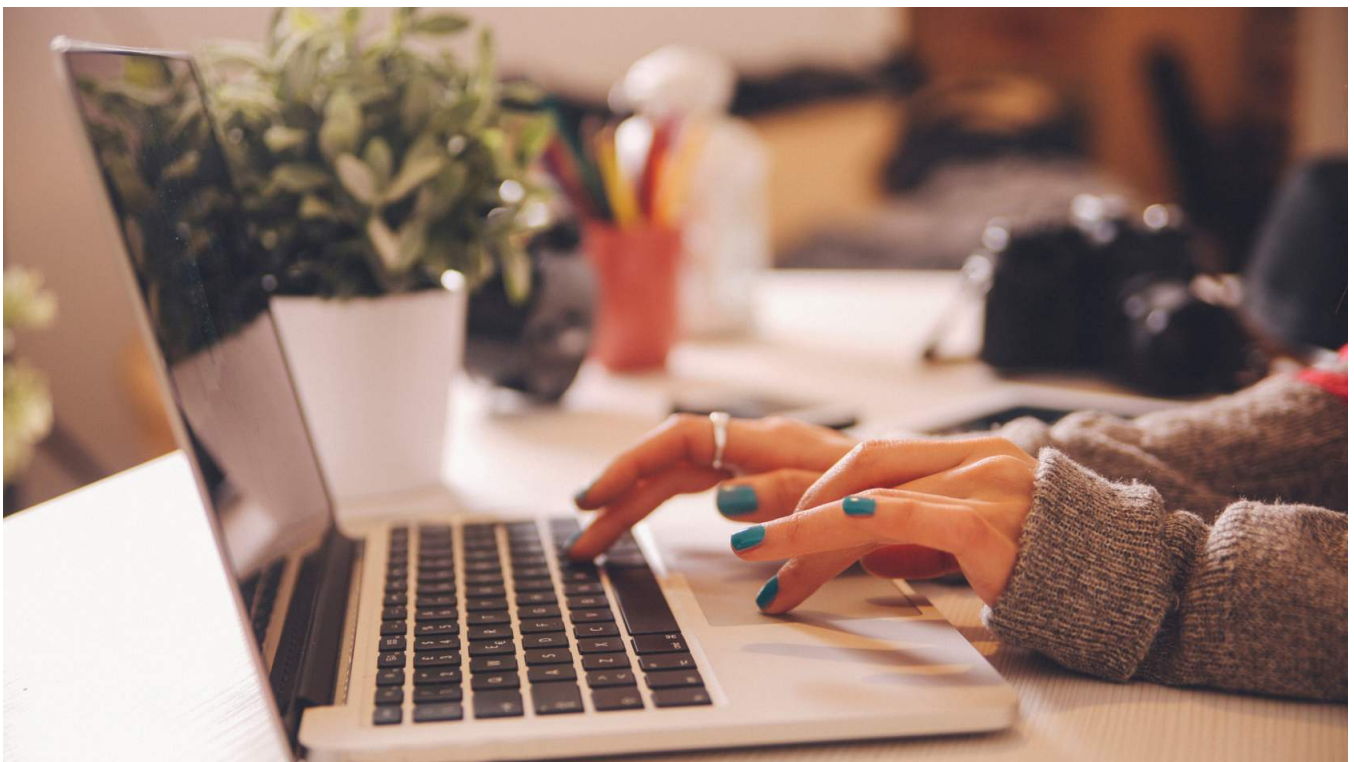
Last Name*

Phone Number

945387110

CONTINUE

UNIDAD 4: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - EX 7 PASOS



REVISIONES BÁSICAS:

Revisa el TIPO DE RED que tiene el cliente

FTTH	HFC
Continúa revisando.	Revisa el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET HFC

Verifica que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos/vigentes	
FTTH	HFC
Continúa revisando.	Revisa el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET HFC

Revisa el estado comercial del servicio, el que debiese ser <u>ACTIVO</u>	
ACTIVO	SUSPENDIDO
Continúa la revisión.	Informa que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

REVISA SI LA CUENTA ESTUVO
EN UN PROCESO DE
COBRANZA EN LAS ÚLTIMAS
72 HORAS:

NO SOLUCIONA

SOLUCIONA

Si pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas:

1. Solicitar al cliente hacer reset eléctrico (desconectar y volver a conectar el cable modem a la electricidad).

- El ejecutivo debe esperar máximo 5 minutos desde confirmación del reset eléctrico.

"Sr(a) XXX, le pido por favor desenchufar el modem de la electricidad y luego volver a conectarlo. Esto puede tardar unos minutos, espere en línea mientras revisamos el estado de su módem."

2. Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto.

NO SOLUCIONA

Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO** y verifica, según las casuísticas de la publicación, el inconveniente que presenta el cliente con el pago de los servicios.

1

Selecciona la cuenta de facturación asociada al servicio y luego selecciona "Alertas de crédito".

2

Revisa si la cuenta estuvo en un proceso de cobranza en las últimas 72 hrs

Alertas de crédito

Procedimiento	Estado	Subcuenta	Importe debido	Fecha de apertura	Comentario
#BAUD	Completado	Saldo de Cobro.	\$38.880 Saldo de Cobranza	12/09/2024 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
#BAUD	Cancelado	Enero en Cobro.	\$28.880 Enero en Cobranza	08/09/2024 10:00:00	VTR
#BAUD	Completado	Saldo de Cobro.	\$27.840 Saldo de Cobranza	10/09/2023 04:00:00	Saldo de Cobranza VTR
#BAUD	Cancelado	Enero en Cobro.	\$27.840 Enero en Cobranza	08/09/2023 04:00:00	VTR

REVISAR SI LA CUENTA ESTUVO EN UN PROCESO DE COBRANZA EN LAS ÚLTIMAS 72 HORAS:

NO SOLUCIONA

SOLUCIONA

Revisa la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO** y verifica, según las casuísticas de la publicación, el inconveniente que presenta el cliente con el pago de los servicios.

REVISAR SI LA CUENTA ESTUVO EN UN PROCESO DE COBRANZA EN LAS ÚLTIMAS 72 HORAS:

NO SOLUCIONA

SOLUCIONA

Continúa la atención.

IDENTIFICA EL MODELO DE LA ONT EN BEC.

Para identificar visualmente estos equipos revisa el **CATÁLOGO EQUIPOS INTERNET**

Según el modelo de equipo, revisa el acordeón Modelo ONT SERCOMM FG1100R-L // NOKIA G-120G-E // NOKIA G-241W-A o ONT ZTE F6640P - ZTE6600P

Internet Pack Vive Residencial 0720F

▼ Pasos Internet

Estado ONT	Online
Estado de Red	
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	

▼ Información básica

Marca / Modelo ONT:	SERCOMM - FG1100R
MAC ONT:	SCOM36B055CF
Tipo Equipo ONT:	ONT
Tecnología ONT:	GPON 1.0
Marca / Modelo Gateway:	- IP3442M
Serial Number Gateway:	2008DFR005469

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°03 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
HFC**

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

FINALIZAR