

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - CCDD 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 Clave.



DESCUENTO CHURN CLIENTES HOGAR



TROUBLESHOOTING HOGAR

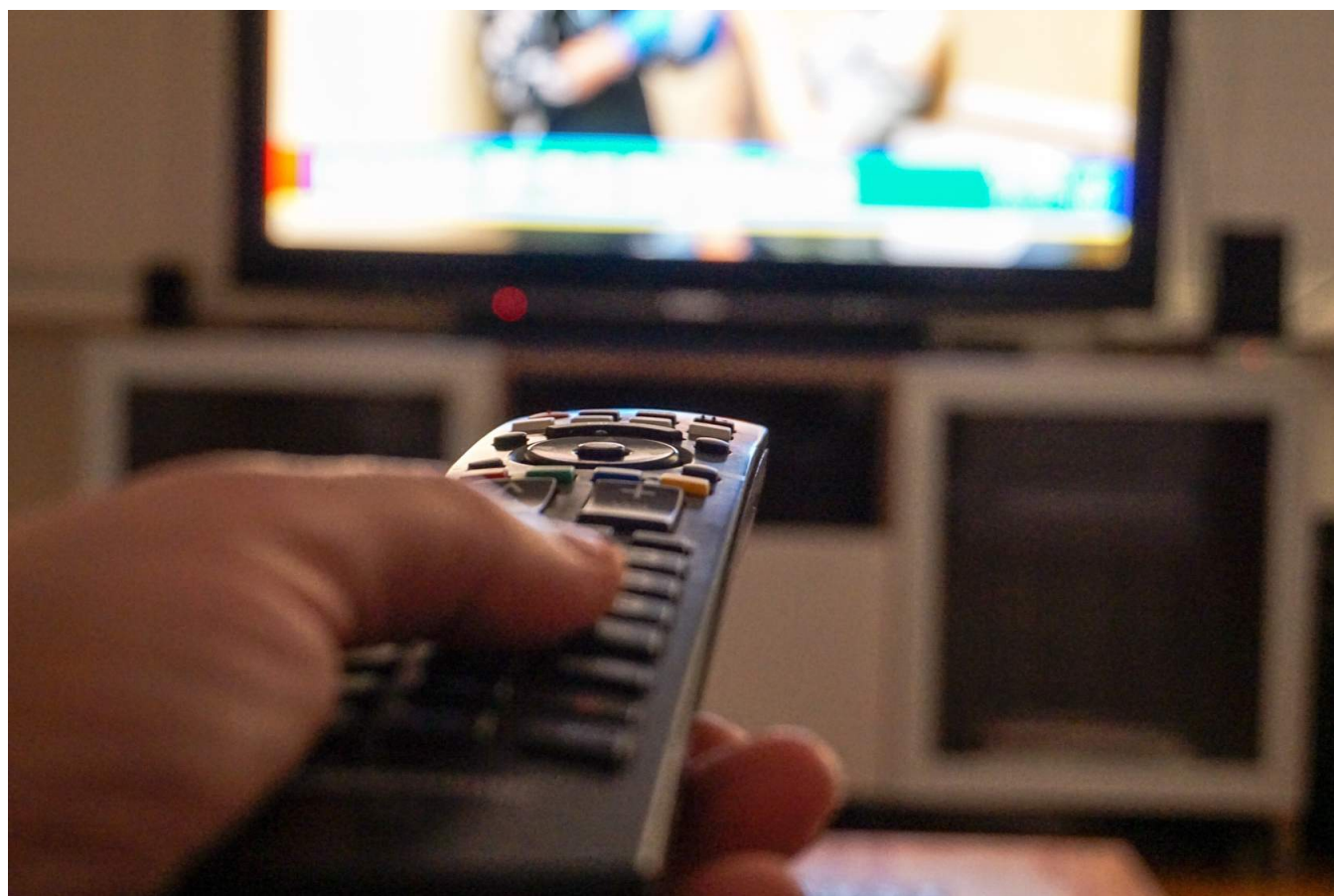


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO CHURN CLIENTES HOGAR



DESCRIPCIÓN:



Se envía plataforma (Asignación Churn Hogar), con la finalidad que los Ejecutivos de front puedan validar la información proporcionada por un cliente, al indicar que fueron contactados (llamada - correo - SMS - carta), para ofrecer un descuento sobre una boleta vencida, esta información será la misma que se visualiza mensualmente, en la web de Cobranza.

El Ejecutivo, al recibir una llamada por descuento Churn, **debe ingresar el RUT del cliente** sin puntos con guion y dígito verificador, la base les proporcionará la información que se necesita para orientar al cliente, según lo que ésta informe.

- En el caso que ya haya realizado el pago en una Sucursal y aún esté sin servicio, debe generar los escalamientos correspondientes.
- En el caso de ser su primer contacto y no sabe cómo actuar, informar cuál es la sucursal más cercana, para realizar el pago y se aplique el descuento, en un plazo máximo de 72 horas.

¿CUÁNDO SE REALIZA LA CAMPAÑA CHURN?

IMPORTANTE

Cuando el cliente cumple de **30 a 90 días de morosidad**, desde la fecha de vencimiento, se asigna a una **Campaña Churn**, *otorgándole un descuento para que regularice su deuda, con la finalidad que se mantenga activo en la compañía.*

Este proceso aplica para los clientes Hogar:

1. Cliente recibe llamada donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
2. Cliente recibe SMS donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
3. Cliente recibe carta donde se le informa descuento para que pueda cancelar su boleto ya vencida.
4. El plazo de gestión para este procedimiento es de 48 a 72 horas., de lunes a viernes.



¿CÓMO CONTACTA COBRANZA A CLIENTES CHURN?

1. **Vía SMS (Mensaje de Texto).**
2. **Vía Llamada de Ejecutivo.**
3. **Vía NAP (Llamada con Grabación).**
4. **Carta a Domicilio.**

-Si el cliente fue contactado por el área de Cobranzas informándole sobre este beneficio y hasta qué fecha puede hacerlo efectivo, ***debe acercarse a cualquier sucursal a pagar la diferencia*** del porcentaje de descuento asignado al cliente, pasando por el módulo de atención previamente, para confirmar que se encuentre vigente.

-El porcentaje de descuento asignado al cliente ***se debe aplicar sobre el saldo "vencido"*** actualizado, para lo cual se debe verificar ESAC/SUR (Según corresponda), para confirmar el monto que tiene el cliente.

-Posteriormente, el área de Cobranzas identifica los clientes que pagaron en sucursal y, en un ***plazo de 2 a 3 días hábiles***, aplicará la nota de crédito en ESAC/SUR, dejando en \$0 el saldo del cliente.

-Si han pasado más de 2 días hábiles para HFC y 3 días hábiles, para DTH desde el pago del cliente y no se ha aplicado nota de crédito, ***se debe verificar:***

1- Que el pago esté ingresado correctamente en sistema - Si no está ingresado, se debe proceder según proceso de "Pago No registrado".

2. Si el pago está registrado, pero cumplidos los plazos especificados, no está efectuado el descuento, se debe escalar.

¿CÓMO IDENTIFICAR SI UN CLIENTE TIENE DESCUENTO CHURN?

Cobranzas tiene disponible una plataforma de consulta, donde se puede visualizar el descuento vigente y vencido del cliente.

- Identificar si el cliente está considerado en Campañas Churn
- Identificar a qué empresa de cobranza está asociada la regularización de la deuda del cliente.

- **Paso 1:** Descargar e ingresar a página "Asignación de Churn"
- **Paso 2:** ingresar RUT del cliente

Importante:

El cliente puede hacer uso de beneficio de descuento por Churn, hasta el último día hábil del mes de la campaña.

Ejemplo: "Campaña Churn Febrero", el Cliente puede regularizar su saldo vencido con 50% de descuento hasta el 28 de febrero. Posterior a esa fecha tope, no puede hacer uso del beneficio.

Atención Call Center:

En el caso del Call Center, la atención va a ser principalmente informativa:

Caso 1: Cliente consulta por promoción Churn y se informa como puede acceder a ella.

Ejecutivo debe identificar si es su primer contacto por descuento ofrecido, consultando el medio por el cual fue contactado y si ya realizó el pago. Para realizar estas validaciones el Ejecutivo debe indagar con el cliente y en el CRM que se encuentre alojado (ESAC - SUR), verificando cuenta corriente, atenciones anteriores y, principalmente, la plataforma de consulta de Cobranzas.

Caso 2: Aplica descuento Churn si cliente ya pagó en Sucursal y el pago se encuentra impactado.

Cliente puede informar que ya realizó el pago de su deuda con el descuento que le informaron, pero su servicio aún no se encuentra operativo. Informar al cliente que su descuento se verá reflejado en 3 días hábiles, a su vez se generará un reenvío de señal.

Caso 3: Cliente pagó deuda con descuento ofrecido y el pago no se encuentra reflejado.

Cliente informa que realizó pago en sucursal, con descuento ofrecido y aún no se activan sus servicios. Informar al cliente que el plazo definido es de 48 hrs., para el registro del pago; a su vez se generará reenvío de señal, si es el primer contacto, en caso contrario, si es su segundo contacto informar que debe enviar comprobante de pago al infohogar.

Atención Call Center - Consulta Descuento Churn (pago aun no realizado en CAC)

En el caso que el pago no esté realizado y el cliente se esté contactando por primera vez, se debe informar que se acerque a la sucursal más, cercana según lo siguiente:

1. Validar deuda e informar que se acerque a la sucursal, para hacer válido su descuento y pueda pagar en la caja, de manera inmediata.
2. Informar la sucursal más cercana a la que se debe dirigir.
3. Una vez informado de lo anterior, el cliente se debe dirigir a una sucursal para comenzar con el flujo "DESCUENTO CHURN SUCURSAL".
4. Ejecutivo Call Center dejará registro en Tipifica, en la siguiente ruta:

HFC MAS " COMERCIAL " FACTURACION - RECAUDACIO - COBRANZA" DESCUENTO CHURN

Cierre: SOLICITUD " RESUELVE EN LINEA

DTH MAS " COMERCIAL " FACTURACION - RECAUDACIO - COBRANZA" DESCUENTO CHURN
Cierre: SOLICITUD " RESUELVE EN LINEA " ACEPTA ENVIO DE INSTRUCTIVO

Template:

- Nombre:
- RUT:
- Teléfono:
- Descuento asignado:
- Monto adeudado:

Atención Call Center - Pago Realizado

En el caso que el pago ya ha sido realizado en sucursal, el Ejecutivo debe verificar si el PAGO SE ENCUENTRA REFLEJADO. En el caso que:

PAGO REGISTRADO, DESCUENTO NO APLICADO HFC:

Al identificar que el descuento ofrecido no se ha impactado y el pago del cliente se encuentra reflejado, se procederá con el escalamiento en Sysaid, para realizar la activación del servicio si fuese necesario y la regularización del descuento no impactado. (Escalamiento después del plazo de gestión, 2 - 3 días hábiles).

Ejecutivo de atención debe dejar registro en tipifica y en el sistema que se encuentre alojado el cliente (SUR):

HFC MAS " COMERCIAL" FACTURACION - RECAUDACIÓN - COBRANZA " DESCUENTO CHURN NO APLICADO

Cierre: SOLICITUD SE GENERA ESCALAMIENTO

Para el caso de DTH se genera un ticket RENVSENAL, de esta forma el cliente tiene servicio y se ingresa tipificación, para que el área correspondiente impacte la nota de crédito.

- DTH MAS " COMERCIAL" FACTURACION - RECAUDACIÓN - COBRANZA " DESCUENTO CHURN NO APLICADO
- Cierre: SOLICITUD " RECLAMO " GENERA ESCALAMIENTO
- Temple Reconexión Cliente Churn - Descuento churn no aplicado
- Fecha:
- CAC donde pagó: (solo si indica información)

- Cliente debe estar con Descuento Asignado en Página de Cobranzas:
- EAC:
- Proveedor:
- Escalamiento Call Center

HFC: Para escalar casos de descuento churn no aplicado, el Ejecutivo debe seguir la siguiente ruta en Sysaid:

- SUR ACTIVACIÓN CHURN ACTIVACIÓN O PAGO NO REFLEJADO CLIENTE CHURN.
- En el caso de DTH y HFC, si pasan los 3 días hábiles, desde que se encuentra reflejado el pago del cliente, se debe enviar el escalamiento a través de correo electrónico:
- Para: kparra@clarochile.cl
- Cc: ccornejo@clarochile.cl
- El escalamiento lo realizarán los Supervisores de Call Center.

DATOS IMPORTANTES A CONSIDERAR:

** Se debe informar al cliente que se realizará el escalamiento y, en un plazo de 2 horas, se activará el servicio si los datos son correctos.

** Se debe considerar que si la llamada es recibida luego del horario de atención de regularización (hasta las 20:00 hrs.), este escalamiento se realizará en un plazo máximo de 24 horas, según se informó a través de Programa Cultura de Servicio.

PAGO NO REGISTRADO, DESCUENTO NO APLICADO

Una vez realizada la validación en la cuenta corriente del cliente e identificar que el pago no se encuentra registrado, se debe proceder con el subproceso de "PAGO NO REGISTRADO"

Se indica al cliente que debe enviar el comprobante de pago al correo info.hogar@clarochile.cl

** Se debe identificar que es un pago Churn no reflejado en las observaciones.

Una vez que se escala el caso como "PAGO NO REGISTRADO", éste quedará regularizado (Plazo máximo de 2 días hábiles), luego de este plazo se comenzará con el flujo normal "DESCUENTO CHURN", contando con el pago reflejado.

-Este escalamiento será ingresado en Sysaid por la plataforma de Info.hogar, cuando el pago este registrado como se indica en la acción "PAGO REFLEJADO, DESCUENTO NO APLICADO"

Atención Call Center - Reactivación y NDC.

-Regularización (portal TI) se extrae los tickets que se ingresa como Churn no aplicado y se valida los datos del comprobante de pago, para verificar que el cliente pagó el monto correcto, según el descuento que tiene asignado.

-Si la información analizada es correcta, el Ejecutivo debe realizar activación de servicios, a través de IW, para luego generar escalamiento por NDC.

-En el caso de DTH, el reenvió lo ejecuta el ejecutivo de front al momento que el cliente informa no tener servicio activo.

Esta acción se debe realizar mediante correo electrónico, a los siguientes destinatarios y en el siguiente formato:

Escalamiento supervisores Call Center

- Asunto: Churn (DTH - HFC) NDC pendiente Rut: xxxxxxxxx
- Para: kparra@clarochile.cl
- Cc: ccornejo@clarochile.cl
- En el cuerpo del correo, se debe incluir la planilla donde se informa los datos del cliente y el tipo de requerimiento, el servicio y el monto al que se debe aplicar NDCR.

****Este formato es obligatorio, en el caso de no recibir el escalamiento en este formato, no serán gestionadas las notas de crédito.**

- Encargados del área de Cobranza Externa de Claro, reciben escalamiento vía correo electrónico, consolidando los casos que serán recibidos en horario laboral, desde 09:00 a las 18:00 de lunes a viernes. Todo aquel escalamiento enviado fuera de este horario será recepcionado y gestionado en los plazos definidos.

- Al recibir los escalamientos, el encargado revisa en informes internos e historial, si es que al cliente le corresponde acceder al descuento mencionado. Debe validar que el pago esté reflejado y que coincida con el monto exacto que se solicitó pagar, para luego enviar a la empresa de cobranza asignada a cada cliente y así se aplique la nota de crédito correcta.

- Una vez realizado el análisis, se define si éste se encuentra bien gestionado o no corresponde realizar el escalamiento.

- Todo correo de escalamiento tendrá un plazo de un día hábil, para ser impactada la nota de crédito, por el área de Cobranzas.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TROUBLESHOOTING HOGAR



ACTUALIZACIÓN CREACIÓN DE TICKET TÉCNICO EN CALL CENTER:

¿CÓMO CREAR UN TICKET TÉCNICO EN ESAC?

¿QUÉ TICKET DEBO CREAR PARA LA FALLA QUE PRESENTE EL CLIENTE?

Gestión Ejecutivo Front - ESAC

1. Ingresar RUT del cliente
2. Dar clic en **"Nuevo Ticket"**
3. Seleccionar ticket **"Visita Técnica T1"**
4. En el campo en blanco, registrar el template que corresponde, para atención técnica.

Template: RUT, nombre, dirección de instalación del servicio (donde se presenta la falla), teléfono de contacto (en lo posible 2), correo electrónico de contacto.

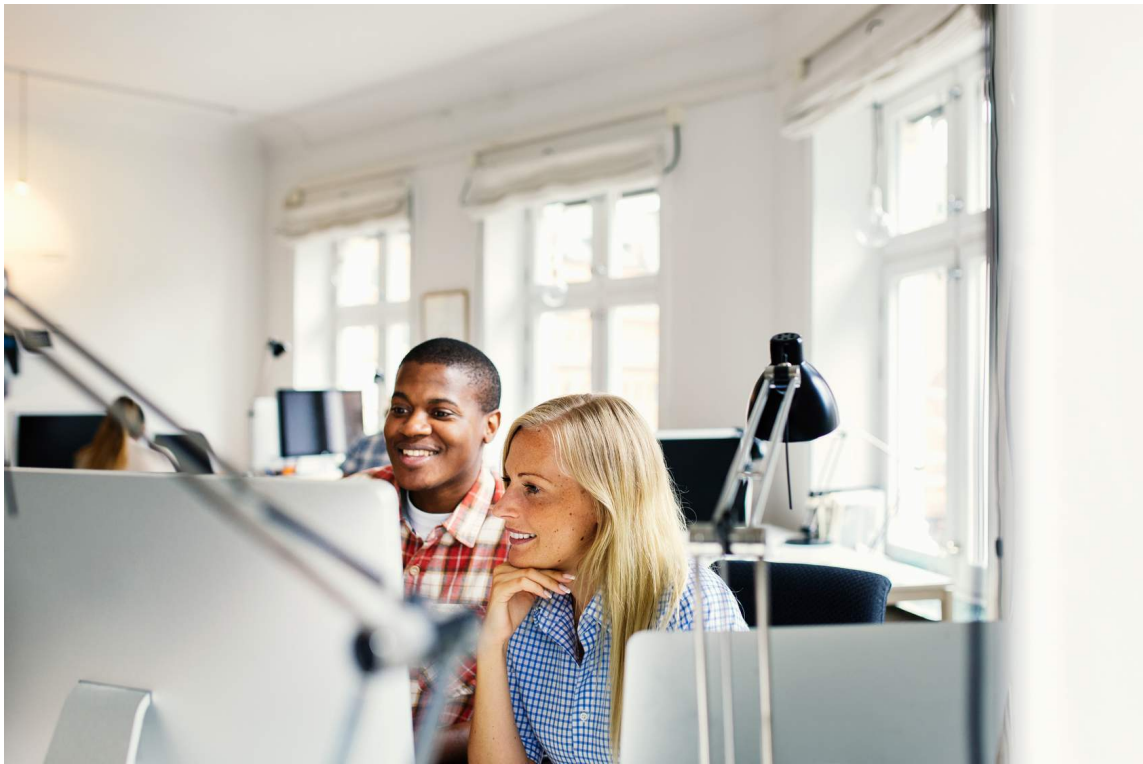
5. Editar campos asociados a las características de la VT que se está generando.

Presionar "EDIT" y registrar según corresponda en cada categoría:

- **ORIGEN DE VT:** Seleccionar por defecto RED AYUDA
- **VT SÍNTOMA:** Seleccionar de acuerdo al síntoma que presente el cliente.
- **VT DIAGNÓSTICO:** Seleccionar de acuerdo al diagnóstico del ejecutivo.
- **TIPO DE REPARACIÓN:** Seleccionar si la reparación involucra reinstalación del servicio o bien, solo realizar reparaciones menores como, por ejemplo: cambio de conectores.

1. El correcto ingreso del ticket de VT, permitirá resolver en tiempo y forma el inconveniente del cliente.
2. La información detallada del inconveniente permite al área especialista, realizar un mejor diagnóstico.
3. La creación de VT, incluye la agenda en línea en Front para casuísticas específicas, por lo que se debe utilizar el script que corresponde.

Nota: Si el ejecutivo no tiene acceso a agendador, se debe guiar por la información de ESAC.



¿CÓMO CREAR UN TICKET TÉCNICO EN ESAC?

¿QUÉ TICKET DEBO CREAR PARA LA FALLA QUE PRESENTE EL CLIENTE?

VT por Falla Inminente:

1. Ingresar VT FRONT de acuerdo a procedimiento indicado en TSH vigente.
2. El agendamiento, debe ser ingresado a lo menos para las próximas 48 horas. NO INGRESAR ticket para el mismo día o para el día siguiente.
3. Utilizar Script vigente con entrega de agenda.

VT por Falla Normal:

De acuerdo a la dirección de instalación del servicio en ESAC, identificar si el cliente está en una zona rural o urbana en la Plataforma de Consulta Comunicas Rurales y Urbanas.

Cliente en Zona Rural:

1. Ingresar VT PREL

2. Transferir a T2
3. Utilizar script vigente para transferencia. En caso de no lograr transferir, utilizar script vigente de call back.

Ciente en Zona Urbana:

1. Ingresar VT FRONT de acuerdo a procedimiento indicado en TSH vigente.
2. El agendamiento, debe ser ingresado según disponibilidad de agenda, escogiendo la más próxima para el cliente.
3. Utilizar Script vigente con entrega de agenda.

Importante: Toda VT FRONT que no se logre contacto con el cliente, será modificada a VT PREL, de esta forma, no se cierra el requerimiento y se insiste en el contacto con el cliente.

TEMPLATE DE INGRESO DE TODO TICKET DE VT

- RUT
- Nombre cliente
- Dirección de instalación del servicio (donde se presenta la falla).
- Teléfono de contacto cliente que realiza la llamada
- Teléfono de contacto usuario que está en domicilio
- Correo electrónico de contacto
- Nota: Si la persona que llama es la misma que estará en el domicilio, de igual forma debes solicitar 2 números de contacto, con el objetivo de asegurar el contacto, garantizando la solución del cliente en tiempo y forma.

Para verificar si el cliente se encuentra en una zona urbana o rural, descarga la plataforma de consulta [aquí](#)



NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA VISITA TÉCNICA CREADA EN ESAC:

Hemos completado la implementación de la notificación automática para visitas técnicas creadas en ESAC, por lo que ahora aplica para todos los ticket de técnico a terreno creados en ESAC y que tengan agenda confirmada. *Esta notificación es enviada para las solicitudes de instalación, reparación y desconexión de todos los servicios que se gestiona en ESAC, la que consiste en un SMS que recibe el cliente con la confirmación de fecha y hora de la visita técnica.*

Este SMS es enviado alrededor de 5 minutos después de creado el ticket y contiene un enlace con acceso a la información de la visita técnica que, además, en las horas previas a la hora agendada, el cliente podrá visualizar información del técnico y su respectiva ubicación.

SMS Claro:

El originador del mensaje es corporativo y será el mismo para cada servicio a terreno.

**Mensaje Customizado:**

Información de resumen del servicio, en el momento de finalizar el compromiso con el canal de atención.

URL Única:

URL única que se elimina después de cada servicio por cuidado de datos personales.

Mapa Dinámico:

La ubicación del técnico será visible en tiempo real, desde que el técnico recibe la asignación el día de la VT.

**Logotipo Corporativo:**

Imagen Corporativa.

Nombre del Técnico:

Información referencial.

Fotografía de tu técnico:

Seguridad y transparencia.

Fecha agendada para la VT:

Información referencial.

Rango de hora Asignado:

Información referencial y confirmación del compromiso con el cliente.

Dirección del servicio:

Información referencial.

Motivo de la visita:

Motivo por el cual asistirá un técnico al domicilio del cliente.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Cuando el cliente cumple de 30 a 90 días de morosidad, desde la fecha de vencimiento, se asigna a una Campaña Churn, otorgándole un descuento para que regularice su deuda, con la finalidad que se mantenga activo en la compañía.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

La notificación automática es enviada alrededor de 5 minutos después de creado el ticket y contiene un enlace con acceso a la información de la visita técnica.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR