



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - 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.



BAJA DE SERVICIOS



VISITAS TÉCNICAS (INGRESO, REAGENDAMIENTO, INCUMPLIMIENTO)



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



COBRANZA



INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO



DESAFÍO TERMINADO



BAJA DE SERVICIOS



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Autentikar**.

Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad. Guíate en el protocolo de atención correspondiente a tu canal de atención.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto.

- Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio.

- Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):

- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días.

Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

Sobre el Registro de Atención. Es de suma **IMPORTANCIA** que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- **Porcentaje/monto** de descuento al cargo fijo prometido.
- **Duración** de la promoción prometida en meses.
- **Valor a pagar** por el servicio prometido al cliente

CONTINUAR

VISITAS TÉCNICAS (INGRESO, REAGENDAMIENTO, INCUMPLIMIENTO)



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	NO REGISTRO DE HISTORIAL DE RE AGENDAMIENTOS	AL REAGENDAR NO SE PUEDE VOLVER AL HORARIO DE ORIGEN	AGENDAMIENTO POR SUCURSAL VIRTUAL
• 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.			

TIPO DE ORDEN QUE PUEDES REAGENDAR	NO REGISTRO DE HISTORIAL DE RE AGENDAMIENTOS	AL REAGENDAR NO SE PUEDE VOLVER AL HORARIO DE ORIGEN	AGENDAMIENTO POR SUCURSAL VIRTUAL
El re agendamiento genera una nueva actividad, por tanto, NO registra historial de las veces en que se ha re agendado			

TIPO DE ORDEN QUE PUEDES REAGENDAR	NO REGISTRO DE HISTORIAL DE RE AGENDAMIENTOS	AL REAGENDAR NO SE PUEDE VOLVER AL HORARIO DE ORIGEN	AGENDAMIENTO POR SUCURSAL VIRTUAL
Si la orden está sin capacidad técnica en el bloque de origen			

TIPO DE ORDEN QUE PUEDES REAGENDAR	NO REGISTRO DE HISTORIAL DE RE AGENDAMIENTOS	AL REAGENDAR NO SE PUEDE VOLVER AL HORARIO DE ORIGEN	AGENDAMIENTO POR SUCURSAL VIRTUAL
Está opción no está disponible para clientes en Andes			

INFORMA:

! IMPORTANTE: NO DEBES INFORMAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE IRÁ AL DOMICILIO

Sr(a) 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 [En caso de HFC], 3 hrs. [En caso de FTTH]

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.

Adicionalmente le informo que antes de su visita técnica recibirá un Whatsapp de nuestra compañía confirmando el día y hora en que iremos a su domicilio. A través del mismo Whatsapp puede confirmar su visita, cancelar o reagendar. Además, le podremos contactar mediante una llamada desde un número 600 tanto antes como durante la visita técnica con el objetivo de asegurar su atención. Es importante que pueda atender esta llamada.

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA FECHA MÁS CERCANA

SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN UNA HORA ESPECÍFICA

Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su

teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente.

**SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN
UNA FECHA MÁS CERCANA**

**SI EL CLIENTE SOLICITA QUE LA VISITA SEA EN
UNA HORA ESPECÍFICA**

Sr(a). XXX, no podemos especificar una hora específica dado que los requerimientos de nuestros clientes en cada visita pueden variar.

CONTINUE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:

TRANSFERENCIA ASISTIDA —

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma)



Si necesitas revisar las distintas opciones de **transferencias hogar**, puedes apoyarte en **Somos**

Clave, visitando el siguiente enlace: [**aquí**](#).

CONTINUE

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. 🚫
- 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.** 🚫 17
- 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

INGRESO DE TICKET (SDESK) FIJO



Describir el procedimiento adecuado para ingresar tickets a Mesa de Ayuda, con el fin de gestionar la corrección de inconsistencias y errores en el sistema.

ERRORES DE CAMBIO DE TECNOLOGÍA

¿CÓMO RESOLVER UN ERROR RN?

Debes operar según el mensaje que aparece en Andes:

Código de	Acción a realizar	TICKET A INGRESAR
-----------	-------------------	-------------------

Error		
14	RN Error 14: Dirección con cobertura, pero sin capacidad. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	APLICACIÓN: Soporte red neutra CATEGORIA: Inconveniente pedido ONF TIPO DE SOLICITUD: Elige el error que te apareció en Andes.
16	RN Error 16: Dirección sin cobertura de red. Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
18	RN Error 18: Dirección requiere gestión adicional, Generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
23	RN Error 23: No existe plan de velocidad para la VNO con la tecnología especificada. Cancela el pedido y levanta ticket a GSA.	
641	RN Error 641: Existe discordancia en la información. escala a soporteonnet@clarovtr.cl	
794	RN Error 794: Existe discordancia en la información, reintenta 1 vez más y si el problema persiste, generar Ticket GSA - SOPORTE ONNET	
11	RN Error 11: Dirección infactible.	
31	RN Error 31: OLT no habilitada.	
614	RN Error 614: Error procesamiento ONNET.	

21	Dirección infactible
30	Error muerto no disponible para asignación

! En caso que en este procedimiento no aparezca un código de error, guíate por el mensaje que se despliega en Andes.

! Debes completar todos los campos que solicita el ticket.

¿Cómo obtener el ID VIVIENDA EXTERNA?

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccionar solicitud

SOPORTE RED NEUTRA

Categoría

INCIDENTE DE PEDIDO CINE

Tipo de solicitud

EN ERROR 14 CON CORREKTURA SIN CAPACIDAD

Rut Cliente

13.888.23

Nombre Cliente

Ingreso nombre del cliente

Dirección

Ingreso dirección del cliente

Comuna

Ingreso comuna del cliente

ID Viciu Extra (ORI)

Ingreso el viciu extra (ORI)

Selección canal de ventas

Seleccionar

Numero de Pedido

1-358320843373

Numero de cuenta

Ingreso numero de cuenta

Selección tipo de tecnología

RFC

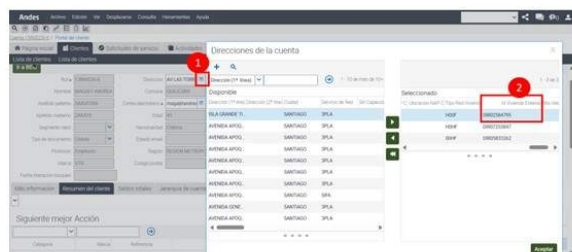
Detalle Solicitud

Documento Adjunto

Seleccionar archivo

Ningun archivo seleccionado

Seleccionar archivo



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°08 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
HFC**

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

FINALIZAR