



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - 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: BAJA DE SERVICIOS

≡ UNIDAD 2: PLATAFORMA 105 HOGAR

≡ UNIDAD 3: COBRANZA

≡ UNIDAD 4: TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: 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

DESCONEXIÓN DE EQUIPOS PRINCIPALES:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

Call Center: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.

Canales Digitales: Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

✓ Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de**

Atención:

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS CONDICIONALES
1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos. 2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS CONDICIONALES
1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz. 3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL.</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TÉRMINOS CONDICIONALES
----------------------------	----------------------------	---------------------------	----------------------------	---------------------------

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS**.
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	TECNOLOGÍA
1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos <u>ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN</u>, <u>ANDES – INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA</u>, <u>ANDES – INCONVENIENTES INTERNET HFC</u> o <u>ANDES – INCONVENIENTES INTERNET FTTH</u> según sea el caso. 3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento <u>ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO</u>.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación <u>ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.</u> 3. Si la dirección es INFACTIBLE debes transferir de forma asistida a Retención. 4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTES TÉCNICOS	
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil. 3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.				

CONTINUAR

UNIDAD 2: PLATAFORMA 105 HOGAR



CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA PLATAFORMA 105



¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
Titular o tercero usuario del servicio.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
No aplica.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
Para estructurar y guiar la atención: • Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. • Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. • Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente.			

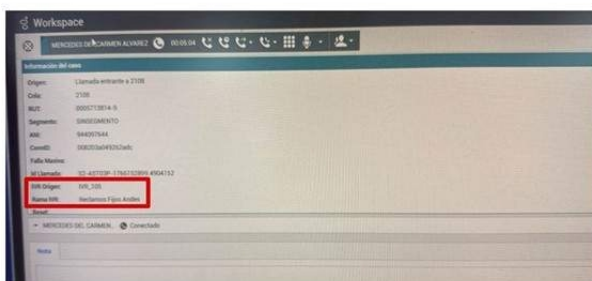
- Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el **Formulario Único de Reclamos (FUR)**.
- **Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo.** Esta puede ser a través de **carta certificada** o **email**. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario **#CARTACERTIFICADA** antes de asignar el n° de reclamo.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles**.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS. • Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales. • Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular. • Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:			

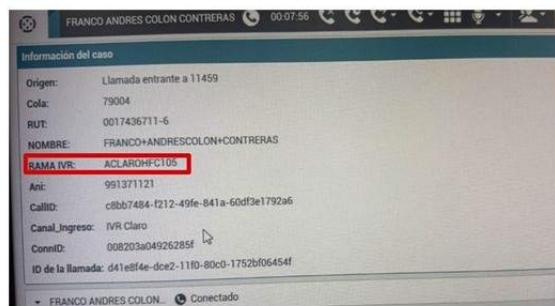
“Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa”

- Los clientes pueden contactar con la **Plataforma de Reclamos** llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
 - VTR: 22 3100 105.
 - CLARO: 800 911 105
- Para identificar que la atención corresponde al **105**, debes revisar en **Genesys** el origen de la llamada. Si la llamada **ingresó por 105**, debes **identificarte como ejecutivo de la Plataforma de Reclamos** y gestionar la atención aplicando el **Protocolo de Atención** indicado en **esta publicación**

105 VTR



105 CLARO



CONTINUAR

UNIDAD 3: 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**.
- **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 4: TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios fijos.**

- Este procedimiento aplica sólo para servicios principales (NO aplica para SVA u OTT)

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

1. Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

1.1. **Si el cliente tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado **Siguiente Mejor Acción (SMA)**, la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio.

Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.

a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual**.

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil,

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, 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.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

1.2. Si el cliente no tiene ningún nuevo descuento cargado, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.

a. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN**

DE PROMOCIÓN apartado **Cliente busca un plan más económico que el actual.**

Si el cliente acepta realizar un downgrade de plan, derívalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, 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.

CLARO: http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro

VTR: http://172.17.102.170/diferido_comercial/

Si el cliente no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término, continúa la atención según el procedimiento **BAJA DE SERVICIO** apartado **Desconexión Servicios Principales**.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
HFC**

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

FINALIZAR