



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - 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.



UNIDAD 1: ANDES - AJUSTE



UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



UNIDAD 3: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



UNIDAD 4: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



UNIDAD 5: APAGADO DE NODOS



UNIDAD 6: INGRESO DE TICKET



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - AJUSTE



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

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por actividades, pedidos, solicitudes, etc.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.
- ✓ Las **boletas pagadas** nunca se pueden ajustar a nivel de boleta, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Las **boletas no pagadas**, sí se pueden ajustar a nivel de boleta, ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ Para los **montos no facturados** NO aplica generar Nota de Crédito.
- ✓ El ajuste puede ser por la totalidad o solo un monto parcial de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- ✓ Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.

- ✓ El documento de Nota de Crédito se crea de forma inmediata y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- ✓ Siempre debes informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- ✓ En caso de generar un **saldo a favor** con opción de devolución por transferencia se debe realizar el procedimiento **ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA)**.

! IMPORTANTE: Si el cliente tiene dos boletas emitidas y es necesario realizar un Ajuste, siempre debes efectuarlo en la boleta más antigua, ya que es la que está vencida y debe ser pagada para reponer el servicio. Este Ajuste se reflejará en línea en el portal Pago Express para que el cliente pueda realizar el pago.

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE:

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado.				

3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
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.				

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Si el monto se encuentra facturado: <i>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.</i>				

Si el monto no se encuentra facturado:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	
Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación ANDES - INGRESO DE TICKETS. • Tipo de Registro: Andes • Aplicación: Andes • Categoría: Boleta • Tipo de Solicitud: Ajustes / NC				

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	ESCALA
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 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



- En sucursales, para poder dar soporte ante inconvenientes de internet, confirma que se encuentre alguien en el domicilio para hacer pruebas. De lo contrario, informa que nos puede contactar cuando esté en su domicilio para poder realizar pruebas con su servicio.
- Si el cliente solicita compensación busca el procedimiento DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO. **VTR- CLARO**
- Si solucionas el inconveniente del cliente, igualmente debes validar si tiene factibilidad a cambiarse a fibra y ofrecerla.

SIN INTERNET:

FIBRA

IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET EN BEC

Revisa la marca/modelo del equipo en BEC. Puedes encontrar los siguientes equipos y la plataforma de monitoreo con el que debes apoyarte:

1. Averigua con el cliente si el inconveniente es en uno o en todos sus dispositivos. Apóyate con las siguientes preguntas:

"¿Podría confirmar si el Internet no funciona en todos los dispositivos de su hogar o solo en uno de ellos?"

"Por ejemplo, ¿le falla en el celular, el notebook y la televisión, o solo en alguno?"

"¿Podría probar abrir una página o aplicación en otro equipo, como su celular o computador?"

"¿Y en ese otro equipo, también le aparece sin conexión o sí le funciona?"

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PL M	
ONT	ZTE	F6600P	ZTE H3601P	No aplica	CLICK AQUÍ	SC ap inf rev	
			EVOLUTION EVO6022AP				
		F6640P	ZTE H3601P				
	HUAWEI	HG8145X6-13	HUAWEI K562E-10				Sm Hu
		HG8145X6					
		HG8245W5					
		G240WG					-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-	
	SERCOMM	FG1100R					Sm Po

Información de Aprovisionamiento

Características	Siebel	UIM	Plataforma	●
Velocidad Contratada	600 Mbps	600 Mbps	600 Mbps	●
Marca	ARRIS	ARRIS	ARRIS	●
Modelo	TG2492LG	TG2492LG	TG2492LG	●
Modo Conexión	NAT	NAT	NAT	●
Flujo DboxSmart			Activado	●

**IDENTIFICA EL EQUIPO Y MODELO DE LA CAJA DE INTERNET
EN BEC**

FIBRA - HFC

Para identificar el equipo y el modelo de la caja de Internet en BEC, te invitamos a revisar en detalle el siguiente enlace, específicamente en el apartado correspondiente [aquí](#)

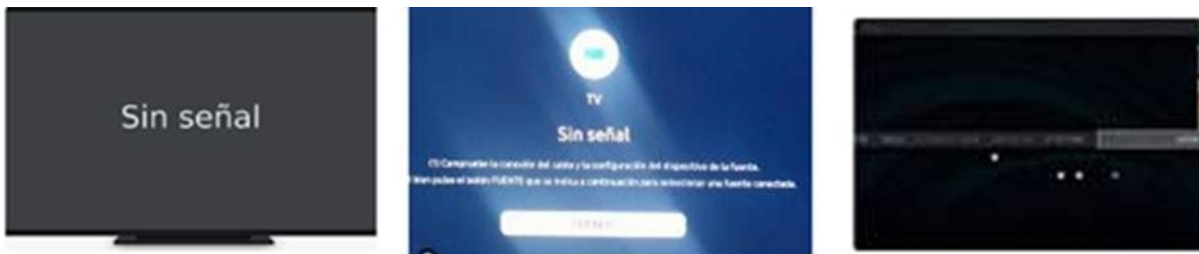
CONTINUE

UNIDAD 3: INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



Este procedimiento aplica para resolver inconvenientes tanto de Dbox Smart/Box TV y HDMI STICK

SIN SEÑAL:



1. Indica al cliente que es necesario conectarse a una video llamada, para revisar el inconveniente que presenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envío el link a su celular u otro integrante de su familia?

Contexto del error: Cliente no tiene señal de televisión. No aparece código de error

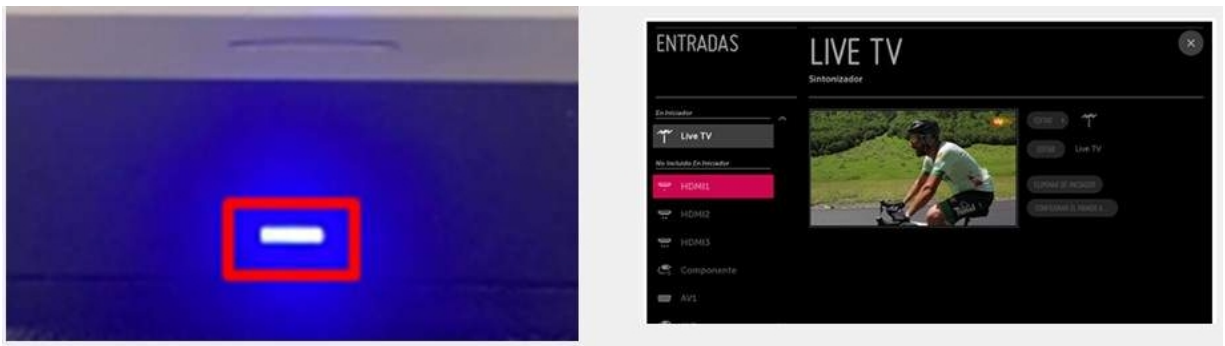
Falla del cliente: Pantalla en negro, la pantalla dice SIN SEÑAL o la imagen está congelada

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

a) Guíate por el proceso de Video Llamada. Busca la publicación Protocolo Atención Video Llamada- VSIGHT **VTR CLARO**

b) Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir:

- Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.
- Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.



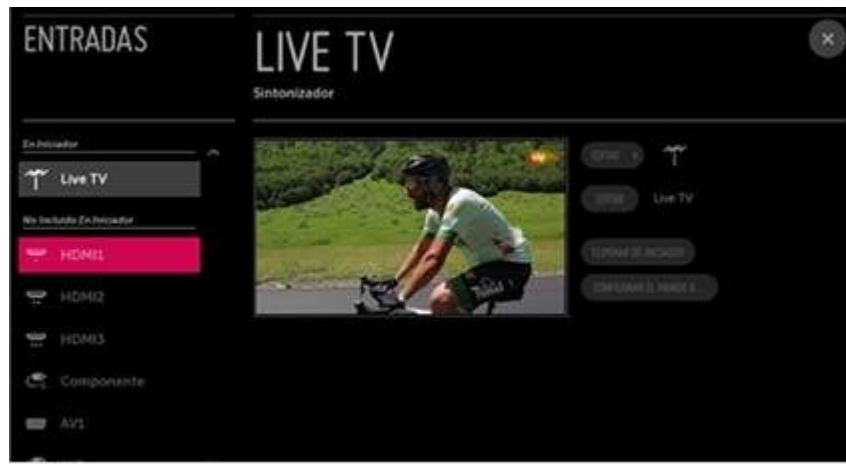
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2



- a) Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir
- b) Validar que D-box este encendido. El LED del d-box debe estar del color Azul. Si está rojo solicitar al cliente encender el d-box Smart.

Paso 3



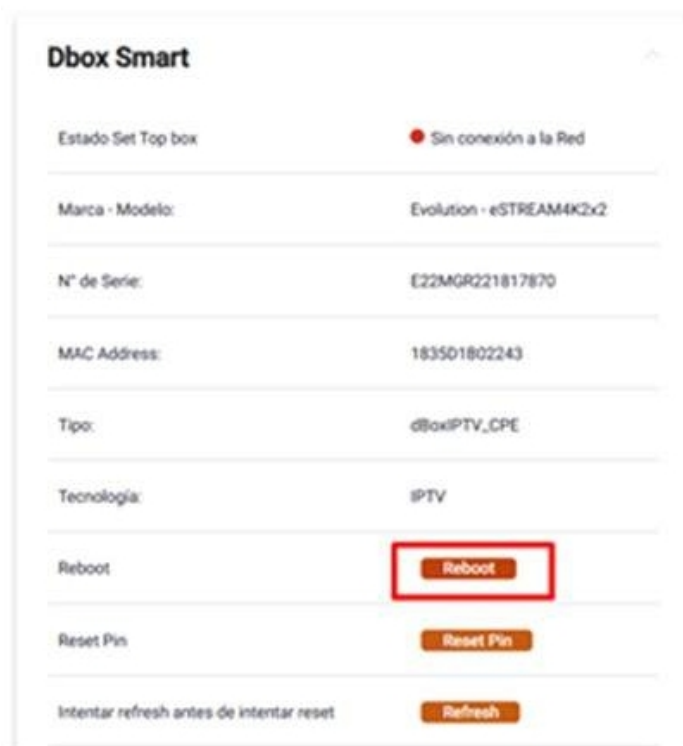
c) Si las conexiones están correctas verificar que esté seleccionada la entrada HDMI correcta de TV (Input). La entrada correcta es HDMI, por lo tanto, se deben probar las opciones 1-2-3 hasta verificar en cuál el cliente ve imagen.

Paso 4



1. Solicita al cliente presionar 2 veces seguida el botón TIVO y valida si retoma servicio, de lo contrario continúa revisando

Paso 5



The screenshot displays the 'Dbox Smart' management interface. At the top, the title 'Dbox Smart' is followed by a small upward arrow icon. Below this, the status 'Estado Set Top box' is shown with a red dot and the text 'Sin conexión a la Red'. A horizontal line separates this from the device details section, which includes: 'Marca - Modelo: Evolution - eSTREAM4K2x2', 'N° de Serie: E22MGR221817870', 'MAC Address: 1835D1802243', 'Tipo: dBoxIPTV_CPE', and 'Tecnología: IPTV'. Another horizontal line follows. The 'Reboot' section contains a red-bordered button labeled 'Reboot'. Below this is the 'Reset Pin' section with a button labeled 'Reset Pin'. The final section, 'Intentar refresh antes de intentar reset', contains a button labeled 'Refresh'.

Estado Set Top box	Sin conexión a la Red
Marca - Modelo:	Evolution - eSTREAM4K2x2
N° de Serie:	E22MGR221817870
MAC Address:	1835D1802243
Tipo:	dBoxIPTV_CPE
Tecnología:	IPTV
Reboot	Reboot
Reset Pin	Reset Pin
Intentar refresh antes de intentar reset	Refresh

2. Si no funciona, realizar Reboot al d-box con problema. Ingresar a BEC y seleccionar REBOOT en el decodificador que presenta el inconveniente.

Esta acción hará un reinicio remoto del decodificador (apagar y encender), y debería tardar en promedio 1 minuto y 30 segundos. Se debe esperar en línea.

- Debes confirmar con el cliente si la caja se está reiniciando, si no es así, solicitar al cliente desenchufar y volver a enchufar el decodificador.

- Confirma con el cliente si tiene señal de televisión. Si no tiene, continuar la revisión.

En caso de que siga sin poder reproducir contenido, si el cliente es HFC, Valida si en PRODUCTOS INSTALADOS aparece el botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA en VERDE.

Si es así, realiza un cambio de tecnología, revisando la publicación Cambio de Tecnología a Fibra Óptica.

Si no tiene el botón habilitado o es cliente FIBRA, ingresa una reparación técnica

TIPO: Televisión.

ÁREA: Reparación Técnica.

SUBAREA: Sin Señal.

DESCRIPCIÓN: Código de error, pruebas realizadas, información entregada.

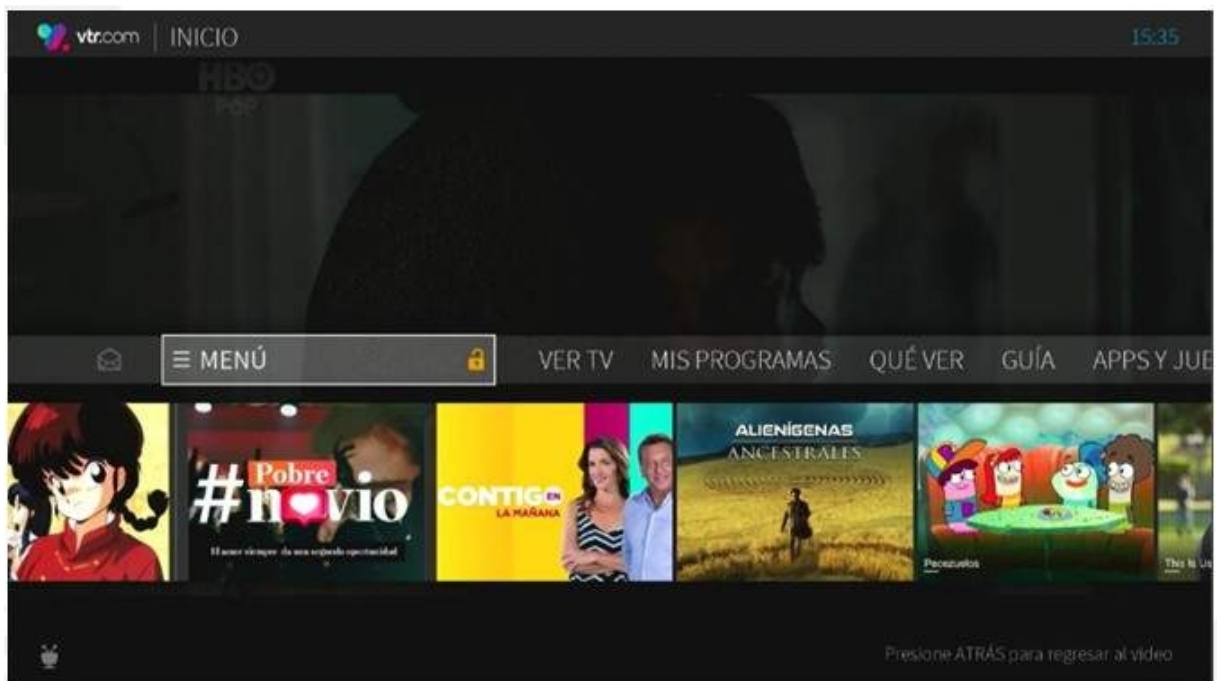
PANTALLA EN NEGRO:

1. Valida con el cliente desde cuándo presenta el inconveniente: Inconveniente se presenta en TV Nueva:

a) Valida con el cliente si el control remoto del decodificador está funcionando. En caso contrario, guía al cliente a hacer el pareo de control con televisor

b) Verifica que el HDMI CEC esté deshabilitado. Para revisar que esté apagado, o para apagarlo, sigue el siguiente paso a paso:

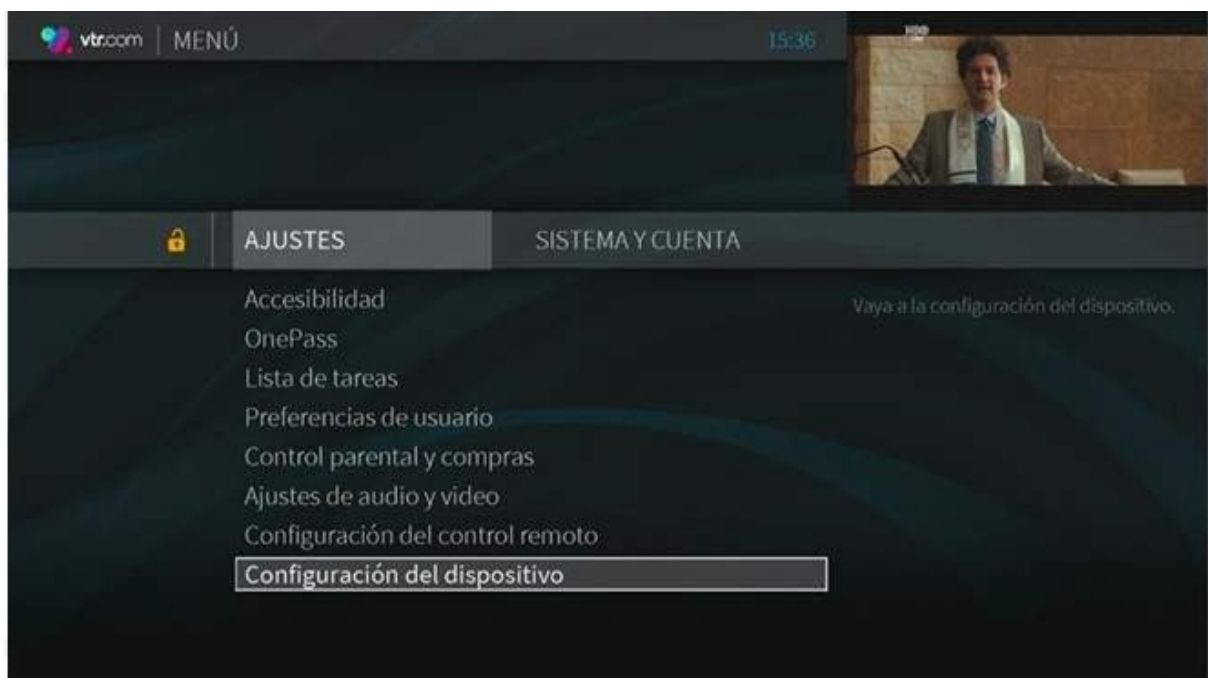
IR AL MENU



AJUSTES —

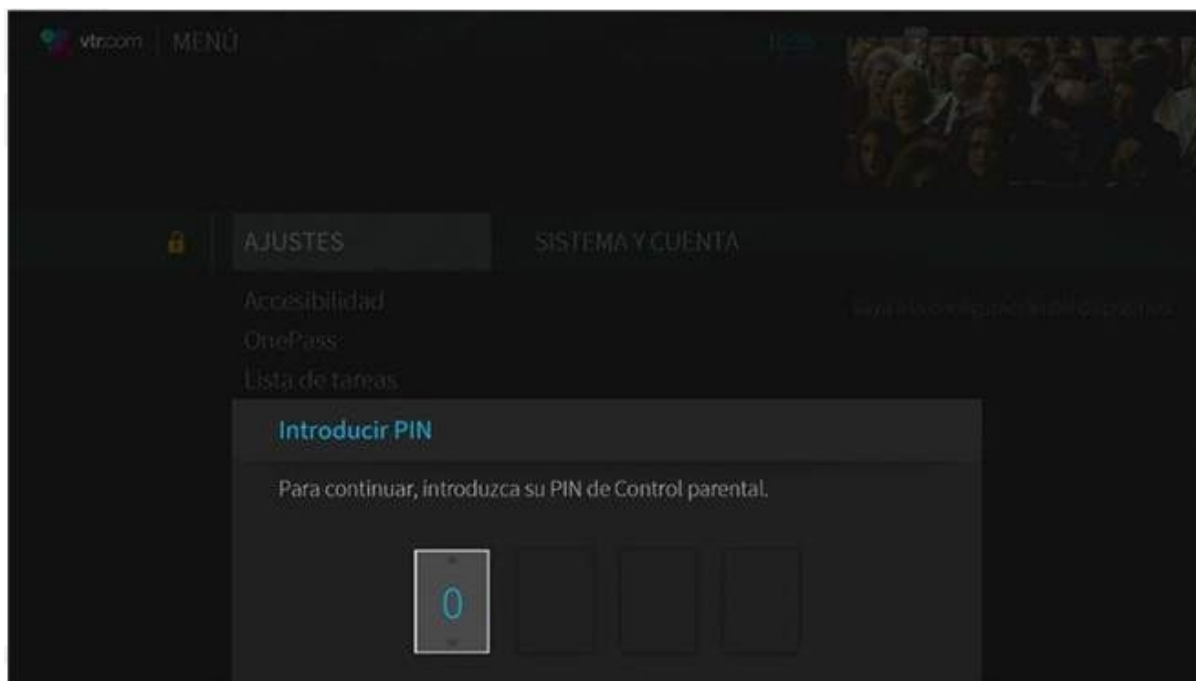


CONFIGURACIÓN DE DISPOSITIVO

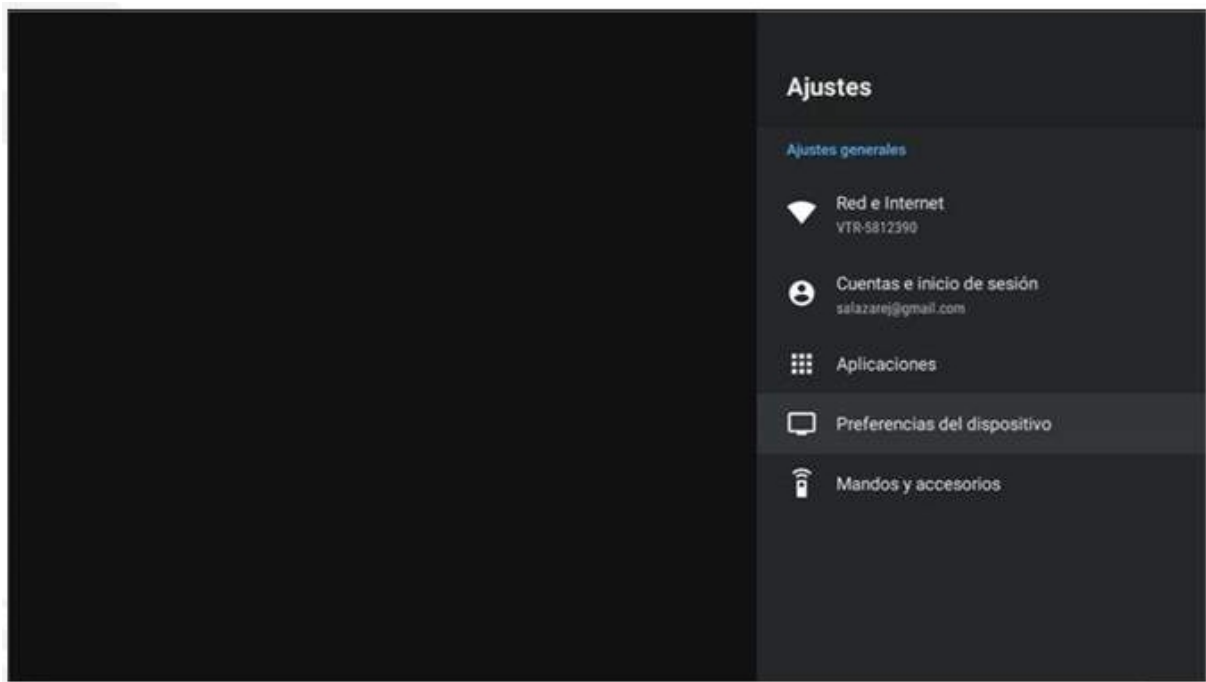


INTEGRAR PIN

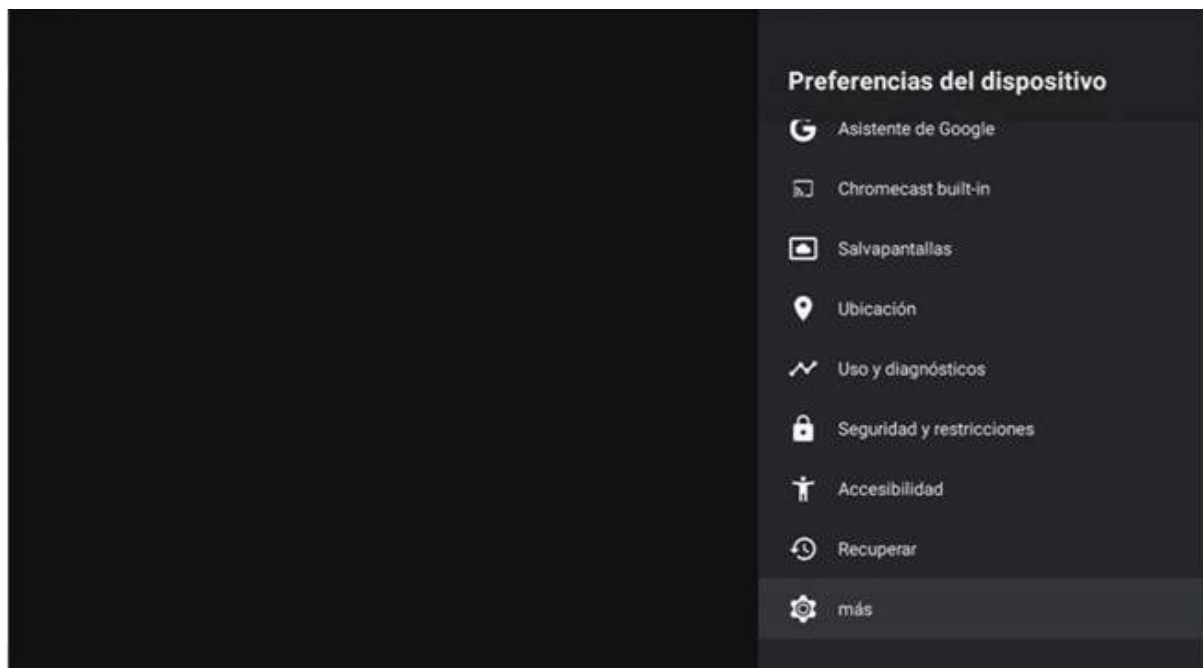
Integrar PIN de control Parental, por defecto 9999



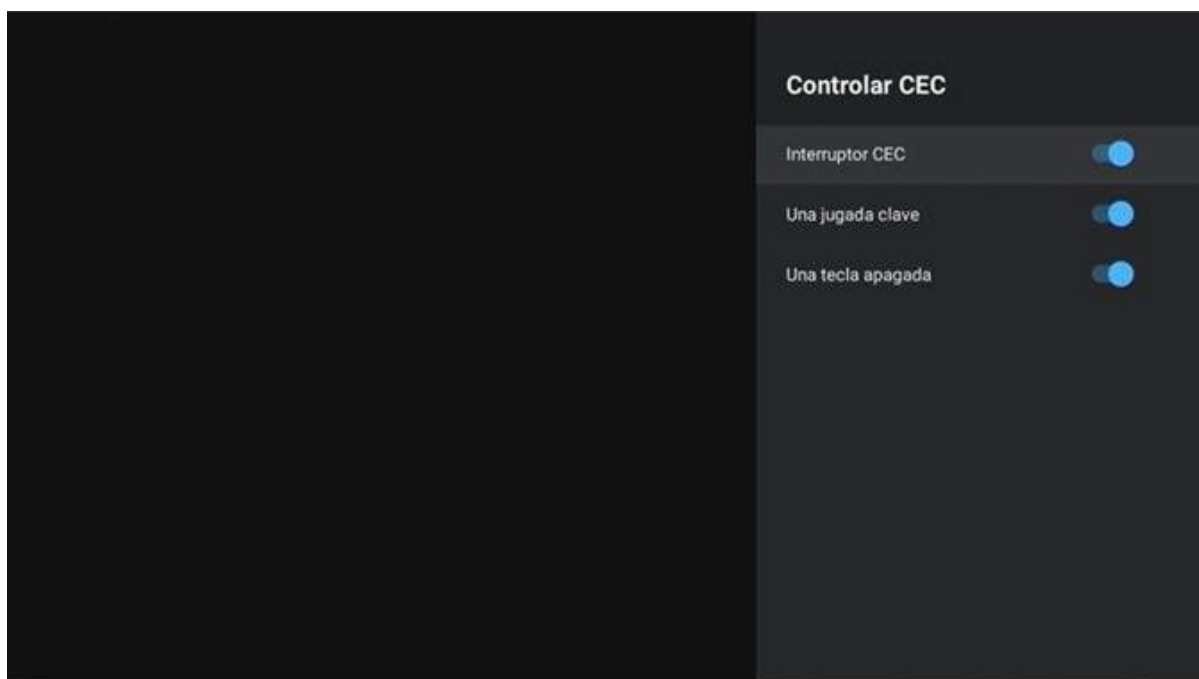
ACCEDER A PREFERENCIAS DE DISPOSITIVO



BAJAR HASTA MAS —



SELECCIONAR HDMI CEC



PASO 2

Desactivar Interruptor CEC, presionando botón OK.

2. Si el inconveniente persiste, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

PASO 3 —

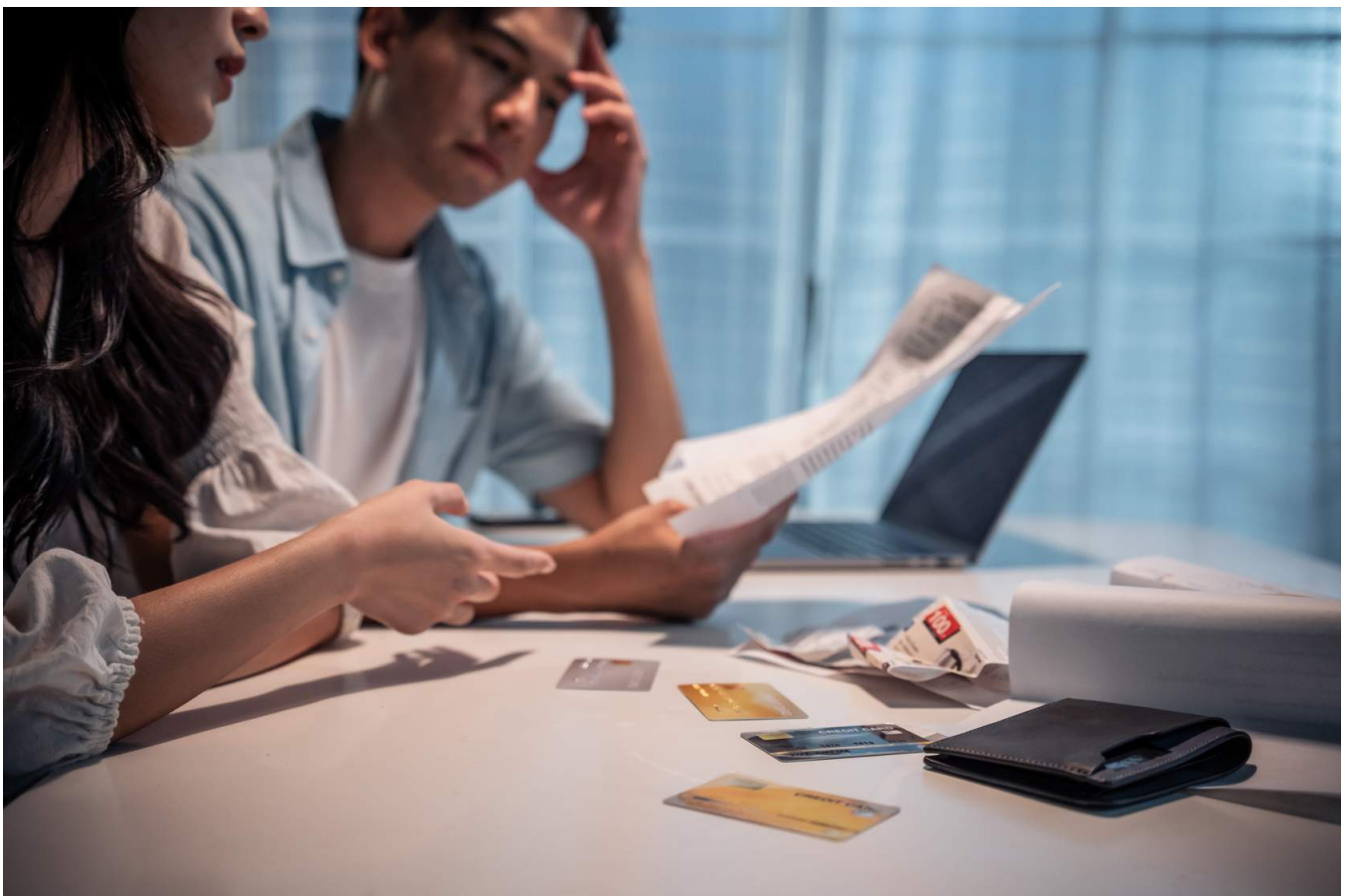
3. Si el inconveniente es reciente, es decir, el servicio dejó de funcionar de un momento a otro explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa la solicitud de servicio:

	VTR	CLARO
TIPO	Televisión	
ÁREA:	Inconveniente en servicio	
SUBÁREA:	Problema imagen/video	Escalamiento TV
DESCRIPCIÓN	Código de error, pruebas realizadas, información entregada	

CONTINUE

UNIDAD 4: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

PAGO NO APLICADO:

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA. Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta. 2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación ANDES - INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO): Tipo: Cuenta Área: Recaudación Subárea: Pago no aplicado Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN). Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación ANDES - CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS. IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Escalamiento N°1: Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico: Destinatario: recaudacion@clarochile.cl Asunto: ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada SLA: 3 días hábiles. Escalamiento N°2: Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento): 1° Escalamiento: RECAUDACION@clarochile.cl 2° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl 3° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl Asunto: ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto			

pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado			
Registrar en la atención:			
• Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada			

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN.

- Este procedimiento aplica SOLO para clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [**ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA Y VOLUNTARIA HOGAR.**](#)

- Si ingresas un ticket a mesa de ayuda, debes incluir el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. VALIDAR PAGO

Si el pago está registrado, YA SEA UN PAGO COMPLETO O PARCIAL revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2).

Si el pago no está registrado aplica procedimiento descrito en el apartado PAGO NO APLICADO

2. PEDIDO DE REANUDACIÓN EN ANDES

a) Si existe un pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el Formulario

b) Si no existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el Formulario

Datos a ingresar: Rut – N° de contacto – N° de cuenta de servicio afectada

Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET RED FTTH**.

3. VALIDAR DÍA DEL PAGO (COMPLETO O PARCIAL)

Si han pasado menos de 24 hrs. hábiles desde el día del pago:

- Informa que el saldo que queda pendiente se rebajará en las próximas 24 hrs. hábiles.
- Ingresa una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

Si han pasado más de 24 hrs. hábiles desde el día del pago: Ingresa en la cuenta de facturación si existe una nota de crédito asociada a la boleta.

TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Ajusta el saldo restante en caso de que exista

Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Cobranza
- SUBÁREA: Documento de cobranza.

Ingresas una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Ingresas en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

TIPO: Cuenta

ÁREA: Cobranza

SUBÁREA: Documento de cobranza.

Ingresas una Inhibición de cobranza por 6 días, explicando que, si el servicio está suspendido, este se reestablecerá en los próximos minutos.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registra en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 5: APAGADO DE NODOS



¿QUÉ ES EL APAGADO DE NODOS?

Es una campaña de nuestra compañía, donde estamos cerrando la factibilidad HFC de algunas comunas de Chile. Este “Apagado Nodos” se realiza en sectores donde no existan clientes con servicios activos con tecnología HFC o bien, puede que en algún momento tuvieron televisión análoga.

¿Porqué un cliente quedaría sin servicio?

- Eventualmente el apagado de nodos puede afectar a clientes que:
- Tienen tecnología FTTH, pero algunos televisores están conectados directamente al cable.
- Viven cerca al nodo que se apagará y podría afectar a los servicios hogar.

APAGADO DE NODOS POR SEMANA

FECHA APAGADO	COMUNA	NODO
04-mar	Talcahuano	THN064
	Maule	MAUL81
	Ñuñoa	NUNO101
	Osorno	OSOR40
	San Miguel	SMGL50
	Temuco	TEMU79
	Antofagasta	ATF005
	Ñuñoa	NUN011
	Ñuñoa	NUN070

	Nuñoa	NUN076
	Nuñoa	NUN078
	Nuñoa	NUN083
	Osorno	OSO039
	Peñalolen	PEN026
	San Miguel	SMI022
	Valdivia	VDA007

ALCANCE

- Aplica a Callcenter, no voz y Sucursales
- Esta atención se puede entregar a Titular o usuario

GESTIÓN

1. Confirmar que el rut aparezca en la planilla adjunta. Pincha aquí
2. Si el cliente no aparece, debes atender su inconveniente según el procedimiento INCONVENIENTES INTERNET

LINK VTR

LINK CLARO

4. Revisa la sección SMA y verifica que aparezca la campaña:
"APAGADO NODOS: Si el cliente se encuentra sin servicio, revisa la publicación
<https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/988>."
5. Si no aparece la campaña, confirma que el rut del cliente se encuentre en la BASE ADJUNTA

CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE

Continúa atendiendo según los procedimientos establecidos según el servicio afectado.

CLIENTE ESTÁ EN LA BASE

a. Verifica con el cliente si el inconveniente que presenta es estar sin servicio o sólo tiene inconvenientes con televisión



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)

CONTINUE

UNIDAD 6: INGRESO DE TICKET



Si revisamos el ingreso de los tickets que se hacen a la ticketera de mesa de ayuda, identificamos que el 40% de los tickets ingresados a Mesa de Ayuda están **MAL INGRESADOS**, principalmente por estos 3 motivos:

- **No se revisan los procedimientos** vigentes de SOMOS CLAVE para resolver
- El **ingreso** se hizo en una bandeja o categoría incorrecta.

- Los **datos que requiere un ticket para ser resuelto están erróneos**, incompletos o no corresponden al caso que se está escalando.
-



Ten presente que todos los tickets ingresados en **SDESK** y que no cumplan con el ingreso correcto **SON RECHAZADOS**, por lo tanto, una mala gestión se deriva en un cliente sin el requerimiento que solicitó. **RECUERDA y APLICA** la validación obligatoria, antes de ingresar un ticket:

1

Revisar en Somos Clave el procedimiento correcto. Recuerda que la gran mayoría de las atenciones las puedes resolver tú mismo.

2

Analiza si es necesario el ingreso de un ticket. Este aplicará si existe un problema sistémico fortuito o si es que se despliega un error en Andes que indique que debes ingresar un ticket.

3

Valida en la ticketera de SDESK si existe un ticket previamente ingresado. Si ya existe informa al cliente el tiempo de respuesta para la resolución de dicho ticket.

4

Ingresa correctamente el ticket. Recuerda que cada tipo de registro tiene un árbol de tickets diferentes entre sí, por lo tanto, si ingresas de manera incorrecta, ese ticket NUNCA llegará al equipo que sí puede resolver.

Tienes la solución en tus manos. No dudes en aplicar el conocimiento que tienes. ¡Sé resolutivo!

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Los siguientes temas, tienen una gran cantidad de tickets mal ingresados:

- 1. Cancelar solicitud de servicio convertida a reclamo** > Ingresar un ticket por este motivo corresponde a una mala práctica. Si el cliente solicitó un reclamo, este debe cumplir su ciclo hasta la respuesta del área de RECLAMOS. Además, Andes mostrará un mensaje de alerta indicando que NO se puede cancelar el reclamo.
- 2. Errores de red neutra** > Si al momento de validar TSQ o enviar un PEDIDO, aparece un mensaje RN, corresponde el ingreso de ticket en la categoría APLICACIÓN SOPORTE RED NEUTRA, no en la bandeja ANDES.
- 3. Boleta Alfanumérica** > En ningún caso corresponde el ingreso de un ticket por boleta alfanumérica. En el procedimiento de CLIENTE SIN BOLETA te muestra cómo gestionar estos casos.
- 4. Reasignación de solicitud de servicio** > Si ingresas una solicitud de servicio quedas como dueño de esta. Si necesitas modificar una SS ingresada por otro compañero (para cancelarla, anularla o derivarla) primero debes REASIGNARTELA y luego realizar la gestión que necesitas. Para saber cómo se puede reasignar una solicitud de servicio revisa el procedimiento REASIGNACIÓN DE SS.

TICKETS MAL INGRESADOS

RECUERDA QUE GSA:

Recuerda

- **No envía boleta** > Resuelve con el procedimiento CLIENTE SIN BOLETA.
- **No gestiona ni devuelve saldo a favor** > Resuelve a través del procedimiento SALDO A FAVOR.
- **No hace ajustes** > Estos tú los debes realizar.
- **No hace inhibiciones** > Estas tú los debes realizar.
- **No envía técnicos a terreno** > Aplica los procedimientos de Inconvenientes Internet, Televisión o Telefonía y según tu diagnóstico, revisa si aplica el envío de un técnico a terreno.

- **No modifica la agenda, no agiliza una visita >** Tú puedes cambiar el agendamiento en Andes si es que es solicitado por un cliente y si existe disponibilidad horaria.
- **No cambia la contraseña wifi >** Puedes ayudar al cliente a autogestionarse según el modelo de la caja de internet. Apóyate en el procedimiento de Clave WIFI.
- **No resuelve cuando un servicio está suspendido y la cuenta está pagada >** Tanto en los procedimientos de Inconvenientes como en Inconvenientes de pago, tienes la forma de solucionar.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR