



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - HFC

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.

☰ CICLO DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

☰ ANDES - CAMBIO DE TITULAR DE SERVICIOS FIJOS

☰ INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR

☰ DESAFÍO TERMINADO

CICLO DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA



CLIENTES MIGRADOS



En Andes, el ciclo de facturación se llama **DOM**.

2

La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación, el cual es asignado a cada cliente **de acuerdo con la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano)**.

3

De acuerdo a la normativa Subtel, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente **4 días antes de la emisión de la boleta**, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese período es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

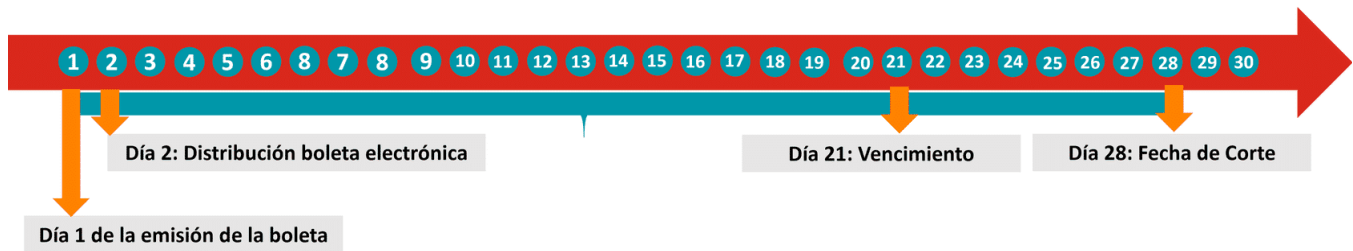
4

Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como “No Facturar” y por lo tanto **no se emitirán boletas hasta que pague su deuda**, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

5

Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

Ejemplo: Ciclo de Facturación 1



Los clientes que se migran a Andes tendrán asignado **un nuevo ciclo de facturación**, el que estará de acuerdo con la fecha del período de cobro que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará -en algunos casos- una **nueva fecha de emisión de boleta**, pero sin afectar la renta mensual del cliente.

En la tabla adjunta verifica el Dom asignado al cliente migrado desde SUR. ***Presiona para ampliar la imagen adjunta.**

Importante: Los clientes ex ciclo 90 serán migrados al DOM 16, lo que significa que tendrán una nueva fecha de pago, vencimiento y corte del servicio, es decir, se les otorga 6 días más de plazo en cada una de estas fechas.

Ciclo SUR	Período de cobro	Emisión de boleta	Fecha de vencimiento	Fecha de corte	Andes DOM	Período de cobro	Emisión de boleta	Fecha de vencimiento	Fecha de corte
45	1 al 30	1	5	12	1	1 al 30	1	5	12
40	1 al 30	1	21	28	1	1 al 30	1	21	28
41	1 al 30	10	30	6	10	1 al 9	10	30	6
2	2 al 1	10	30	6	10	10 al 9	10	30	6
70	1 al 30	10	30	6	10	10 al 9	10	30	6
90	15 al 14	10	30	6	16	16 al 15	16	5	12
12	12 al 11	16	6	13	16	16 al 15	16	6	13
20	16 al 15	19	8	15	12	12 al 11	12	8	15
21	16 al 15	25	15	22	12	12 al 11	12	15	22
22	16 al 15	25	15	22	12	12 al 11	12	15	22
30	21 al 20	25	15	22	22	12 al 11	22	15	22
31	21 al 22	25	15	22	23	23 al 22	23	15	22
32	21 al 20	25	15	22	23	23 al 22	23	15	22
42	1 al 30	25	15	22	23	23 al 22	23	15	22
43	1 al 30	25	15	22	23	23 al 22	23	15	22
60	21 al 20	25	15	22	24	24 al 23	24	15	22
61	21 al 20	25	15	22	24	24 al 23	24	15	22
71	1 al 30	25	15	22	24	24 al 23	24	15	22
72	1 al 30	25	15	22	24	24 al 23	24	15	22
91	15 al 14	25	15	22	24	24 al 23	25	15	22
92	15 al 14	25	15	22	25	25 al 24	25	15	22

Registra:

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Envío -
Recep Boleta-distriibuc

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - CAMBIO DE TITULAR DE SERVICIOS FIJOS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- Este procedimiento es exclusivo para sucursales.

- Por el momento no se dispone de la funcionalidad de Cambio de titular, por ello, la gestión se realiza exclusivamente por sucursal, donde se ofrecerá un alta (venta nueva) para el titular destino y una desconexión para el titular origen tomando las condiciones comerciales vigentes al momento de la solicitud.
- Si el cliente nos contacta vía call center, se debe informar e indicar acudir a una sucursal para confirmar la titularidad de ambas personas, puedes revisar el estado de las sucursales en la publicación [Horario de Canales de Atención.](#)
- La desconexión del servicio lo ingresa el jefe o supervisor de sucursal.
- El alta (Venta nueva) se ingresa a través de un ejecutivo en sucursal.
- La desconexión como la venta de servicios tienen que ser ingresadas el mismo día.
- Las cédulas de identidad de ambos clientes deben estar vigente y sin bloqueos.
- Cliente debe tener los servicios activos, sin deuda- El nuevo titular no debe tener deuda con Claro Chile.

GESTIÓN:

GESTIÓN

1. Informar que por el momento no tenemos disponible la opción de cambio de titular, por lo que podemos ofrecer la desconexión de los servicios del cliente titular e ingresar un alta de servicios en el mismo domicilio, pero con los datos del titular de destino.

Es importante que menciones que esta acción implica la pérdida del número. Sólo si el cliente acepta, continúa el procedimiento.

Si los clientes aceptan esta condición debes:

2. Ingresar al formulario correspondiente de tu sucursal y llenar con los datos del tipo de servicio (fijo), titular de origen y de destino, por ejemplo: Rut de las partes, Dirección de origen, dirección de destino, cantidad de Servicios principales y cuáles son, Fecha de solicitud.

3. Informar a tu jefatura o coordinador de sucursal que se solicitó generar un cambio de titular para que ellos puedan ingresar la desconexión de los servicios.

a) Al realizar la desconexión se debe dejar como fecha de término el día que la solicitan para evitar cobros proporcionales.

b) Si la cuenta del titular de origen ya se facturó al momento de solicitar el cambio de titular, esta se debe ajustar.

4. Informar que la desconexión de los servicios se realizará dentro de las próximas 48 horas.

5. Debes ingresar el alta del servicio según el plan que eligió el cliente en la misma dirección. Para revisar el plan comercial revisa la publicación vigente,

PLAN COMERCIAL Si tienes dudas de cómo realizar la venta, puedes apoyarte con la publicación VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES DE TELEFONÍA HOGAR



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

- Esta atención se puede entregar al Titular o al Tercero, usuario del servicio.

- Si el cliente ingresó su Rut en IVR o Sucursal Virtual (en el caso de chat) valida que el Rut este correcto, si no lo está, solicita el Rut al cliente.
- Si el cliente no se encuentra en su domicilio, se debe indicar que llame cuando lo esté, ya que es necesario hacer pruebas con su servicio.
- En el caso que el cliente este llamando desde el mismo teléfono fijo que presenta inconvenientes, se le debe solicitar un número de contacto para devolver el llamado si se corta la llamada.
- Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

VERIFICA PRECONDICIONES:

IMPORTANTE

Revisa si el cliente nos ha contactado y/o ha tenido una visita técnica por motivos de Telefonía en los últimos 7 días:

1. Ingresa a SUR en http://sur/pisagrafico_menu/servlet/login con tu usuario y contraseña, e ingresa al Tablero Despachador. Busca al cliente por el Rut sin

puntos y con guión.

2. Consulta la OT identificada dentro de los últimos XX días, y verifica su estado.
3. Revisa los comentarios técnicos en la OT y motivo del estado (ejemplo: domicilio sin moradores, resuelto, reparación, se cambia equipo, etc.).
4. Si el cliente registra contactos y/o visitas técnicas por telefonía en los últimos XX días, debe ser atendido como un caso reiterado. Revisa el apartado de **“Reiterados”** para su atención.
5. Si el cliente no es un caso reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas por telefonía en los últimos XX días, debes continuar con el procedimiento de a continuación. Siempre mantén informado al cliente sobre las gestiones y revisiones a realizar.

Apóyate en el siguiente script:

“Sr(a) XXX, revisaremos primero aspectos básicos de su servicio, como el estado comercial, verificaremos si hay incidencias o trabajos en su sector que puedan estar interfiriendo en su servicio y de ser necesario le pediremos hacer algunas revisiones”

REVISIONES BÁSICAS DEL SERVICIO:

REVISAR EN INCOGNITO QUE EL SERVICIO NO ESTE SUSPENDIDO DE FORMA VOLUNTARIA	REVISAR QUE EL ESTADO DEL CLIENTE EN SUR COINCIDA CON LO INFORMADO EN INCOGNITO	REVISAR QUE EL CLIENTE NO PRESENTE FALLA MASIVA	DIRECCION (CM) MACRO AREA CC
REVISAR EL ESTADO COMERCIAL Para entregar soporte, el cliente debe estar activo (sin deuda). 1. Ingresa a SUR → CRM PyMES y digita el RUT del cliente. Presiona sobre la lupa para traerlo a contexto. 2. Verifica el apartado "Estado" para determinar si se encuentra Activo o Suspendido. 3. Si el servicio está suspendido quiere decir que está cortado por mora. Ante estos casos se debe informar al cliente. Puedes utilizar el siguiente script: <i>"Sr(a) XXX, le informo que su servicio está cortado por mora, ya que se adeuda un monto de \$XXXXX correspondiente a la(s) boleta(s) de XX (meses). Esta es la razón por la que su servicio no está disponible. En ese estado, no es posible entregarle soporte hasta que se active nuevamente"</i> REGISTRA Registra la atención bajo la siguiente ruta de Tipifica: HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> DETALLE DE BOLETA – MONTO A PAGAR >> DESCONOCE MONTO Y FECHA DE PAGOCIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA			

REVISAR EL ESTADO COMERCIAL	REVISAR EN INCOGNITO QUE EL SERVICIO NO ESTE SUSPENDIDO DE FORMA VOLUNTARIA	REVISAR QUE EL ESTADO DEL CLIENTE EN SUR COINCIDA CON LO INFORMADO EN INCOGNITO	REVISAR QUE EL CLIENTE NO PRESENTE FALLA MASIVA	DIRECCION (CM) MACRO AREA CC
-----------------------------	--	--	--	--

Debes validar en Incognito que el cliente no se encuentre con una suspensión voluntaria en curso, ya que, en ese caso, no es posible dar soporte.

1. Ingresar a Incognito y digita el Rut del cliente sin dígito verificador y con *. Visualiza en el texto de la dirección si presenta una suspensión voluntaria.
2. Si el servicio se encuentra suspendido de forma voluntaria, informa que no se puede entregar soporte hasta la reanudación del servicio. Puedes apoyarte en la publicación [Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar \(Atención Remota Presencial y Canales Digitales\)](#).

REGISTRA

Registra la atención bajo la siguiente ruta de Tipifica:

Call Center HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> MODIFICACIÓN DE CONTRATO >> SUSPENSIÓN DE SERVICIO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

REVISAR EL ESTADO COMERCIAL	REVISAR EN INCOGNITO QUE EL SERVICIO NO ESTE SUSPENDIDO DE FORMA VOLUNTARIA	REVISAR QUE EL ESTADO DEL CLIENTE EN SUR COINCIDA CON LO INFORMADO EN INCOGNITO	REVISAR QUE EL CLIENTE NO PRESENTE FALLA MASIVA	DIRECCIÓN (CM MAC) A CO
-----------------------------	---	---	---	-------------------------

1. Si el cliente se encuentra activo en SUR, debes validar que en Incognito también se encuentre en estado activo. Si en Incognito el cliente se encuentra en estado suspendido, debes regularizar la situación del cliente por medio de un ticket en la Plataforma Help Desk. Para esto, utiliza la siguiente información para ingresar el ticket:

- **Tipo de Registro:** SUR
- **Tipo de Orden:** Regularización Intraway

- **Tipo de Solicitud:** Cambio código MAC
- **Intraway:** Sí

Explica al cliente que existe una inconsistencia entre el servicio y nuestros sistemas. Para resolver enviaremos el caso a la plataforma especialista y que en plazo máximo de 48 hrs. Hábiles será contactado por un ejecutivo de atención para validar que el servicio funcione correctamente.

REGISTRA:

Registra la atención bajo la siguiente ruta de Tipifica:

Call Center HFC MAS >> TÉCNICO >> PROCESO TÉCNICO TELEFÓNICO >> SIN TONOCIERRE >> RECLAMO >> ESCALAMIENTO >> TECNICO >> HFC/FTTH

REVISAR EL ESTADO COMERCIAL	REVISAR QUE EL SERVICIO NO ESTE SUSPENDIDO DE FORMA VOLUNTARIA	REVISAR QUE EL ESTADO DEL CLIENTE EN SUR COINCIDA CON LO INFORMADO EN INCOGNITO	REVISAR QUE EL CLIENTE NO PRESENTE FALLA MASIVA	DIRECCIÓN (CM MAC) A CO
Revisa el procedimiento de la publicación Detección de Incidencias Masivas (Hogar) Si no hay falla masiva, continúa con el procedimiento.				

REVISAR EL ESTADO COMERCIAL	REVISAR EN INCOGNITO QUE EL SERVICIO NO ESTE SUSPENDIDO DE FORMA VOLUNTARIA	REVISAR QUE EL ESTADO DEL CLIENTE EN SUR COINCIDA CON LO INFORMADO EN INCOGNITO	REVISAR QUE EL CLIENTE NO PRESENTE FALLA MASIVA	DIRECCIONES MAC (CM) A CO
-----------------------------	---	---	---	---------------------------

1. Solicita al cliente que indique las direcciones MAC que se encuentran en la parte atrás o abajo del equipo módem.
2. Verifica que las direcciones indicadas por el cliente coincidan con las registradas en Incognito.
3. Si no coinciden las direcciones MAC, debes regularizar la situación del cliente por medio de un ticket en la Plataforma Help Desk. Para esto, utiliza la siguiente información para ingresar el ticket:

Tipo de Registro: SUR
Tipo de Orden: Regularización Intraway
Tipo de Solicitud: Cambio de Código MAC
Intraway: Sí

SLA: de 2 a 48 hrs. hábiles.Explica al cliente que existe una inconsistencia entre el servicio y nuestros sistemas. Para resolver enviaremos el caso a la plataforma especialista y que en plazo máximo de 48 hrs. Hábiles será contactado por un ejecutivo de atención para validar que el servicio funcione correctamente

REGISTRA:

Registra la atención bajo la siguiente ruta de Tipifica, según tu canal:

Call CenterHFC MAS >> TÉCNICO >> PROCESO TÉCNICO TELEFÓNICO >> SIN TONOCIERRE >> RECLAMO >> ESCALAMIENTO >> TECNICO >> HFC/FTTH



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°22 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 -
HFC**

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

FINALIZAR