

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 - BOTÓN ROJO 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 Claro Más.



DESCUENTO NO CARGADO

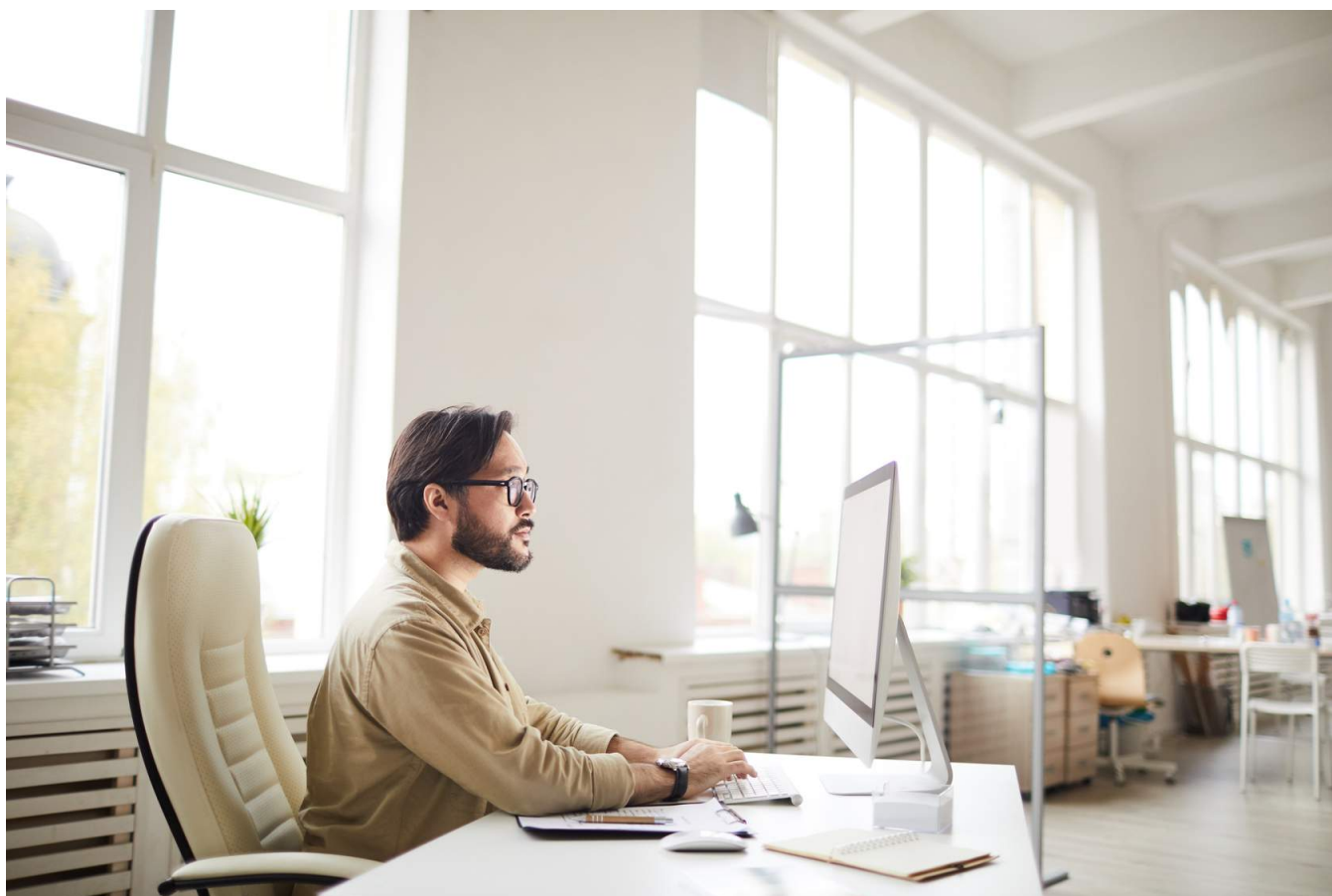


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO NO CARGADO



DEBES SABER:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o envíes el documento a un e-mail que no sea el registrado en sistema.

2

Siempre debes registrar en SUR al momento de finalizar la atención.

3

Debes incluir #DESCUENTO al inicio del Template para el registro en Tipifica y CRM SUR.

CALL CENTER:

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

BOTÓN ROJO

- a. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?
- b. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
- c. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
- d. ¿Por cuánto tiempo es el descuento?
- e. ¿Esta atención fue a través de que medio?
- f. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?



INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

BOTÓN ROJO

1. Revisa que el descuento esté **Cargado y Facturado**:

■ Para ello, **revisa en SUR → CRM 2.0 → Pestaña Productos → Pestaña Promociones → Promociones Vigentes**, que el descuento este correctamente cargado (vigencia y monto correcto).

■ Revisa el documento de cobro del cliente, ingresa a **Tipifica → Búsqueda por Rut → Pestaña Hogar HFC → Boletas HFC**, y descarga el documento en formato PDF para ver el detalle de los cobros.

■ En caso de que el descuento no esté ingresado en la cuenta, informar al cliente que será transferido a una plataforma especialista para revisar su caso.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

■ Si el descuento está correctamente ingresado y el alza se deba a otro motivo, se le debe explicar al cliente y se debe dejar registro de la atención en Tipifica. Puedes utilizar el siguiente script para informar

al cliente:

Sr(a) XXX, el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra correctamente facturado en su boleta, ya que el alza es debido al cobro de XXXX por \$XXXX. Este descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXXX hasta XXXX.

REGISTRA EN TIPIFICA:

HFC MÁS > TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO > DESCUENTO NO CARGADO



INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

BOTÓN ROJO

1. Valida en el plan comercial o de retención el descuento que menciona el cliente. Para esto, revisa las publicaciones Promociones Hogar o Herramientas de Retención Hogar en Claro más.

2. Revisa si existe registro en CRM SUR y tipifica del descuento que menciona el cliente. Para esto:

a) Ingresa a SUR → CRM 2.0 → Pestaña Órdenes → Pestaña inferior Órdenes, para revisar las órdenes que se han realizado en el perfil del cliente. En esta pestaña puedes revisar tanto la orden de

contratación (venta) como las órdenes posteriores por modificación de servicio. Se debe hacer clic sobre el número de Orden para revisar en detalle la información.

b) Ingresa a SUR → CRM 2.0 → Pestaña Anotaciones para revisar si existe algún registro del descuento indicado por el cliente. Busca según la fecha que indica el cliente cuando le ofrecieron el descuento.

c) Ingresa a Tipifica → Búsqueda por Rut → Pestaña Hogar HFC → Histórico, para revisar los registros de atención. Busca según la fecha que indica el cliente cuando le ofrecieron el descuento.



GESTIÓN:

Descuento no existe —

a) Ofrece el descuento más cercano que tengas

Ciente acepta:

Ingresa el descuento e informa al cliente el monto y vigencia del descuento y en qué boleta comenzará a verse reflejado el descuento.

Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento ofrecido de \$XXXX por X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan.

Ciente no acepta:

- Informa que será derivado a un equipo especialista para resolver su caso.
- Ingresa a TIPIFICA y registra una ruta para que BackOffice revise la solicitud del cliente, informando un plazo de solución de 5 días hábiles. Es importante que en el Template se registre #DESCUENTO + MOTIVO, mencionando el descuento no cargado (monto y plazo) indicado por el cliente.

REGISTRA EN TIPIFICA:

Botón Rojo	Descuento no cargado	No acepta descuento ofrecido
------------	----------------------	------------------------------

TEMPLATE:

- Nombre Cliente:
- Rut Cliente:
- Correo electrónico del reclamante (usuario o titular):
- Servicio: (internet, TV, Telefonía)
- Número de boleta: (si aplica)
- Descuento reclamado:
- Descripción breve del reclamo: #DESCUENTO.

SCRIPT:

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX, hemos ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.



Descuento no existe o no está vigente —

Ofrece el descuento más cercano al que fue ofrecido al cliente.

Cliente acepta:

Ingresa el descuento aceptado. Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento ofrecido de \$XXXX por X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan.

CANAL	RUTA	CIERRE
Call Center	HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> ESTADO RESOLUCIÓN DE RECLAMO	SOLICITUD >> RESUELVE EN LÍNEA

Cliente no acepta:

- Informa que será derivado a un equipo especialista para resolver su caso.

- Ingresa a TIPIFICA y registra una ruta para que Back Office revise la solicitud del cliente, informando un plazo de solución de 5 días hábiles. Es importante que en el Template se registre #DESCUENTO + MOTIVO, mencionando el descuento no cargado (monto y plazo) indicado por el cliente.

REGISTRA EN TIPIFICA:

Botón Rojo	Descuento no cargado	No acepta descuento ofrecido
------------	----------------------	------------------------------

TEMPLATE:

- Nombre Cliente:
- Rut Cliente:
- Correo electrónico del reclamante (usuario o titular):
- Servicio: (internet, TV, Telefonía)
- Número de boleta: (si aplica)
- Descuento reclamado:
- Descripción breve del reclamo: #DESCUENTO.

SCRIPT:

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX, hemos ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.

IMPORTANTE:

SOLO SI EL CLIENTE LO SOLICITA, DEBES REALIZAR EL AJUSTE EN LA BOLETA ACTUAL.

Solo en aquellos casos en donde el cliente manifieste explícitamente que desea el descuento aplicado en la boleta actual, el Ejecutivo debe realizar el ajuste.



PASO A PASO PARA REALIZAR UNA NOTA DE CRÉDITO EN SUR:

PASO A PASO PARA REALIZAR UNA NOTA DE CRÉDITO EN SUR



A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar una nota de crédito en el sistema.

Paso 1

Paso 1

NUM CLIENTE

7435744-3

Nombre

OSCAR ABELARDO BUSTOS GOMEZ

Correo

CARX_77@HOTMAIL.COM

Tipo

PERSONA

Estado

Cliente Activo

F. Alta

2-mar-2011

Categoría

Normal

7435744-3

(V)

Cuenta 1

(V)

CALLE QUILLON C45A- CASA NUMERO 525 NUMERO INT. HUALPEN

Cliente

Facturación

Saldo Actual: \$29.675

Pagar antes del 15 Octubre

Total Repetido: \$0

Total a Pagar: \$29.675

Fecha emisión	Folio	Saldo Inicial	Cargos Cero	Cargos Portadores	Total Cargos del Mes	Total Documento
25-sep-2017	54961718	\$0	\$29.675	\$0	\$29.675	\$29.675
25-ago-2017	54912338	\$0	\$21.400	\$0	\$21.400	\$21.400
25-feb-2017	52005345	\$0	\$21.400	\$0	\$21.400	\$21.400
10-feb-2017	51488125	\$0	\$21.400	\$0	\$21.400	\$21.400
1-ene-2017	51112356	\$0	\$21.400	\$0	\$21.400	\$21.400

Cargos del mes

Pagos

Aportes

Portadores

Reparaciones

Concepto agrupado	Categoría	Importe

DAVID ALBERTO ALBORNOZ ALBORNOZ

23/23/2017

Quiero Borrar

USARISEL

Telefono

857115075

Notas

Preguntas Frecuentes

servicios y funciones

operaciones

inicio

otras

A1 Cambios

A2 Consultas

A3 Reservas

A4 Reclamaciones

A5 Solicitudes

Ingresa a SUR > CRM 2.0 > Ingresa el Rut del cliente con gui3n > Posteriormente clic en el
men3 del costado derecho **“Servicios y Funciones”**.

Paso 2

Paso 2

1. NÚM. CLIENTE: 7455764-3

Cliente: 7455764-3 Nombre: OSCAR ABELARDO BUSTO GÓMEZ Correo: CAROL_77@HOTMAIL.COM
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 2-mar-2011 Categoría: Normal Afinidad:

7455764-3 (1)

Cuenta: 1 (1)

CALLE GUILLÓN CASA. CASA NUMERO 525 NUMERO INT. HUAMPEN

Bande:

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Facturación

Saldo Actual: \$29.675

Pagar Antes del: 15 Octubre

Total Repetido: \$0 Total a Pagar: \$29.675

Fecha emisión	Folio	Saldo total	Cargos Cero	Cargos Portadores	Total Cargos del mes	Total Documentos
25-sep-2017	56551715	\$0	\$29.675	\$0	\$29.675	\$29.675
25-ago-2017	54912328	\$0	\$31.400	\$0	\$31.400	\$31.400
25-nov-2017	55555345	\$0	\$31.400	\$0	\$31.400	\$31.400
10-feb-2017	51488123	\$0	\$31.400	\$0	\$31.400	\$31.400
1-ene-2017	51112558	\$0	\$31.400	\$0	\$31.400	\$31.400

Cargos del mes: Pagos Ajustes Portadores Repactaciones

Concepto agrupador	Descripción	Importe
--------------------	-------------	---------

Mensaje para el agente: Mensaje para el cliente:

Quien llama: DANIEL ALBERTO ALBORNOZ ALBORNOZ 20-25555

Quien llama: MARISEL

Telefono: 927119016

Notas:

Propuestas y respuestas:

Servicios y Funciones:

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATOS NUEVOS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Tipificaciones:

Inicio	Fin
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud

Selecciona del submenú el ítem **"Ajustes por Concepto"**.

Paso 3

Paso 3

The screenshot shows the 'Módulo de Ajustes en Línea' interface. Annotations with arrows point to specific fields:

- Cuenta**: Points to the 'Cuenta' dropdown menu, which is set to 'Cuenta 1'.
- Boleta y Período**: Points to the 'Período' dropdown menu, which is set to 'SEPTIEMBRE-2'.
- Grupo**: Points to the 'Grupo' dropdown menu, which is set to 'COMBO'.

The interface also includes a table with the following data:

Sel	Cltor	Descripción	Importe
☐	TELEF	TELEFONIA	1.777
☐	COMBO	COMBO\$	27.898

Below the table, there are fields for 'Boleta / Factura' (SEPTIEMBRE-2017), 'Familia' (COMBO\$), and 'Sub_Familia'. The 'Importe' field shows 27.898.

The 'DETALLES DE TRAFICO' section includes fields for 'Teléfonos asociados', 'Fecha de llamadas', 'Teléfono', 'Inicio', 'Fin', and a 'Buscar' button.

The 'Tipo de ajuste' section has radio buttons for 'Abono' and 'Cargo', and a 'Motivo de ajuste' dropdown menu.

The 'Concepto de ajuste' section has a dropdown menu and an 'Id Reclamo' field.

The 'Importe del ajuste' section has a text input field and radio buttons for 'Fijo' and 'Porcentaje'.

At the bottom, there are three buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Procesar'.

Se abrirá una nueva ventana con el nombre **“Módulo de Ajustes en Línea”**, donde debes seleccionar el número de la boleta a impugnar, el período, la cuenta y el ítem a impugnar (Combos).

Paso 4

Paso 4

Selecciona el
Concepto de
Ajuste Nota de
Crédito



Módulo de Ajustes del Línea

Cuenta: Cuenta 1 Período: SEPTIEMBRE-2 Fecha: 01/09/2017 [Detalle Ajuste](#)

☐ Ajuste a Nota al documento

Zel	Clase	Descripción	Importe
TELEF	TELEFONIA		1,777
COMBO	COMBOS		27,890

Salida / Factura: SEPTIEMBRE 2017 Importe: 27,890

Planilla: COMBOS

Sub_Planilla: TELEFLOC TELEFONIA LOCAL

DETALLES DE INAPAGO

Telefonos asociados: Fecha de llamadas: Inicio Fin [Consultar](#)

Telefono:

Tipo de ajuste: Abono: Cargo: Motivo de ajuste:

Concepto de Ajuste: **INCRD: NOTA DE CREDITO**

Importe del ajuste:

[Ajustar](#) [Distribuir](#) [Anulaciones](#)

DETALLES DE RENTAS

Zel	Cost	Post	Descripción	Imp Facturado	Imp Ajustado	Referencia
00			Nueva Telefonía Cuenta Contratada 200	0,710	0,00	0

Total de registros seleccionados: 1 Importe de registros: \$ 0,710

[Salir](#)

Selecciona el
Detalle de Rentas



A continuación, selecciona en Concepto de Ajuste: **Nota de Crédito** y da clic al ítem disponible en **Detalle de Rentas**.

Paso 5

Paso 5

Módulo de Ajustes en Línea

Cuenta: CTA PRINCIPA Período: MARZO-2023 Folio: B: 96191242 [Detalle Ajuste](#)

☐ Ajuste a todo el documento

Set	Clave	Descripción	Importe
☐	GSTI	OTROS CARGOS	1,900
☒	COMBO	COMBOS	14,289

Boleta / Factura: MARZO-2023 Importe: 14,289

Familia: COMBOS

Sub-Familia: INTERS: BANDA ANCHA

DETALLES DE TRAFICO

Telefonos asociados: Fecha de llamadas: Inicio: Fin: [Buscar](#)

Telefono: Paginado: 19

Tipo de ajuste: ☒ Abono ☐ Cargo Motivo de Ajuste: CV011: INCUMPLIME

Concepto de Ajuste: NCRED: NOTA DE CREDITO Id Reclamo: R0004: INSTALACION INCOMPLETA

Importe del ajuste: [Ajustar](#) [Detallar](#) [Pagar](#) PF005: INSTALACION NO CUMPLE CON LO OFERTADO

DETALLE DE RENTAS

Set	Cod Port	Descripción	Imp Facturado	Imp Ajuste
☒		Internet 500.15 Mbps WiFi 06-2020	29,269	

Total de registros seleccionados: 1 Importe de registros: \$

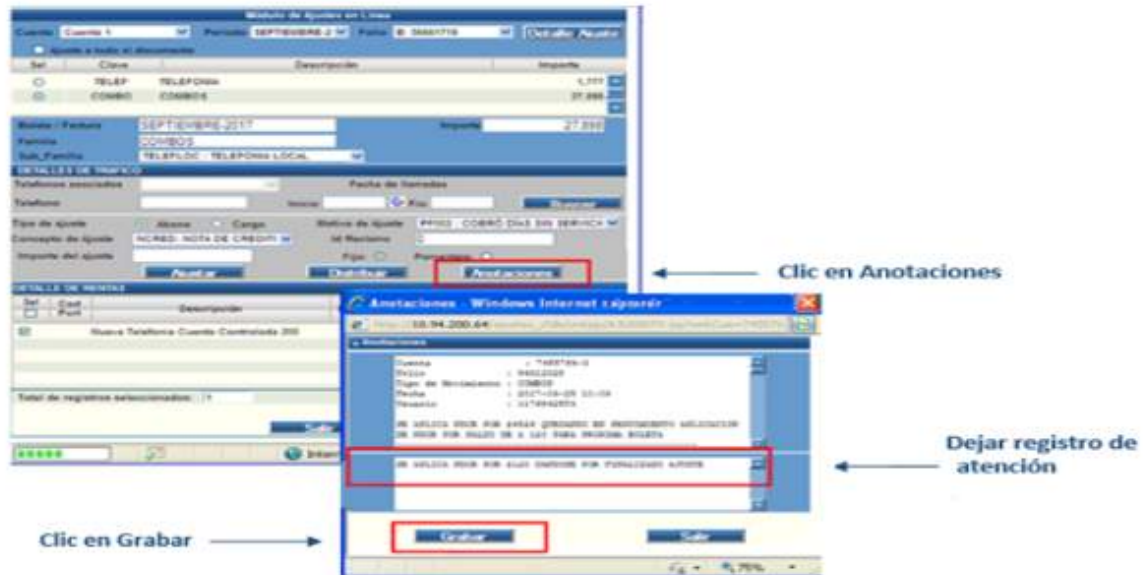
[Salir](#)

PF007: ERROR EN DISTRIBUCION DE DATOS
PF008: NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS
 PF009: INCORRECTA FACTURACION
 PF010: NO SE APLICAN CONDICIONES DE REPACTACION
 PF011: PROPORCIONAL MAL CALCULADO
 PF012: SALDO ANTERIOR NO CORRESPONDE
 PF013: SE COBRA POR SERVICIO BLOQUEADO
 PF014: SE COBRA POR SERVICIO GRATUITO
 PF015: TARIFA MAL APLICADA

Selecciona en Motivo de Ajuste: **No Considera Descuentos Ofrecidos.**

Paso 6

Paso 6



Registra en el botón Anotaciones una breve descripción de la gestión realizada, especificando que es por **"DESCUENTO"**.

Paso 7

Paso 7

Ingresar el
monto del
Ajuste

[Clic en Ajustar](#)

Ingresa el monto a descontar y presiona el botón **"Ajustar"**.

Paso 8

Paso 8

Módulo de Ajustes en Línea

Cuenta: Cuenta 1 Período: SEPTIEMBRE-2 Folio: B: 56651715 [Detalle Ajuste]

☐ Ajuste a todo el documento

Sei	Clave	Descripción	Importe
☐	TELEF	TELEFONIA	1,777
☒	COMBO	COMBOS	27,898

Boleta / Factura: SEPTIEMBRE-2017 Importe: 27,898

Familia: COMBOS

Sub_Familia:

DETALLES DE TRAFICO

Telefonos asociados:

Telefono: Fecha de llamadas: Inicio Fin [Buscar]

Tipo de ajuste: ☒ Abono ☐ Cargo Motivo de Ajuste:

Concepto de Ajuste: NCRED- NOTA DE CREDITO Id Restamo: 0

Importe del ajuste: Fijo: ☒ Porcentaje: ☐ [Ajustar] [Eliminar] [Anotaciones]

DETALLE DE RENTAS

Sei	Cod Port	Descripción	Imp Facturado	Imp Ajustado	Referencia
☐		Nueva Telefonía Cuenta Controlada 200	\$ 9,710	-120.00	16375461

Total de registros seleccionados: 1 Importe de registros: \$ 9,710

Salir

Por último, presiona el botón **“Salir”**.

IMPORTANTE:

SCRIPT:

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto, el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal.

REGISTRO EN TIPIFICA

TEMPLATE:

- Nombre Cliente
- Rut Cliente
- Correo electrónico del reclamante (usuario o titular)
- N° de Orden (SUR):
- Motivo:
- Servicio: (internet, TV, Telefonía)
- Número de boleta (si aplica)
- Monto:
- Descripción breve del reclamo: #DESCUENTO.
- Resuelve en línea o deriva



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, se puede entregar detalles de la boleta a un tercero.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

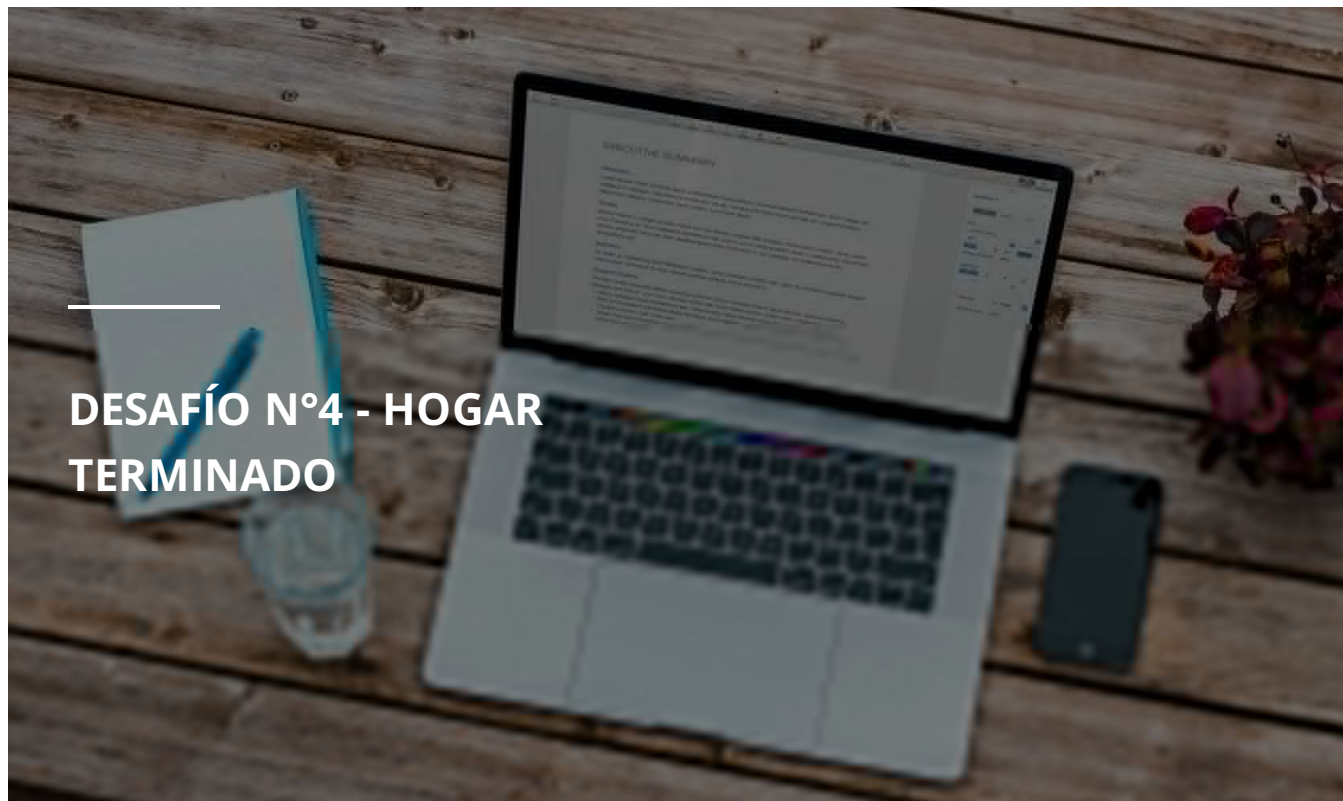
02/02

Siempre es importante registrar en SUR al momento de finalizar la atención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°4 - HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -
HOGAR**

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

FINALIZAR