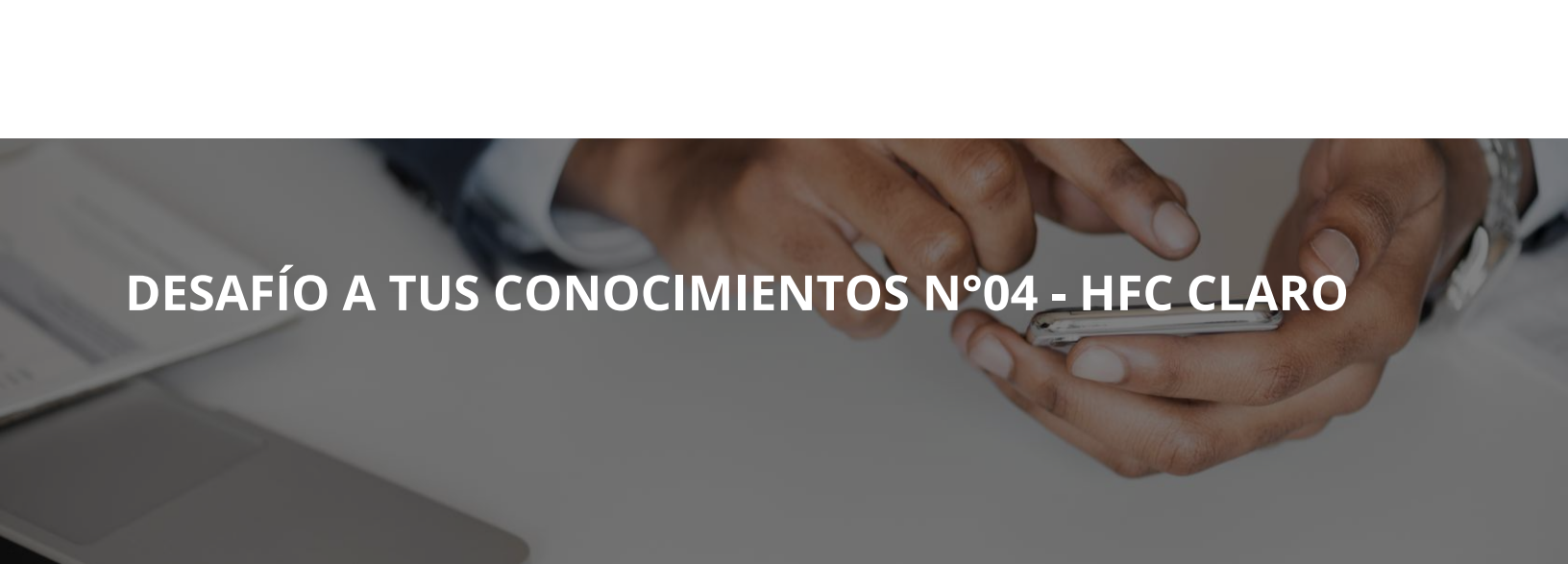




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - HFC CLARO

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: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

☰ UNIDAD 2: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

☰ UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

☰ UNIDAD 4: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



DEBES SABER:





GESTIÓN:



El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

CLIENTE BUSCA UN PLAN MÁS ECONÓMICO QUE EL ACTUAL

1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.
2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.
3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación

PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR

CAMBIO A PLAN SPORT:

4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la [WEB DE ESCALAMIENTO](#).

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). 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"

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

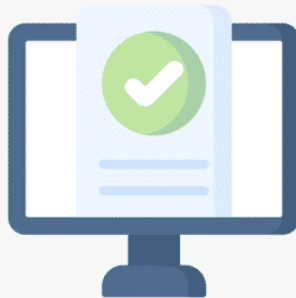
Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA FIJO Y MOVIL**

REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente. Procura elegir el plan correcto.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una **promoción HFC**, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene **promoción FTTH**, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

Si al realizar la actualización, eliges la misma promoción, se mostrará un mensaje de Alerta:

2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

2.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

3. Ingreso de Petición varia:

- Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	Aplica petición varia?	Qué debes informar?	Cliente no acepta
------	------------------------	---------------------	-------------------

CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

En caso de no generar la petición varia, se finalizará el pedido automáticamente.
Revisa el ingreso en PETICIÓN VARIA

3.1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

3.2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.

3.3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar TERMINADO.

Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.

4. Verificar TSQ:

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

5. GENERAR DOCUMENTO:

5.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento GENERAR CONTRATO

6. ENVIAR PEDIDO:

6.1. Presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.

6.2. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

6.3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección “Actividades” del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado ABIERTA hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a COMPLETADA.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:



IMPORTANTE

5. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

5.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.

5.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

5.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una promoción HFC, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene promoción FTTH, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de [Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC](#) para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

5.4. Modificar el **TIPO PORTADO** según el origen del número.

6. PORTABILIDAD:

Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA

7. PERSONALIZAR PEDIDO:

7.1. Ingresa al botón EDITAR PROMOCIÓN

7.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

8. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

Caso	¿Aplica petición varia?	¿Qué debes informar?	Cliente no acepta
CLIENTE CON INTERNET CONTRATA TELEFONÍA	NO	El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía	Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA
		Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1)	
CLIENTE CON TELEFONÍA CONTRATA INTERNET	SI	informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente	

Revisa PETICIÓN VARIA 7.3. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

7.4. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO**.

Es muy **IMPORTANTE** modificar sólo la fecha y **NO** la hora de este campo.

7.5. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

8. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

9. GENERAR CONTRATO 9.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

10. ENVIAR PEDIDO

10.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

10.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

CONTINUAR

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:

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

FIBRA

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

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	●

EQUIPO	MARCA	MODELO	EXTENSOR COMPATIBLE	GATEWAY	IMÁGENES	PLATAFORMA DE MONITOREO
ONT			ZTE H3601P			
	ZTE	F6600P	EVOLUTION EVO6022AP			SCP- Si no aparece información, revisar WEB UI

		F6640P	ZTE H3601P			
		HG8145X6-13		No aplica	CLICK AQUÍ	
	HUAWEI	HG8145X6	HUAWEI K562E-10			Smart Wifi Huawei
		HG8245W5				
		G240WG				-
	NOKIA	G-2425G-B	SERCOMM RP362M	SERCOMM IP3442M		-
	SERCOMM	FG1100R				Smartwifi Portal (Assia)

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?"

INCONVENIENTE EN TODOS LOS DISPOSITIVOS:

REVISA SI LA CAJA DE INTERNET EN BEC APARECE ONLINE U OFFLINE



2P Fibra Hogar mas TV Inicia 0425F

Pasos Internet

Estado ONT

online

Estado de Red



Compatibilidad de red ONT con Velocidad Contratada



OFF LINE:

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

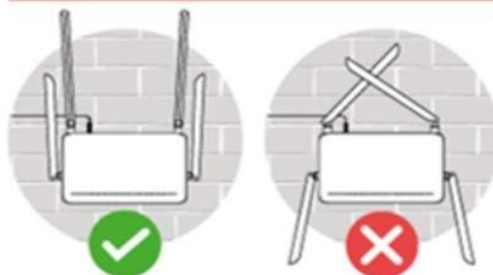
Para poder ayudarle y resolver su inconveniente al instante, puedo enviarle un enlace para conectarnos por videollamada. Así podré ver lo que ocurre en tiempo real y orientarle paso a paso, sin que tenga que esperar a un técnico en su domicilio. Le voy a enviar un mensaje por WhatsApp desde el SOPORTE TÉCNICO; sólo

pediremos acceso a la cámara frontal para revisar el detalle. ¿Le envió el link a su celular u otro integrante de su familia?

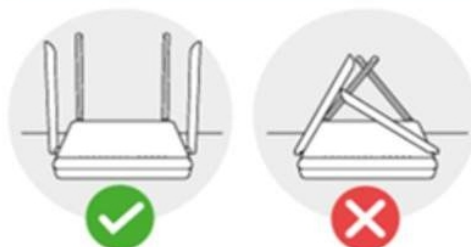
CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



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

b. Una vez conectado con el cliente, solicita que enfoque los siguientes aspectos de su cableado:

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Paso 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

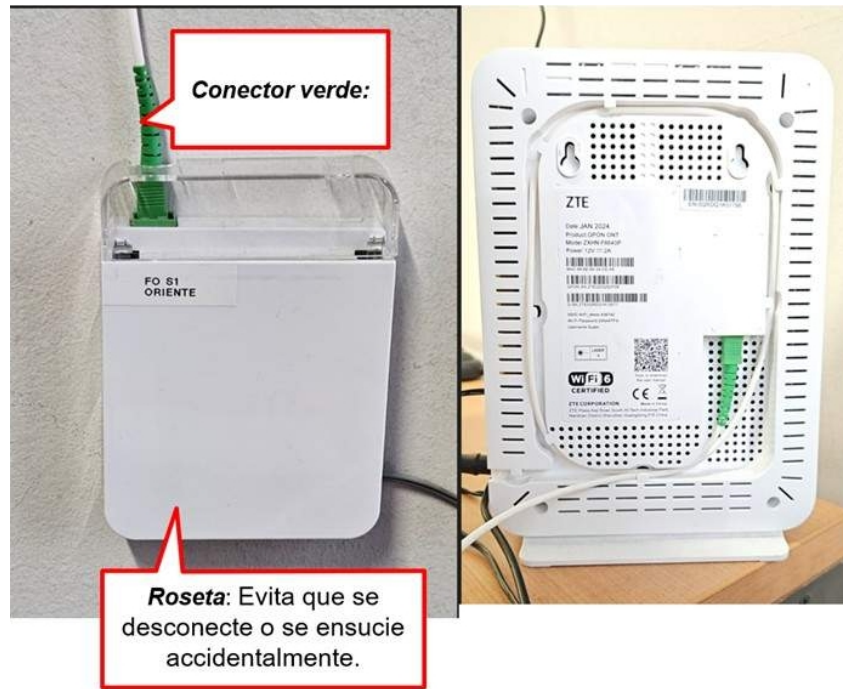
TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

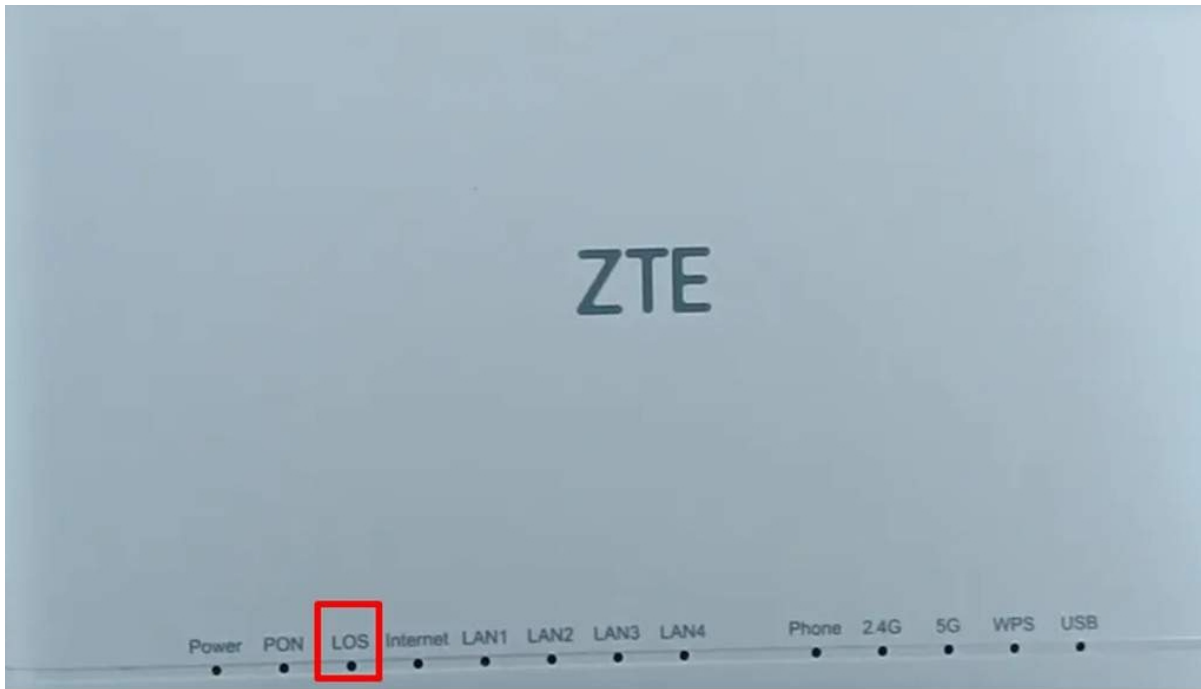
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Paso 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Paso 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

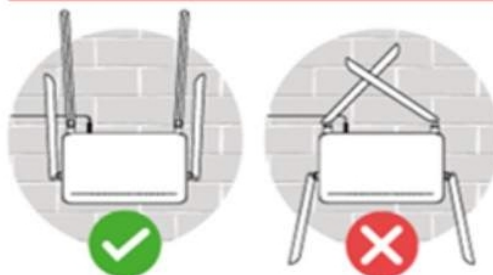
SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

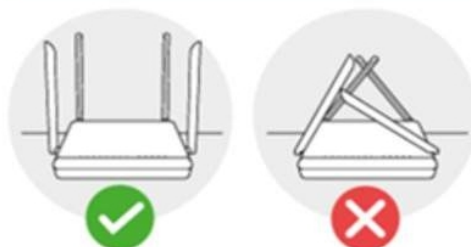
CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA

Paso 2

FIJADO AL MURO



SOBRE UNA MESA:



Solicita al cliente no acepta video llamada, solicita que revise el estado de sus cables, debido a que, si hay un daño, puede originar el inconveniente.

i. La posición del dispositivo que sea la misma donde el técnico dejó puesto el técnico. Si tiene antenas, estas deben estar en posición vertical. **Si están en otra posición, solicitar al cliente modificar y dejar en posición vertical.**

Si el inconveniente no se soluciona, valida con el cliente de qué manera se conecta: Wifi o Cable ethernet.

Paso 3

- ii. La caja de internet conectada a la electricidad
- iii. Que la fibra no esté dañada. En el caso de estarlo, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

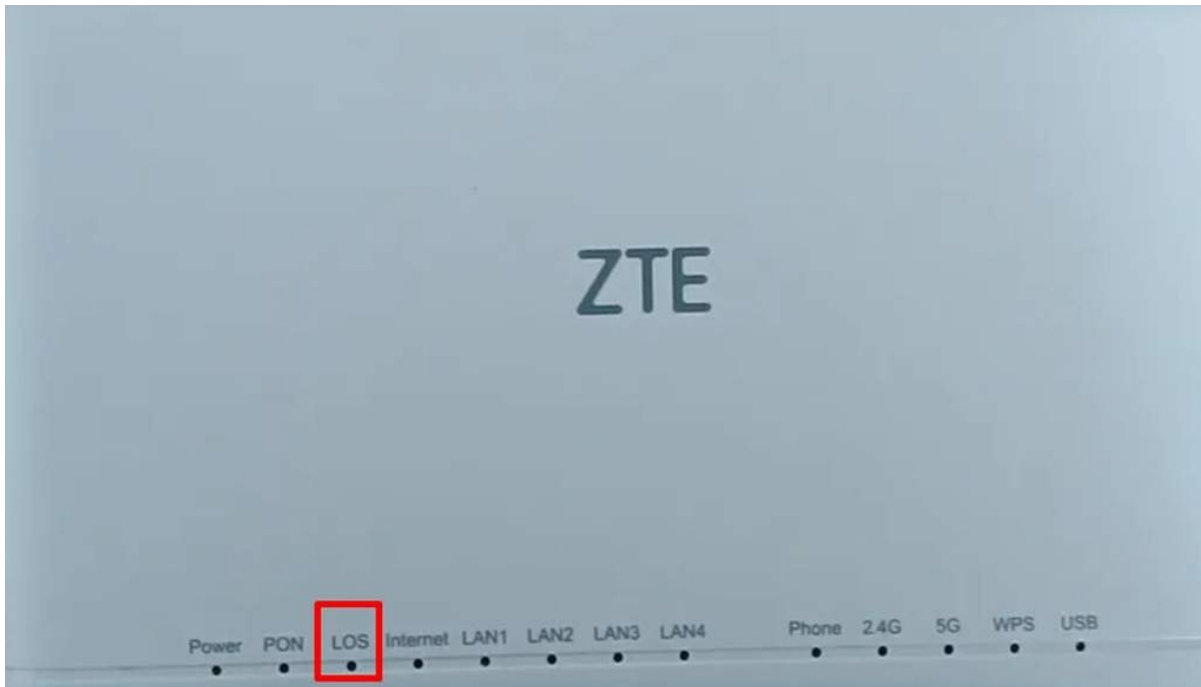
COMENTARIO: ONT offline, fibra dañada

Paso 4



iv. La caja de internet conectada correctamente

Paso 5



v. El estado del led LOS. Si está en rojo o parpadea, ingresa una reparación técnica:

ACTIVO: Seleccionar internet

TIPO: INTERNET FTTH

AREA: REPARACIÓN TÉCNICA

SUBÁREA: ONT OFFLINE

COMENTARIO: ONT offline, Led LOS en rojo

ESCALAMIENTOS

Paso 2



Iniciar sesión

Usuario
callcenter

Contraseña

INGRESAR

Este escalamiento aplica para cuando el REAPROVISIONAMIENTO DE INTERNET EN BEC NO LEVANTA EL SERVICIO

IMPORTANTE: Este escalamiento es válido sólo para casos que lleguen en el horario Lunes 9:00 a sábado a las 20:59.

En el horario sábado 21:01 a lunes a 8:59 no debes escalar, sino continuar revisando.

CÓMO SE DEBE ESCALAR

a) Ingresa con las credenciales **usuario** = callcenter y **clave**: Aa123456

Paso 3

The screenshot shows a web application interface for 'Consulta resets - ingreso'. The header bar is dark with a logo on the left, the title 'Consulta resets - ingreso', and user information 'Ingreso Callcenter' and 'Cerrar sesión' on the right. Below the header, the main content area is titled 'Ingreso'. It contains a form with several input fields: 'Marca' (dropdown), 'Canal de ingreso' (dropdown), 'Rut Cliente' (text), 'Telefono' (text), 'Servicio afectado' (dropdown), 'N° de serie MAC' (text), 'Aplicativo' (dropdown), 'Gestión' (dropdown), and 'Tipología' (dropdown). Each dropdown menu has a red circle with an 'i' icon and a downward arrow. The text fields have a red circle with an 'i' icon. Below these fields is a large text area for 'Observación' with a red circle with an 'i' icon. At the bottom left of the form is a blue button labeled 'Guardar registro'.

Marca	Canal de ingreso	Rut Cliente
Seleccione	Seleccione	Ej. 12345678-9

Telefono	Servicio afectado	N° de serie MAC
Ej. 989876587	Seleccione	Ej. A1B2C3D4E5

Aplicativo	Gestión	Tipología
Seleccione	Seleccione	Seleccione

Observación

Guardar registro

b) Ingresa el caso a la web de escalamiento http://172.17.102.170/consulta_resets/, informando al cliente que su caso será escalado a un equipo especialista para una revisión interna y que será contactado en las próximas 24 hrs. para confirmar la solución.

CONTINUE

UNIDAD 3: CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER



Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en Claro existe la disposición de resolver su inconveniente de forma efectiva.

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:



Aplica Cuando

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

2

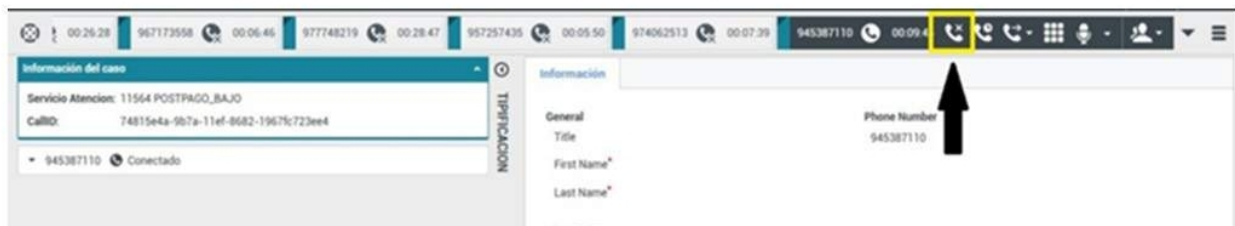
Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. XXXX, se encuentra en línea, no le escucho?".

Si el cliente no contesta, responde:

"Hola/Don/Sra. XXXX, procederé a cortar el llamado".

PARA REALIZAR EL CORTE DE LA LLAMADA DEBES HACER CLIC EN EL BOTÓN DE CORTE QUE INDICA LA SIGUIENTE IMAGEN:



REGISTRO SISTEMAS - GESTIÓN DE CALL BACK

IMPORTANTE:

Para casos atendidos por la plataforma de Roaming, donde el cliente indica llamar desde el extranjero y la llamada se corta, no es posible realizar CallBack, ya que esto genera cobros adicionales para el cliente.

Recuerda ingresar un correcto registro de la llamada detallando de manera clara y precisa si la gestión de CALLBACK fue exitosa o fallida. Apóyate con la publicación **INSTRUCTIVOS TIPIFICA - ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA ID 662**

TIPIFICA:

- HhFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- HFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS

Ingresa detalle de la atención en el Registro:

Contacto exitoso:

- Nombre del cliente que atendió la devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazos entregados de corresponder

Contacto no exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar

- Numero de intentos realizados (3 de formas reiteradas desde que se corta el llamado)

CONTINUE

UNIDAD 4: DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



CONTROL REMOTO

ALCANCE

DEBES SABER

GESTIÓN

- Aplica para Sucursales, Call Center Voz y Canales digitales.
- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial

ALCANCE**DEBES SABER****GESTIÓN**

- La cantidad de control remoto a solicitar por el cliente dependerá al número de D-Box que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 4).

ALCANCE**DEBES SABER****GESTIÓN**

- Si cliente solicita envío o reposición de un Control remoto, se debe realizar una Visita Técnica, para revisar el procedimiento, revisa la siguiente publicación [**Visitas Técnicas**](#)
- Delivery aún no se encuentra disponible para este tipo de producto de Claro.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
HFC**

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

FINALIZAR