

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - 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.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA



ANDES: DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE CONFIANZA



DEBES SABER:



1

El cliente tiene la alternativa de utilizar el desbloqueo por autoservicio a través de IVR, este tiene una duración de 24 horas.

2

Todo cliente que utilice la opción de IVR y desbloquee por 24 horas, a través de autoservicio, si en una instancia posterior, dentro del mismo mes, recurre a otro canal, no será posible realizar el desbloqueo de confianza.

3

El desbloqueo de confianza se aplicará solo en los siguientes casos:

- Donde el cliente tenga un problema con el pago realizado de su cuenta y su servicio está suspendido o será suspendido dentro de los próximos 5 días hábiles (lunes a viernes).
- Suplir tardanza en reactivación de servicios, a pesar de estar registrado el pago.
- Plazo adicional para pago (24 o 48 horas corridas, según el servicio y medio por el cual se desbloquee).
- El desbloqueo de confianza, no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario.

GESTIÓN:



1

Ingresar un ticket al Portal Helpdesk Support@l.

2

Elegir la línea de negocio Claro y luego, en tipo de registro, seleccionar "SUR".

3

Digitar el RUT afectado.

4

Ingresar N° de orden. En este campo, se debe indicar el N° de ID de registro en Tipifica.

5

Seleccionar tipo de orden: Cortes y Reconexiones.

6

Seccionar tipo de solicitud: Desbloqueo de confianza.

7

Informa: *"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$1.290"*

REGISTRA:



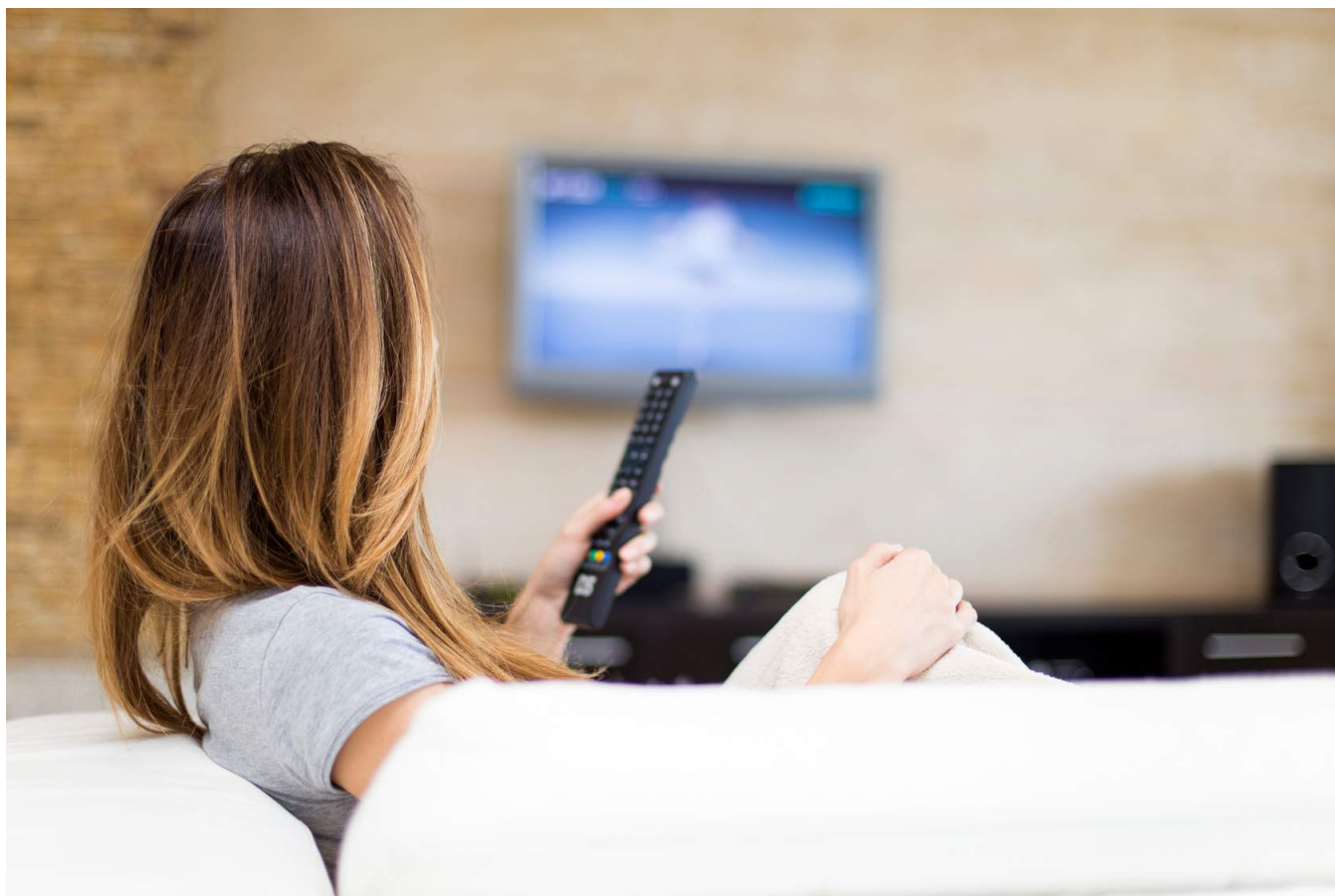
REGISTRA

- **HFC MAS / COMERCIAL / COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
 - **FTTH MAS / COMERCIAL / COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA**
-



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES: DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto **correspondiente a un período sin servicio**, ya sea por una falla masiva o por un

inconveniente particular del domicilio.

DEBES SABER:



1

En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

2

En el submotivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar "COBRO DÍAS SIN SERVICIO"

3

Si Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1

Revisar las actividades de "Llamada Entrante" en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón".

2

Revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación técnica desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación".

Verifica si cliente se encuentra en falla masiva. Revisa la publicación Detección de Incidencias Masivas (Hogar). Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta -> Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

"XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay solicitudes de reparación ingresadas -> Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

"XXX debemos realizar una revisión de tus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio.

2. En caso que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta: La descripción del concepto es "Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo"; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

Si el descuento viene facturado o viene a facturar, informa con el siguiente script: *"XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en tu boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$xxxxxx"*

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, esta atención aplica solo para el titular del servicio o bien, un tercero con poder notarial.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Se debe informar al cliente que el servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$1.290.

☐ Verdadero

☐ Falso

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