

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - 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.



EXTENSOR WIFI



INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

EXTENSOR WIFI



¿QUÉ ES EL EXTENSOR WIFI?

Es un dispositivo que permite mejorar la cobertura de la señal Wifi desde el router principal hacia sectores del hogar donde no la hay o la conexión es muy débil. La instalación del equipo requiere de cableado desde donde se encuentra instalado nuestro módem hasta el

sector donde se requiera mejor cobertura, esto dependiendo de la factibilidad técnica que disponga el domicilio.



- Dual Band:** permite navegar la señal Wifi en dos redes simultáneamente, sin interferencias ni saturación en 2.4 y 5 GHZ.
- Tecnología 802.11AC:** concede disfrutar de velocidades inalámbricas combinadas y extender la red en zonas sin cobertura.
- Wifi Band Steering:** permite moverse dentro del hogar sin interrupción en la conexión, manteniendo los dispositivos conectados siempre a la banda con la mejor señal, de manera automática.

BENEFICIOS DEL EXTENSOR WIFI:

1

El Extensor viene a solucionar **problema de cobertura y mejora** de la potencia de nuestra señal de Wifi dentro del hogar.

2

Experiencia de red y amplia conexión en todos los espacios de tu hogar con conexión de hasta **10 dispositivos inalámbricos y hasta 3 alámbricos.**

3

Cuenta con tecnología **DUAL BAND**, lo cual permite conexión de dispositivos de última generación, sin interrupciones.

4

Dirige la señal de forma inteligente hacia donde están tus **dispositivos conectados**.

¿EN QUÉ CONSISTE?

Esta alternativa consiste en la instalación del Extensor por el técnico en el sector del hogar donde se requiera **una mejor cobertura de la red Wifi**.

La instalación del equipo requiere cableado desde donde se encuentra instalado nuestro modem, hasta el sector donde se requiera mejor cobertura. Esto, **dependiendo de la factibilidad técnica que disponga el domicilio**.

COSTO:

Veamos a continuación los costos asociados al servicio:

Tecnología	Velocidad de Internet	Valor 1er Extensor	Valor 2do Extensor	Máximo Extensores
HFC	500 Mbps	\$2.990	\$2.990	2
VHFC				
FTTH	600 Mbps	\$2.990 	\$2.990 	2
	800 Mbps	\$2.990 	\$2.990 	
	940 Mbps	\$0 (Incluye en plan)*	\$2.990	



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



DEBES SABER:



1

En el caso de pago no registrado y traspaso de fondos, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago. El ejecutivo deberá informar al cliente el correo genérico Claro que se le asignado a su plataforma, para que envíe el comprobante.

2

Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación Modificación de Datos (Cambios Catastrales).

3

Informa que, si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento será cerrado por no tener antecedentes suficientes.

4

Se entiende como voucher de pago, el comprobante de la transacción realizada no aplica la captura de pantalla con el movimiento del pago en la cuenta bancaria.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

•

1. Revisa en SUR si existe un monto pendiente de pago:

•

a) En caso de existir saldo pendiente de pago, verifica con el cliente si tiene servicios móviles o DTH.

b) Si es así, ingresa a ONE o ESAC respectivamente para revisar si el pago se realizó en esa cuenta. Si el pago aparece en la cuenta móvil o DTH, resuelve en el apartado TRASPASO DE FONDOS.

2. Verifica el estado comercial del servicio:

a) El estado lo podrás revisar en la columna del mismo nombre en SUR.

b) Si el servicio aparece activo dirígete a INCOGNITO para revisar si el servicio tiene una suspensión transitoria cursada dado que en SUR el estado seguirá siendo ACTIVO.

En caso de que el servicio esté suspendido transitoriamente, recordar al cliente en la fecha en que se reanudará. Apóyate en la publicación Suspensión Transitoria y Voluntaria Hogar.

3. Revisar la fecha de corte de la boleta

a) Ingresa a TIPIFICA para descargar la boleta del cliente. Revisa la fecha de corte del servicio.

4. Si el servicio está suspendido o la fecha de corte se realizará dentro de los próximos 5 días hábiles, ingresa un ticket a la mesa de ayuda con la siguiente tipología:

Tipo de orden: REGULARIZACIÓN INTRAWAY

Tipo solicitud: REACTIVACIÓN SERVICIO- PAGO NO REFLEJADO

Realizadas y descartadas las verificaciones anteriores, revisa el apartado PAGO NO REGISTRADO

GESTIÓN:



PAGO NO REGISTRADO —

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará reflejado. En caso de que se necesite evidencia del caso, se solicitará a través de SMS el voucher de pago.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles podrán solucionar su caso. Sólo si es necesario, se le solicitará el comprobante del pago a través de un SMS que le llegará al n° de celular que tenemos registrado."

Es importante recordar que el envío del comprobante tiene un plazo de 2 días hábiles, sin el envío el caso quedará cerrado"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/HFC/RECLAMO/ PAGO NO REGISTRADO
CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/DTH/RECLAMO/ PAGO NO REGISTRADO

En el template debes indicar:

- Lugar de pago: Servipag/Unired/Caja Vecina
- RUT
- Fecha de pago, hora aproximada
- Monto pagado

IMPORTANTE:

Si el pago fue realizado por TRANSBANK, agregar a los datos anteriores, lo siguiente:

- Medio de pago débito/crédito
- 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria
- Canal recaudador

TRASPASO DE FONDOS

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo pagado erróneamente será traspasado a su cuenta hogar.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles harán el traspaso del saldo a su cuenta hogar. La comprobación la puede hacer revisando el saldo en su sucursal virtual de clarochile.cl"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"

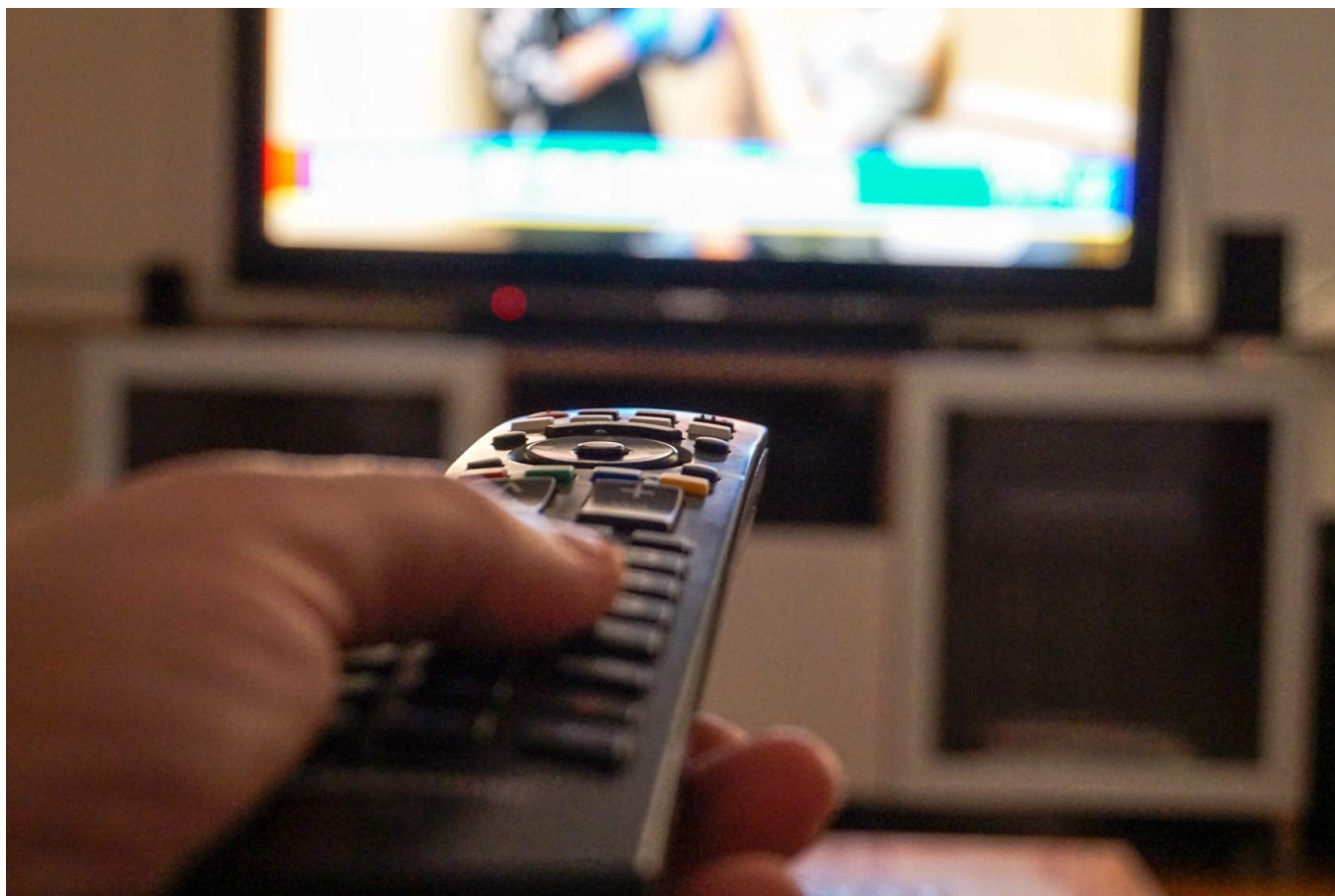
2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA:

1. **FTTH:** FTTH MÁS - COMERCIAL- RECAUDACIÓN- TRASPASO DE FONDOS
2. **HFC:** HFC MÁS - COMERCIAL- RECAUDACIÓN- TRASPASO DE FONDOS
3. **DTH:** DTH MÁS - COMERCIAL- RECAUDACIÓN- TRASPASO DE FONDOS // Registro ESAC: Ticket "Consulta Comercial"



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR



DEBES SABER:



- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea menor o igual a \$20.000, el Ejecutivo debe realizar el ajuste en línea y dar solución al cliente.
- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea mayor a \$20.000, el Ejecutivo debe ingresar un Reclamo Administrativo, para que sea aprobado por parte de Back Office, indicando al cliente un plazo de solución de máximo 72 hrs. hábiles (el cliente puede hacer seguimiento al ajuste de su boleta en su Sucursal Virtual).
- Si el tiempo reclamado por **"días sin servicio"** es menor a 24 hrs., se debe considerar para el **descuento 1 día de servicio**.
- Siempre debes registrar la atención en **Tipifica** al momento de finalizar la atención.
- Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **"#DIASSINSERVICIO"**.
- En el caso de Sucursales y Plataforma 105 (exclusiva de Reclamos) donde el cliente indique explícitamente que desea hacer un reclamo por este motivo, siempre debes entregar un FUR (Formulario Único de Reclamo) como respaldo de la gestión. Para ello, genera el documento en Clave -> Ingreso FUR, con el número de Ajuste o número de Reclamo Administrativo entregado por CRM SUR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1.- SI EL DESCUENTO YA ESTÁ APLICADO EN LA BOLETA

Verifica que al cliente no se le haya efectuado una nota de crédito por el mismo motivo, monto y documento de cobro con anterioridad. Para ello, revisa en SUR -> CRM 2.0 -> Pestaña Facturación Columna Ajuste, si el documento de cobro presenta algún Ajuste. Revisa la pestaña Ajustes, de la parte inferior, para obtener más información. En caso de que sí se le hizo un ajuste por el mismo caso, 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:

CANAL VOZ / SUCURSALES

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento).

CANAL NO VOZ

XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en tu boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento).

Call Center: HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> ESTADO RESOLUCIÓN DE RECLAMO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

Principal Cliente Productos Órdenes **Facturación** Cancelaciones

Facturación

Saldo actual: \$0

Pagar antes 17 de marzo

Importe acordado: \$0

Importe total a pagar: \$0

Cíclo	Total del documento	Pagos	Ajustes	Cíclo	Fecha del último pago	Papeleta de voto
37.524	\$ 37.524	\$ 37.524	\$0	40	29-sep-2017	
31.310	\$ 31.310	\$ 31.310	\$0	40	25-ago-2017	
41.370	\$ 41.370	\$ 41.370	\$0	40	22-jul-2017	
40.790	\$ 40.790	\$ 40.790	\$0	40	22-jun-2017	
51.790	\$ 51.790	\$ 44.900	-\$6.800	40	30-mayo-2017	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Cargos del mes Pagos **Ajustes** Cortadores Acuerdo

Documento	Fecha de ajuste	Fecha de contabilización	Importe del ajuste	Motivo del ajuste	Ticket de factura	Familia	Subfamilia
16051431	06-MAR-2017	06-MAR-2017	-\$9.000	NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS	51479047	COMBOS	BASE DE TELEVISION
16263241	21-abr-2017	21-abr-2017	-\$11.507	COBRO DIAS SIN SERVICIO	51479047	OTROS CARGOS	OTROS CARGOS
16382301	29-mayo-2017	29-mayo-2017	-\$6.800	COBRÓ DIAS SIN SERVICIO	52547728	COMBOS	BASE DE TELEVISION

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

2.- SI EL DESCUENTO NO ESTÁ APLICADO EN LA BOLETA

Verifica que el cliente no se encuentre con un Reclamo Administrativo en proceso, donde se impugne el mismo motivo, monto y documento de cobro. Para ello, revisa en SUR -> CRM 2.0 -> Pestaña Principal > Órdenes Pendientes, si posee un Reclamo Administrativo en estado abierto. Presiona en la pestaña Órdenes -> Pestaña Reclamos Administrativos para obtener más información. En caso de que sí, 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:

CANAL VOZ / SUCURSALES

Sr(a) XXX, su caso fue derivado al área especialista para regularizar su cuenta dentro de 72 horas hábiles. Puede hacer seguimiento del valor a pagar corregido desde su sucursal virtual.

CANAL NO VOZ

XXX, tu caso fue derivado al área especialista para regularizar tu cuenta dentro de 72 horas hábiles. Puedes hacer seguimiento del valor a pagar corregido desde tu sucursal virtual.

Registra la atención bajo las siguientes rutas de Tipifica:

Call Center: HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> ESTADO RESOLUCIÓN DE RECLAMO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

Principal Cliente Productos **Órdenes** Facturación Atenciones

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descontos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 500 Megas	19-dic-2022	HFC				\$43.880	\$4.972	SUSPENDIDO	
Adicionales	21-oct-2021	HFC				-\$15.874	\$0		

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
41260810	16-mar-2023	36291281	ADMINISTRATIVO	Abierto	

Principal Cliente Productos **Órdenes** Facturación Atenciones

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Usuario ingreso	Fecha
41260810	16-mar-2023	36291281	ADMINISTRATIVO	Abierto	ALLISON PATRICIA ARAYA ARAYA	16-mar-2023

Órdenes Reclamos Técnicos **Reclamos Administrativos**

Folio	Fecha de ingreso	Estado	Reportado por	Sistema 1
36291281	16-mar-2023	ABIERTO	Victoria	Proceso Facturación



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El Extensor Wifi es Dual Band, lo que permite navegar la señal Wifi en dos redes simultáneamente, sin interferencias ni saturación en 2.4 y 5 GHZ.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, en caso de que el monto reclamado por **“días sin servicio”** sea menor o igual a \$20.000, el Ejecutivo debe realizar el ajuste en línea y dar solución al cliente.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°18 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR