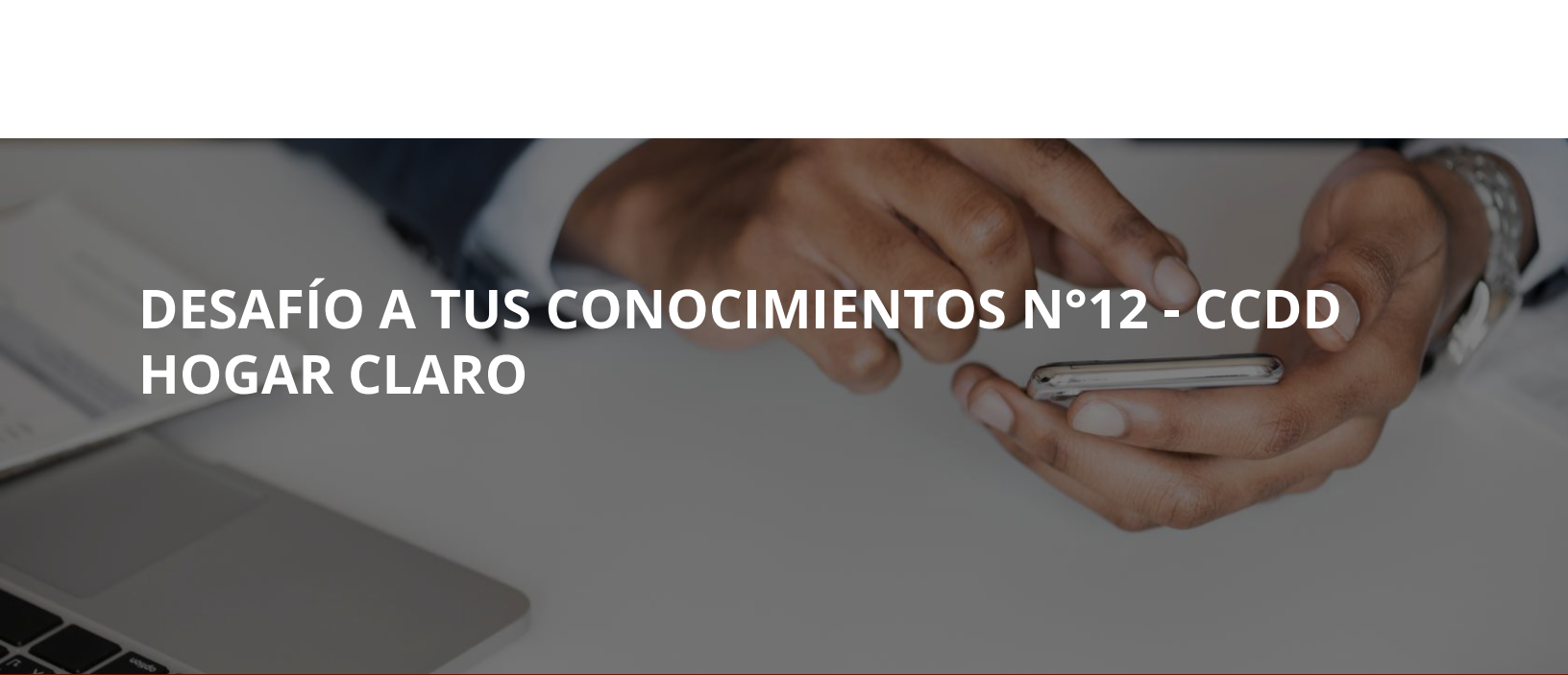




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - CCDD HOGAR CLARO

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.



INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN (SERVICIOS PRINCIPALES Y/O VALORES DIFERENTES A LO CONTRATADO)



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES TELEFONÍA FIJA - RED HFC



PROCEDIMIENTO

Este procedimiento permite resolver inconvenientes técnicos de telefonía hogar, con tecnología HFC y FTTH

SE CORTA MIENTRAS HABLA / TONO INTERMITENTE

GESTIÓN

REGISTRA

1. Realizar **RESET/REFRESH**, Desde la cuenta de **SERVICIO** en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Seleccionar **TELEFONÍA FIJA**
Presionar el botón **RESET/REFRESH.**

IMPORTANTE

- Al realizar un Reset/Refresh, se reiniciará por completo el equipo, lo que conlleva que si el cliente cuenta con servicio de **BANDA ANCHA** también se reiniciaría el Internet.
- Para mayor información, revisa la publicación RESET/REFRESH

2. Si el Reset indica **PROCESO FALLIDO**, se debe ingresar una visita en terreno **SERVICIO DEGRADADO**

TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA FIJA
AREA	Seleccionar	REPARACIÓN TÉCNICA
SUBAREA	Seleccionar	SERVICIO DEGRADADO

Sigue el protocolo de la publicación VISITAS TÉCNICAS.

GESTIÓN

REGISTRA

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada

- Información entregada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución
- Gestión realizada.
- Registrar N° ticket a mesa de ayuda (si aplica)

NO RECIBE LLAMADOS

Primera línea

1. Indica al cliente revisar si aparato telefónico esta con Volumen de la campanilla
2. Si funciona correctamente, solicita al cliente presionar “*73” o “73#”.
Luego de esto, indica que vuelva a probar si puede recibir llamadas.
3. Descartados los puntos anteriores, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

REGISTRA

Atención técnica > Fono > No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

Especialista N1 técnico

Paso 1

Árbol de decisión

Servicios

Difficultad de Servicio Detectada

Difficultad de servicio detectada

Telefonía 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Internet 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Televisión 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información básica

Estado ONT	online
Estado de Red	online
Nº de teléfono	223112539
Marca / Modelo ONT	ZTE / F6640P
MAC ONT	ZTEGD525A981
Tipo de Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
tosshname	ZTE-F6640P-GPON 1.0
tosshname	SS-7
topos	1
line	1
todom	FODA.VTR.NET
Estado Sesión SIP	

Pases Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	online
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	online

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	online
Modo Conexión	NAT	Sin determinar	online
Marca	ZTE	ZTE	online
Modelo	F6640P	F6640P	online
Flujo eBonomart		Desactivado	online

Recargar N°11

Recargar

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento D-box Smart/VTR Play

Error en respuesta de plataforma

Información básica

Paquete de TV Contratado:	1 D-box Smart
Servicios:	0
Uso De Grabación:	0
Localidad aprov. D-box Smart:	STGO

VOD

VOD Recarga de Saldo:	Saldo \$40,000 Límite
-----------------------	-----------------------

Recargar

1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

Paso 2

Sistema de Aprovisionamiento Manual

MARCO TORRES MUNOZ

Inicio

VTR

Fijo

HFC

Internet

Televisión

Telefonía

Telefonía Softswitch

Cambio de Línea

Plataforma Stabel

Plataforma Integrado

Plataforma Streamwide

FTTH

Consulta Telefónica (Modalidad 100, ingrese código de área + número servicio)

Número Telefónico: 0223102539

Central: Central 70

Consultar

Resultado Consola

LINE 312539
TYPE SINGLE PARTY LINE
SMPA 002 940 01 UNATTEN N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: 953 01 7 05 01
END POINT: VMGRFLOSUB 953
LINE CLASS CODE: 953
BIN TYPE: STATION
CUSTOMER: 953700 SUBGRP 0 NCOS 92
CARD CODE: 953700 0001 N FADGRP PVAL 953700 N
PM NODE NUMBER 147
PM TERMINAL NUMBER 147
ENDGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: 000000000000
OPTIONS: 0001 AIN NCOS2_LIN 001 Y 1 AGRNPOC SP 430

Alta / Baja

Cambio NCOS

Cambio Facilidades

Posteo Línea

Mód: VMGRFLOSUB 953

Nodo:

BIN: - Seleccione -

Línea: - Seleccione -

Comuna:

Cuadrante:

NCOS:

OWC: - Seleccione -

Domino:

Facilidades:

Fono desvío

Fono triple

Fono ring

Contestafono

2. Luego, ingresar a la plataforma **SAM** y elegir TELEFONÍA SOFTWICH. Ingresar el n° del cliente con un 0 y en el campo central elige la opción que tenga el dígito del TOSS NAME que aparecía en BEC.

Paso 3

TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DTM DGT AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

3. Revisa en el campo OPTIONS si aparece el comando DTM .

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Paso 4

Resultado Consola

DN: 3112539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DGT **CFU** N \$ I AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

4. Revisa si tiene el código CFU.

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Paso 5

5. Consulta al cliente si realizó una portabilidad.

Si realizó portabilidad: Revisa si el número aparece en la página de números portados para ver en qué compañía está registrado. Si aparece en otra compañía, explica al cliente que debe regularizar la situación con la compañía donadora.

Si no hizo portabilidad: Explica al cliente que se deberá realizar un cambio de número.

REGISTRA

Atención técnica -> Fono -> No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

NO REALIZA LLAMADOS

1. Verifica cómo está realizando la llamada. Si el cliente no está marcando correctamente, explica la forma correcta de marcar:

Red fija: código de área + N° telefónico

Celulares: 9 + N° celular

2. Descartado el punto anterior, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

REGISTRA

Atención técnica > Fono > No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

Especialista N1 técnico

Paso 1

Árbol de decisión

Servicios

Difficultad de Servicio Detectada

Difficultad de servicio detectada

Telefonía 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Internet 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Televisión 3P 600 Megas mas Stream TV Plus 0324F

Información básica

Estado ONT	online
Estado de Red	online
Nº de teléfono	223112539
Marca / Modelo ONT	ZTE / F6640P
MAC ONT	ZTEGD525A981
Tipo de Equipo ONT	ONT
Tecnología ONT	GPON 1.0
tosshname	ZTE-F6640P-GPON 1.0
tosshname	SS-7
topos	1
line	1
todom	FODA.VTR.NET
Estado Sesión SIP	

Pases Internet

Estado ONT	online
Estado de Red	online
Compatibilidad ONT con Velocidad Contratada	online

Información de aprovisionamiento

Información de aprovisionamiento	Andes	Plataforma	V/S
Velocidad Contratada	600/600	600 Mbps	online
Modo Conexión	NAT	Sin determinar	online
Marca	ZTE	ZTE	online
Modelo	F6640P	F6640P	online
Flujo eBonomart		Desactivado	online

Recargar N°11

Recargar

Información de Aprovisionamiento

Información de Aprovisionamiento D-box Smart/VTR Play

Error en respuesta de plataforma

Información básica

Paquete de TV Contratado:	1 D-box Smart
Servicios:	0
Uso De Grabación:	0
Localidad aprov. D-box Smart:	STGO

VOD

VOD Recarga de Salida:	Saldo \$40,000 Límite
------------------------	-----------------------

Recargar

1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

Paso 2

Sistema de Aprovisionamiento Manual

MARCO TORRES MUNOZ

Inicio

VTR

Fijo

HFC

Internet

Televisión

Telefonía

Telefonía Softswitch

Cambio de Línea

Plataforma Stabel

Plataforma Integrado

Plataforma Streamwide

FTTH

Consulta Telefónica (Modalidad 100, ingrese código de área + número servicio)

Número Telefónico: 0223102539

Central: Central 70

Consultar

Resultado Consola

DN: 3102539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SMPA: 022 310 2539 UNATTEN: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: 553 01 7 05 01
END POINT: VMGRFLOSUB 553
LINE CLASS CODE: 8N
BIN TYPE: STATION
CUSTOMER: 8N5700 SUBGRP: 0 NCOS: 02
CARD CODE: 0N5700 DND: N PADGRP: PNL BNY: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 142
ENDRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: 0N5700000000
OPTIONS: 0UT AIN NCOS2_LIN CPL Y 3 AGN PCL SP 43P

Alta / Baja

Cambio NCOS

Cambio Facilidades

Posteo Línea

Mód: VMGRFLOSUB 553

Nodo:

BIN: - Seleccionar -

Línea: - Seleccionar -

Comuna:

NCOS:

OWC: - Seleccionar -

Facilidades:

Fono desvío

Fono triple

Fono ring

Contestafono

2. Luego, ingresar a la plataforma **SAM** y elegir TELEFONÍA SOFTWICH. Ingresar el n° del cliente con un 0 y en el campo central elige la opción que tenga el dígito del TOSS NAME que aparecía en BEC.

Paso 3

TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DTM DGT AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

3. Revisa en el campo OPTIONS si aparece el comando DTM .

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Paso 4

Resultado Consola

DN: 3112539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIG: DT LNATTIDX: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: SSL0 01 7 05 81
END POINT: VMGHFLOSSLI8 SSL0/001/7/0581
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTGRP: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: GWLPOT GND: N PADGRP: PKNIL BNV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNGRPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNNN
OPTIONS: DGT **CFU** N \$ I AIN MZ02_LNP DPL Y 1 AGNTPCL SIP IETF

4. Revisa si tiene el código CFU.

APARECE COMANDO: Debes eliminarlo.

NO APARECE COMANDO: Continúa revisando.

Paso 5

Resultado Consola

```

DN: 312539
TYPE: SINGLE PARTY LINE
SNPA: 022 SIO: DT UNATTOK: N/A
LINE EQUIPMENT NUMBER: S50 01 7 05 B1
END POINT: VMGHFLOSSUB S50/00/77/06B1
LINE CLASS CODE: IBN
IBN TYPE: STATION
CUSTOMR: IBNSTGO SUBGRP: 0 NCOS: 92
CARDCODE: QWLPOT OND: N PADGRP: PKNL ENV: NL MNO: N
PM NODE NUMBER: 147
PM TERMINAL NUMBER: 582
DNORPS OPTIONS:
NETNAME: PUBLIC
ADDRESS: DNNNNNNNNN
OPTIONS: Q01 AIN NCOS _LNP DPL Y J AGNTPCS SIP E37

```

Alta / Baja
Cambio NCOS
Cambio Facilidades
Posteo Linea

Map: VMGHFLOSSUB S50
Nodo:
IBN: - Seleccione -
Linea: - Seleccione -
Voiceplan: - Seleccione -

Comuna:
Cuadrante:
NCOS:
☐ 300
☐ 600
☐ 700
☐ Celular
☐ LDI

OWC: - Seleccione -
Dominio:
Facilidades:
☐ Fono desvio
☐ Fono triple
☐ Fono ring
☐ Contestafono
☐ Fono libre
☐ Fonovisor
☐ Fono facil

Baja
Alta

5. Luego revisa la información del campo OPTIONS. Luego de **AIN** debe aparecer: **MZ** y el código de la ciudad.

Información de options no coincide: Debes aprovisionar de manera manual.

Si coincide revisa el campo NCOS. El parámetro óptimo es que aparezca 64 hacia abajo.

Más de 64: Debes hacer un aprovisionamiento manual

Menos de 64: Solicita al cliente revisar que su equipo telefónico no este en pulso, para esto, guíate por las siguientes indicaciones:

Presionar una tecla del equipo telefónico (ej: tecla numero 5); debe sonar una vez, en caso que suene más de una vez, quiere decir que se encuentra en Pulso y se debe corregir, para corregir se debe:

Equipo alámbrico: Se debe revisar que el botón de Tono/Pulso, se encuentre en Tono (T)

Equipo inalámbrico: Se debe verificar de acuerdo al manual de cada equipo.

Revisa con el cliente si ya puede realizar llamadas. Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso a CORE TELEFONÍA. Informa al cliente que será contactado en 72 hrs. con la solución.

REGISTRA

Atención técnica -> Fono -> No genera llamada fijo o cel

En **observación** indicar:

- Nombre cliente
- Motivo de llamado
- Información Entregada
- Gestión realizada

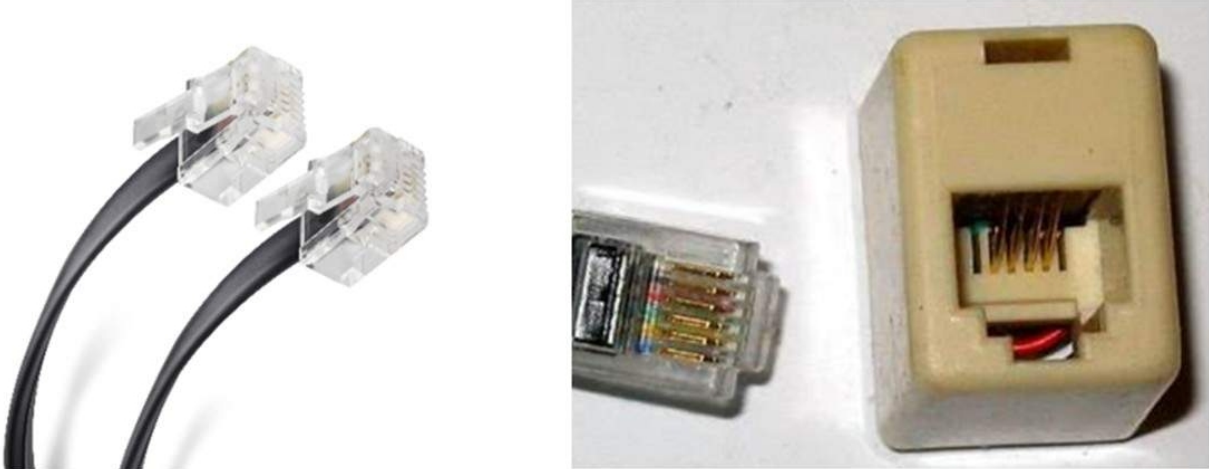
SIN TONO

1. Ingresa a BEC para revisar el estado de la ONT/ CABLE MODEM.

Si está OFFLINE, 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 envío el link a su celular u otro integrante de su familia?”

CLIENTE ACEPTA VIDEO LLAMADA



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

b. Debes validar el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

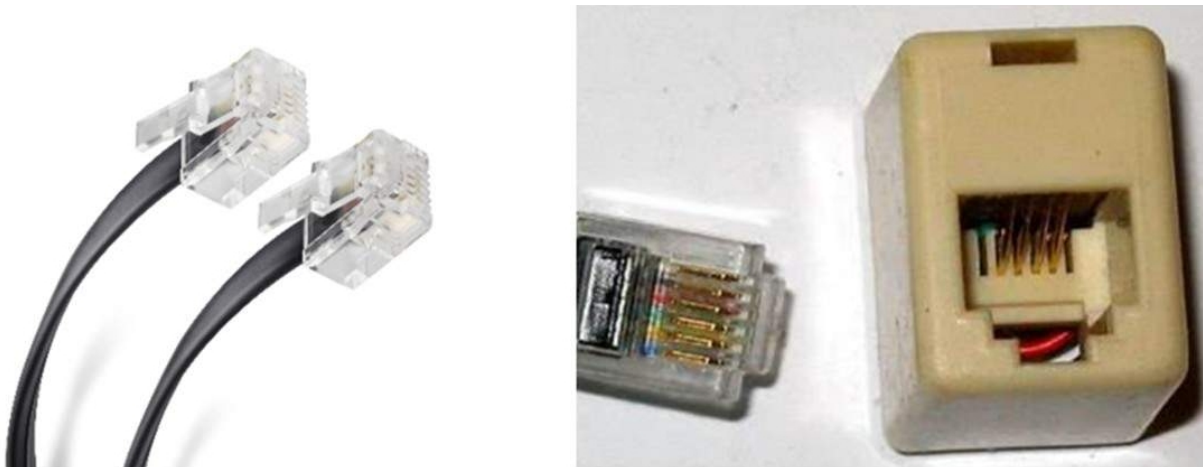
Verificar que el cable esté:

- Bien insertado (sin holgura)
- En el puerto correcto (TEL / PHONE)

Revisar estado del cable (cortes, desgaste)

Paso 1

CLIENTE NO ACEPTA VIDEO LLAMADA



1. Ingresa a BEC para revisar el campo TOSS NAME

a. Solicita al cliente que indique el estado de las siguientes conexiones. Si una de ellas no está bien conectada, solicita al cliente corregir

Verificar que el cable esté:

- Bien insertado (sin holgura)
- En el puerto correcto (TEL / PHONE)
- Revisar estado del cable (cortes, desgaste)

Revisado el aspecto físico del servicio, indica que deberás transferirlo a un equipo especialista. Apóyate en la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Paso 2

Especialista N1 técnico

1. Ingresa a SAM y revisa el estado de la línea

- **PLO:** Informa que es un inconveniente con el cableado interno, para solucionar, ingresa una visita a terreno:

TIPO: Telefonía fija

ÁREA: Reparación técnica

SUBÁREA: Sin tono

- **SB:** Realiza un aprovisionamiento manual

- **IDL:** Indica al cliente que se asegure que el teléfono esté en el puerto correcto. Este puede aparecer como PUERTO 1, TEL o PHONE

Si se corrige o el teléfono estaba en el puerto correcto, ingresa una visita a terreno:

TIPO: Telefonía fija

ÁREA: Reparación técnica

SUBÁREA: Sin tono

REGISTRO

Atención técnica > Fono > Sin fono o sin tono

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada

CONTINUE

INCONVENIENTES CON TELEVISIÓN SMART (DBOX SMART- BOX TV)



Atender casos de clientes que nos contacten por tener equipos con mensaje de bloqueo por deuda



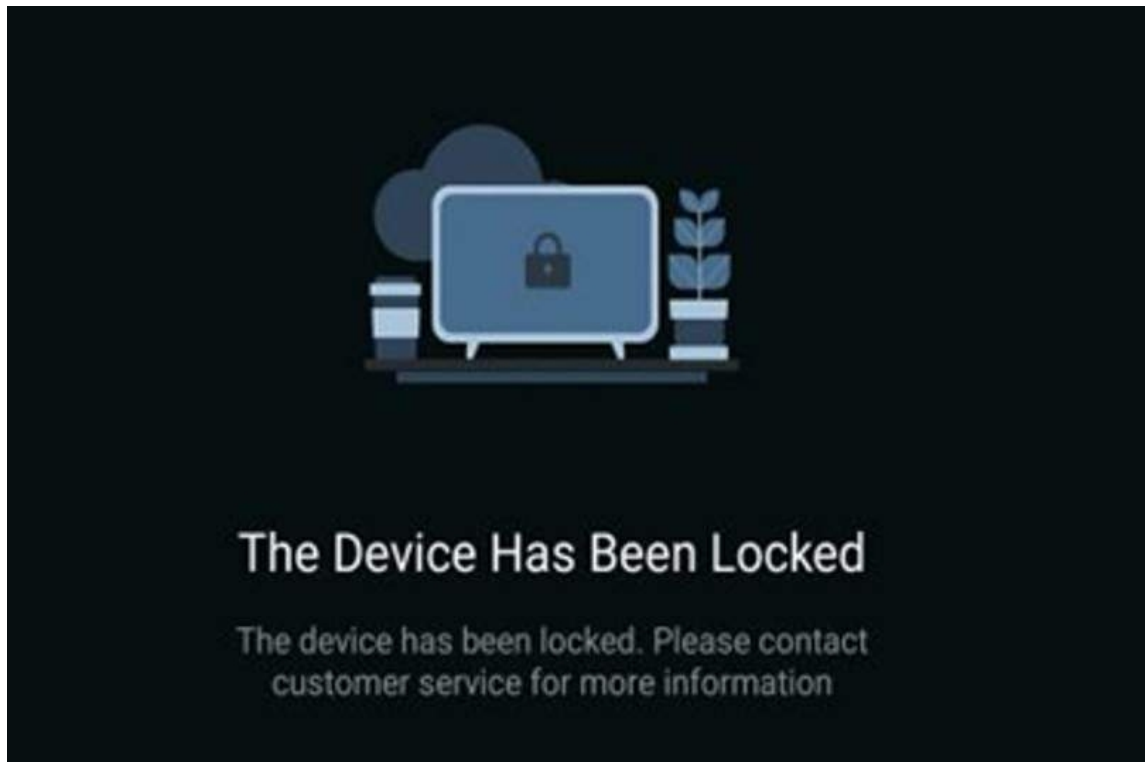
NO DEBES INGRESAR VISITAS A TERRENO POR

ESTE PROCEDIMIENTO

GESTIÓN

Gestión

Paso 1



1. Confirma con el cliente si le aparece el siguiente mensaje en pantalla:

NO TIENE MENSAJE: Atiende según el procedimiento [Inconvenientes con Televisión SMART \(DBOX SMART- BOX TV\)](#).

SÍ TIENE MENSAJE: Continúa revisando.

Paso 2

2. Solicita al cliente cuál es el n° de serie del equipo que está bloqueado. Con ese n° de serie, verifica si aparece en la **BASE**.

NO APARECE EN LA BASE:

Continúa en el procedimiento **SERVICIOS IPTV SUSPENDIDOS POR DEUDA**

SÍ APARECE EN LA BASE:

Revisa los siguientes 3 datos:

- a) Cantidad de dbox smart que aparecen en Productos instalados.
- b) Ingresa a la última boleta emitida y revisa si los dbox smart que aparecen en Productos instalados están cobrados. (Recuerda que el dbox principal es sin costo)
- c) Indica al cliente que te dicte todas las series de los dbox smart que tiene en su casa. Si el cliente indica que no puede/quiere entregar todas las series, explica que lamentablemente se bloquearán hasta que nos pueda indicar qué dbox tiene en casa

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Para asegurarnos de que el bloqueo de dbox sea el correcto, necesitamos saber todas las series de sus dbox, de lo contrario, estos serán bloqueados"

Paso 3

Según la información que confirmaste, te encontrarás con los siguientes escenarios:

Escenario 1

Cliente tiene más decodificadores de los que paga y de los que aparecen en Productos instalados: Explica al cliente el decodificador no aparece como parte de los decodificadores que paga mensualmente y por ello está bloqueado.

Si desea contratar un nuevo decodificador, apóyate en el procedimiento **DELIVERY AUTOINSTALACIÓN**

Escenario 2

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Escenario 3

Cliente tiene menos cajas en Productos instalados versus lo que tiene en su domicilio y lo que paga: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

Paso 7

Escenario 4

▼ Television			Activo
○ Max Ad Lite	Max (Ad Lite) \$7.490		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_43	Activo
○ Prime Video	Prime Video		Activo
○ Universal.	Universal		Activo
○ BoxTV	BoxTV	E77BYG253600860	Activo
○ Descuento Max Ad Lite	Descuento Max (Ad Lite) \$-7.490		Activo
○ Claro TV Plus	Claro TV Plus		Activo
○ Plataformas de Streaming Incluidas	Plataformas de Streaming Incluidas		Activo
○ Descuento Primera Caja Claro	Descuento Primera Caja		Activo
○ BoxTV	BoxTV	Serie260204_44	Activo

En Productos instalados, dbx aparece con serie ZTE o serie XXX: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador y regularizar n°s de serie.

Escenario 5

Cajas en domicilio cuadran con productos instalados y cobros pero los n°s de serie son diferentes a los que tiene el cliente en su domicilio o están repetidos: Transfiere a N1 para que realicen el desbloqueo del decodificador

ESPECIALISTA TÉCNICO N1

1. Desbloquea el equipo bloqueado desde Web center.
2. Toma nota de las **todas** series tanto del sistema como de las que tiene el cliente en su casa, señalando las series bloqueadas o que aparecen en otro formato. Estas series debes enviarlas al equipo de GSA.

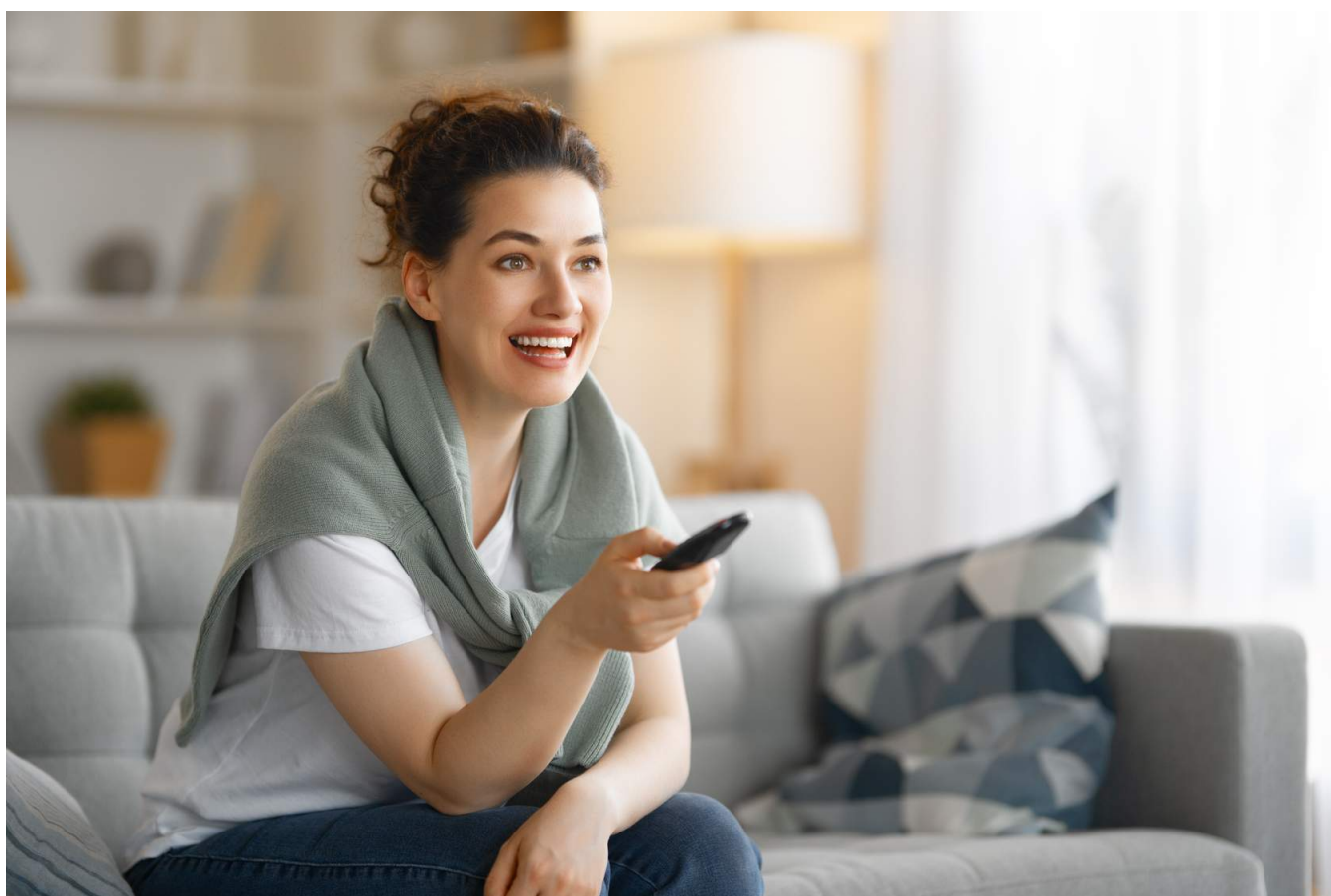
REGISTRA

Atención Comercial- nfo cuenta servic oferta plat- Consulta Deuda

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

CONTINUE

NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



IMPORTANTE: ESTE PROCEDIMIENTO APLICA PARA LOS SERVICIOS QUE SE ENCUENTRAN ACTIVOS EN ANDES.

DEBES SABER:

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

✓ Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

✓ Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

GESTIONA:

INFORMA

CLIENTE NO HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBRO
PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA TENIDO
EXCEPCIONES POR COBROS
PROPORCIONALES

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

Actualización de promoción:

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal:

" XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece

reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

INFORMA

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBRO PROPORCIONALES

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI EL MONTO EXCEDE LOS \$15.000:

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

SI MONTO NO EXCEDE LOS \$15.000:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.

INFORMA	CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBRO PROPORCIONALES	CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES
Debes derivar al cliente a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"</i>		

CONTINUE

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN (SERVICIOS PRINCIPALES Y/O VALORES DIFERENTES A LO CONTRATADO)



Este procedimiento aplica cuando el cliente tiene un cobro de servicios principales que no reconoce, como alta o cambio de plan no reconocido o no efectuado.



CALL CENTER

PRIMERA LINEA

Paso 1

Boleta N° 96330817



3Play Hogar TV Pro HD Mas 200-10 Mbps Telef Mins L				
Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas 200-10 Mbps desde el 30/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	19.469	Dias Facturados 31	19.469
Descuento Banda Ancha				-2.792
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Dias Facturados 31	18.388
Descuento Telefonía				-9.555
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Dias Facturados 31	24.881
Descuento Television				-1.698
			Play	\$48.693
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)				-9.000
			Total Play	\$39.693
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Dias Facturados 31/31			13.209
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3426 -(1) Dias Facturados 31/31			3.636
		Total Adicional Televisión		\$16.845
TELEFONÍA				
Llamadas a Móviles	Llamadas a teléfonos móviles			0
		Total Adicional Telefonía		\$0
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
TV FULL				0
		Total otros cargos		\$0

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida

Paso 2

2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros. Apóyate en la publicación **ANDES - CLIENTE CONSULTA POR PLANES/BOLETA/PAGOS**

Paso 3

3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso.

GESTIÓN

Paso 1

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

Servicios principales con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica cuál es la fecha del pedido ingresado en Andes

Paso 2

2. Revisa el **PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido**

Paso 3

3. Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente, por ende, está correcta. En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a SOPORTE DIFERIDO

“Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso”

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

Paso 4

Servicios principales con valor informado diferente a la oferta comercial

1. Verifica en PEDIDOS si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el N° del pedido para revisar el estado del pedido

- NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO, en el apartado**

Paso 5

EXCLUSIVO CALL CENTER PRIMERA LINEA

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

! Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo ;

• CANCELADO:

Informa al cliente que, por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista: transfiere en forma asistida a SOPORTE DIFERIDO

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr XXX lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso"

REGISTRA

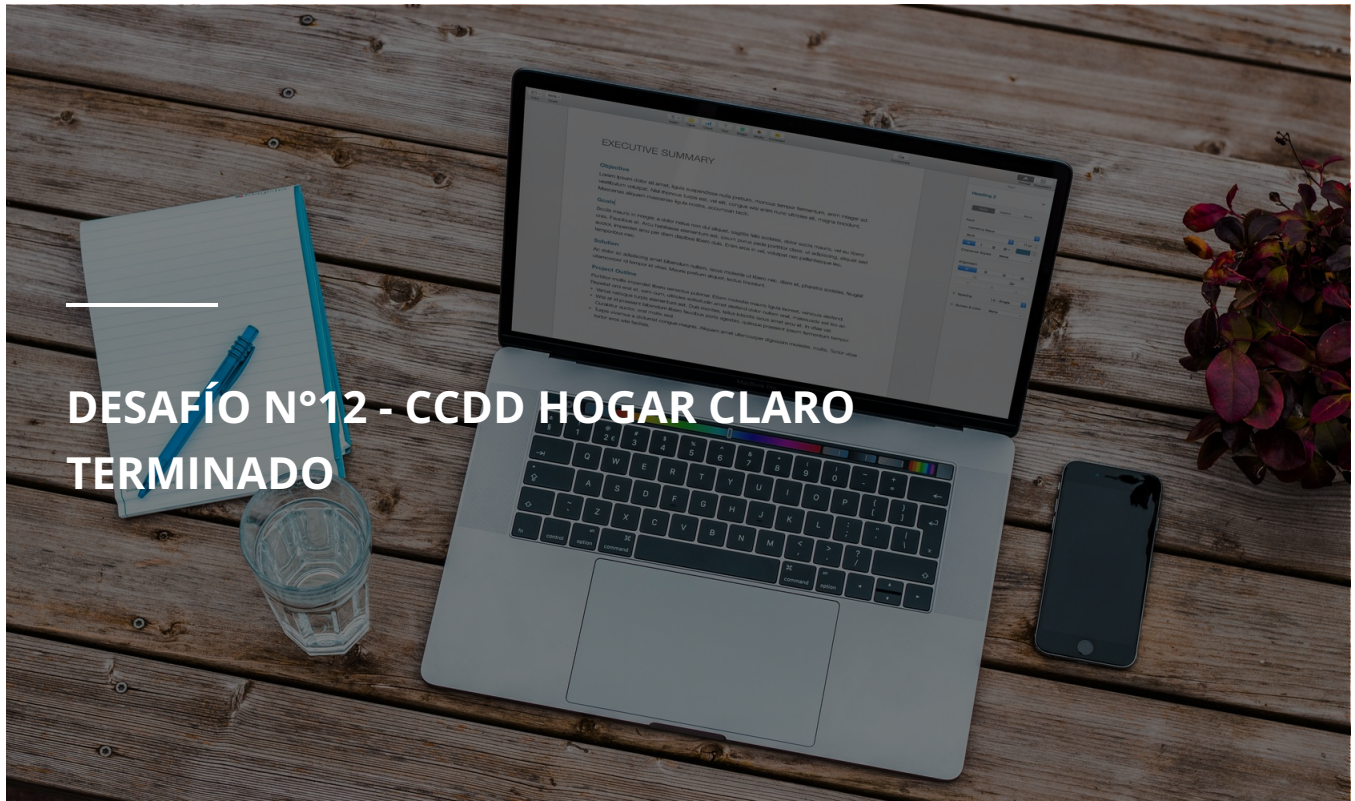
Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - CCDD HOGAR CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
CCDD HOGAR CLARO**

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

FINALIZAR