



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

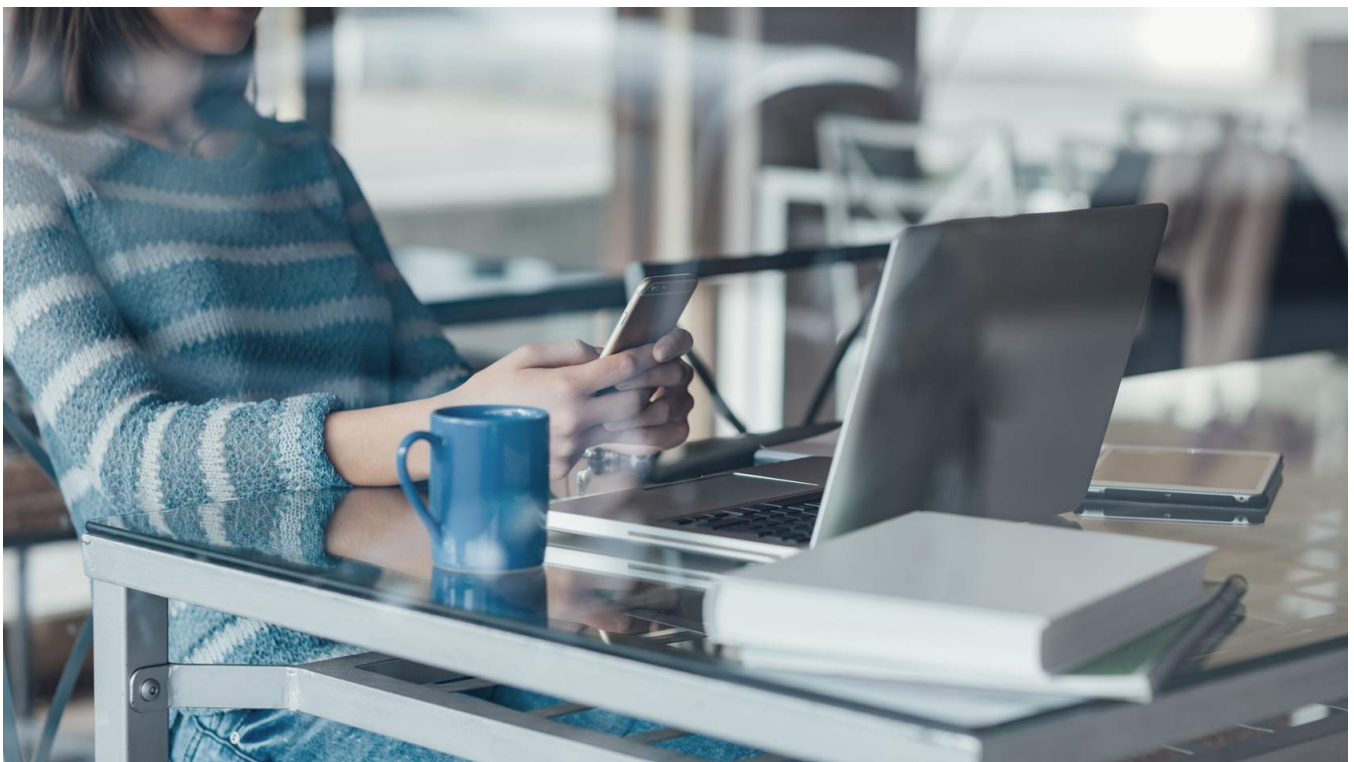
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

≡ UNIDAD 2: APLICACIÓN DE STREAMING OTT A LA CARTA MOVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.



ALCANCE:

Este procedimiento aplica para Call Center, Sucursales y Canales Digitales

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?

Importantes de la Atención:

- Siempre revisa boleta actual y compáralas con boletas anteriores, esto te permitirá identificar cual es motivo del alza o diferencia en la boleta.
- Para distinguir un cobro reclamado por un cliente ingresa a la Cuenta de Financiera en CRM One y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAM
DIST**

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la

línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción

2. **Cuota de equipo:** son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem "Cargo y descuentos de equipo" de la sección "Detalle cobros por móvil", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo. 2. Identifica a qué N° de cuota corresponde. 3. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo 📱 que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX 💵.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonia	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM			
de Equipo	86717005050600		A
Marca	XIACMI		
SKU	70008982		
Tipo de adquisición	Arrendamiento		
Precio de Marketing del Equipo			
Porcentaje de subsidio para ...	0		
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 12GB CG POST		
Cantidad de pagos a plazo	24		
Clasificación de la Oferta	13		
Precio de completo del equip...			
Reservation ID	0003170464		
Clasificación de equipo	CHARACTERISTICS		
Equipo Rango	1		
tecnologi	4G		
Dispositivo devuelto ind	No		
Modelo	REDMI 9T		
Garantía de equipo			

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"**
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como **"Descuento de Fidelización XX% por X meses"**

QUÉ REVISAR

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X porciento 💰 por X meses 📅 y/o Descuento de Fidelización X Porciento 🎉 por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	6.331
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem "Cargo y descuentos por equipo" de la sección "Detalle cobros por móvil" de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$ 🇺🇸 XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX 📊. Recuerde que el contrato por XX meses 📅.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281	
Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
OTROS COBROS	0

*BOLETA CON CUOTAS

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281	
Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	31.000
Cargo Cuota Programa Claro UP 13 de 24	31.000
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

QUÉ REVISAR

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento **NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx  

DETALLE COBROS POR MÓVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE	
CARGO FLO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.703
Internet	18.733
Descuento Internet	-10.000
Telefonía	19.304
Descuento Telefonía	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.808
Prime Video	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	9.996
Activación Costa 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	0

*BOLETA CON CUOTAS

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES						
N° Móvil : 56936652570						
N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	24-Oct	03:15	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
2	27-Oct	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
3	31-Oct	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
4	03-Nov	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
5	07-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
6	10-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
7	14-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
8	17-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
9	21-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales"
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming"
3. En caso de que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐 📱 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 💵, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES										
Nombre Portador - Claro LDI										
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total a Pagar	
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6	
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984960064	MEXICO	1	4B	00:07:42	\$0	
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49	\$2.814	
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49	\$6.773	
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03	\$18	
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38	\$4.908	
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6	
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02	\$12	
Duración									Total	
Cargos de Facturación									\$ 489	
Total minutos/monto neto									00:48:06	\$ 15.515
Total neto Portador										\$ 15.026

DETALLE ROAMING DATOS					
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes
					\$15.857,41
				Cantidad	Total
Total Roaming Por Teléfono				4.035.839	\$ 16.859,00
Total de Roaming Datos				12	\$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR

1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan
2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado
3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en "Cambiar Historial" la gestión realizada
4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil
5. En caso de que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX  plan antiguo con un valor de \$XX  más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX  con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan 

The screenshot displays the 'Órdenes Pendientes' (Pending Orders) screen in the SAP system. The screen shows a list of pending orders for 'Liqui' with various details like 'Fecha de Vigencia' (Validity Date) and 'Descripción de la Actividad' (Activity Description). The 'Fecha de Vigencia' column shows dates like '2023/07/10' and '2023/07/11'. The 'Descripción de la Actividad' column lists items like 'Cambio Producto', 'Eliminado Sub-producto', and 'Nuevo Plan de precios'. The 'Identificación' column shows order numbers like '569780363' and '569780363'. The 'Cambio Producto' row is highlighted in green. The 'Nuevo Plan de precios' row is highlighted in red.

QUÉ REVISAR

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección "Detalles de Llamadas"
2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.
3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña "Suscripciones", luego da clic en el PCS del cliente.
4. Selecciona la pestaña "Eventos", luego el ciclo que desees consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en "Buscar Ahora"
5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón "Exportar" y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en

este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos.

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📱 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 🇸🇻, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

The screenshot displays a software interface for managing subscriptions and events. The left panel shows a search for a specific subscription (56961770078) and its details, including the service type (Voice) and the event category (Voice). The right panel shows a list of events, including a 'Voice' event on 2023-04-18 at 12:58:23 with a duration of 39 seconds.

Evento	Fecha	Hora	Duración/Volumen	Número de quie...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Núme...
VOICE	2023-04-18	12:58:23	39	56974113707	0	Saliente		
VOICE	2023-04-19	15:59:18	2	56956588882	0	Saliente		

CONTINUAR

UNIDAD 2: APLICACIÓN DE STREAMING OTT A LA CARTA MOVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten la contratación de una Aplicación de Streaming asociada a su línea móvil.

ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Sucursales, Canales Digitales y Plataforma de Whatsapp.**
- Aplica para clientes con **servicio móvil.**
- Esta atención se brinda solo al **titular** del servicio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- **OTT** es otro nombre con que las Aplicaciones de Streaming se conocen. El producto OTT a la carta es un servicio adicional que el cliente puede contratar adicional a su plan móvil.
- La OTT disponible actualmente para contratar es **TNT Sport.**
- Esta OTT solo puede ser contratada por **aquellos clientes que han recibido el correo de invitación.**
- Si un cliente consulta por la contratación, se le debe **indicar que debe gestionarla a través del enlace enviado a su correo electrónico.**
- En caso de que el cliente señale que no recibió el correo, se le debe informar que, por políticas comerciales vigentes, actualmente no es

posible realizar la contratación.

- Revisa en el **PLAN COMERCIAL** los **valores de las OTT móvil**.
- El cliente debe tener **mínimo 24 hrs. de activo en CRM One** para poder realizar la contratación de una OTT.
- En la **primera boleta** se cobrará el proporcional y en la 2° boleta se facturará el valor completo de la OTT.



Para revisar contratación, eliminación, login de ott, solución de inconveniente, plataforma streaming cc, revisa [aquí](#)

REGISTRA

Motivo1: REGISTRO

Motivo2: CONSULTA CLIENTE

Motivo3: MOVIL

Resultado: SOLICITUD COMPLETADA

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR