

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - MÓVIL 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.

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

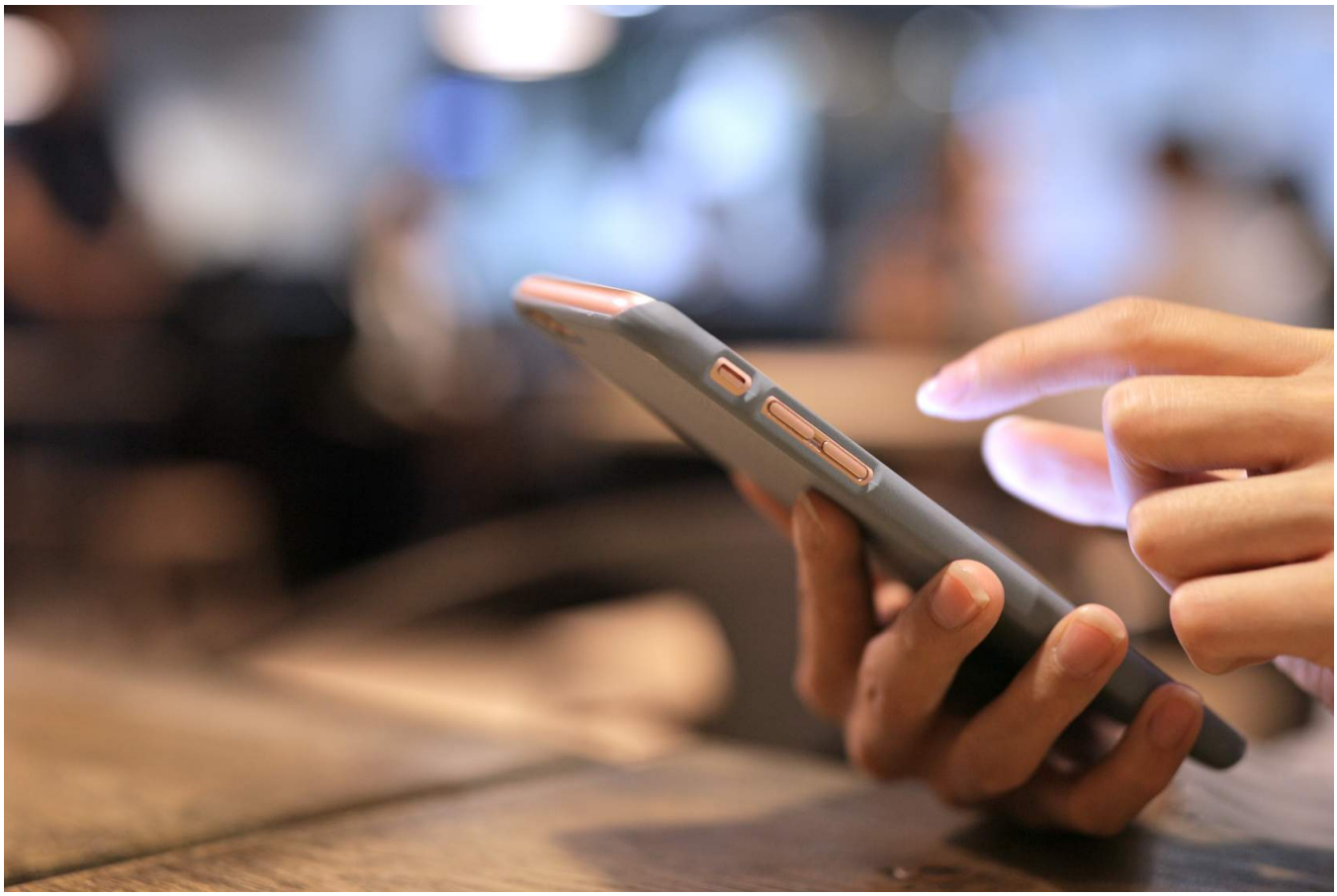
AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 4

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✅Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✅Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.

✅Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

🔴En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
🔴Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a $7.000 o mayor.

GESTIÓN:

🔴Si el monto a ajustar es **menor o igual a $7.000** debes realizar un **Cargo de Crédito** en CRM One.

🔴Si el monto es **mayor a $7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a $7.000:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de $XXX y el saldo actualizado de su boleta es de $XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a $7.000:

Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de $XXXX, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de $XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

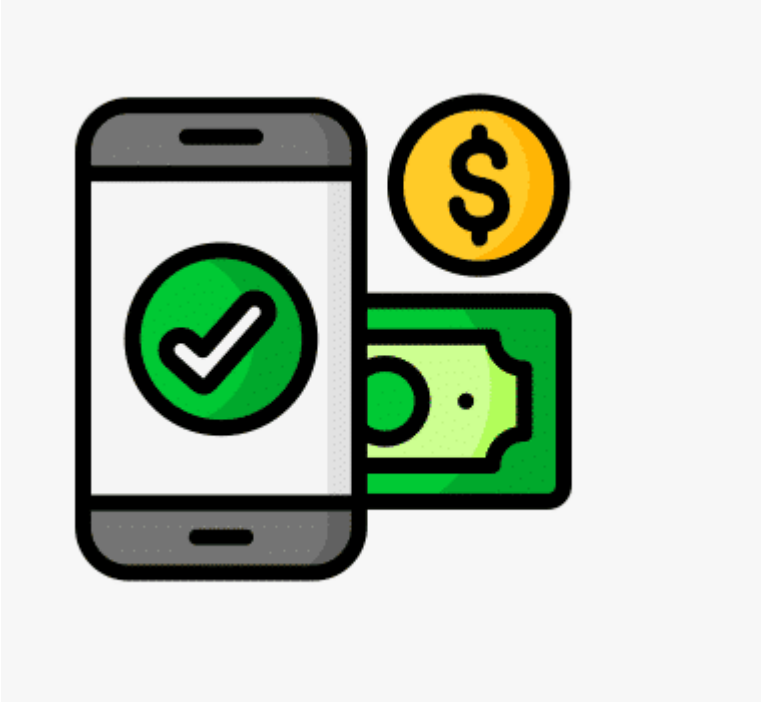
REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras
Motivo 2: Impugnación de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo

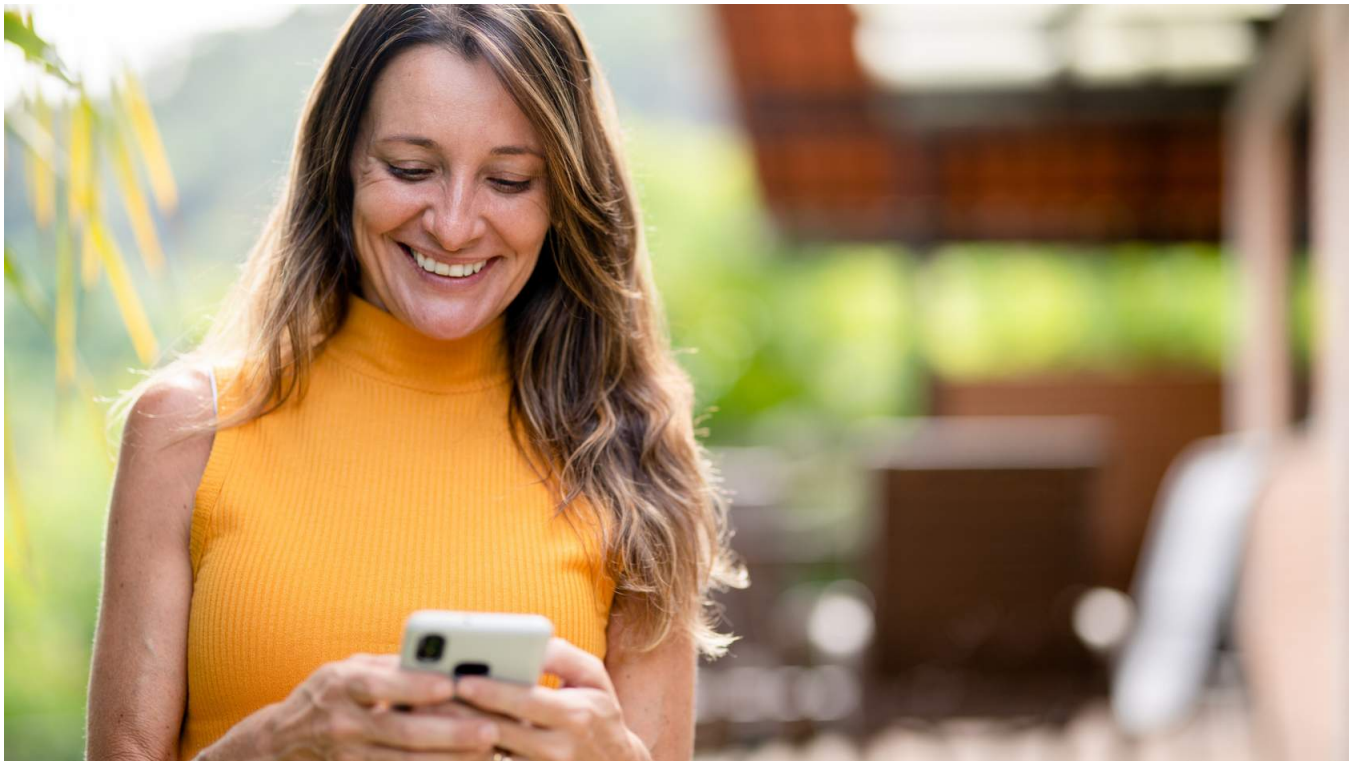


Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

CONTINUE

Lección 2 de 4

AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA



PREPAGO:



TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ANEXO N°1: REFORZAMIENTO – REVISIÓN COMPRA DE PAQUETES PREPAGO EN ONE

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.

DESCRIPCIÓN:

Este instructivo aplica para todo cliente prepago que indique que su recarga no fue aplicada, no se activa bolsa/paquete de forma correcta o la tarificación es incorrecta. Esto puede ser:

- Saldo Maestro
- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

- El ejecutivo front en Call Center tendrá la atribución de aprobar ajustes en línea hasta $3.000. Todo monto superior, continúa con la gestión de aprobación BackOffice.

- Debes solicitar el comprobante de recarga al cliente, el que debe ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl

- Para las atenciones presenciales, el encargado de aprobar el ajuste es el Agente Zonal.

- Este procedimiento no aplica para fidelizar clientes.

SLA:

• En línea, para los montos solicitado.

• Hasta 2 días hábiles, cuando aplica resolución en Backoffice. Los casos que se derivan a Backoffice son solo aquellos que por monto no pueden ser aprobados en el Front.

• Una vez aprobado el Caso, el cliente puede visualizar inmediatamente el monto reclamado.

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.



TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ANEXO N°1: REFORZAMIENTO – REVISIÓN COMPRA DE PAQUETES PREPAGO EN ONE

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE:

1. REVISIÓN DE RECARGA:

Cuando cliente indica que su Recarga prepago no fue aplicada, el ejecutivo debe verificar: saldo prepago, fecha de recarga, monto, descuentos realizados y que no haya comprado paquetes/bolsas con saldo, en las pestañas:

Información Prepago – Declaración Prepago.

1.1. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA INFORMACIÓN PREPAGO.

Debe validar que el monto este en **Saldo Prepago**:

1.2. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA DECLARACIÓN PREPAGO

Debe verificar descuentos realizados y que no se haya comprado paquetes/bolsas con el Saldo de Prepago

2. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (CARGA DE MEGAS)

Para validar la **recarga de Megas**, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de la carga de datos, en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

Recuerda que los datos están cargados en MB.

Para verificar la **recarga de RR.SS**., el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de la carga de RR.SS., en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

****Recuerda que las RR.SS. están cargados en MB.**

3. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (MINUTOS)

Para verificar la **recarga de minutos**, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de los minutos.

Recuerda que deben tener minutos cargados en la cuenta 8.

Para el caso de minutos libres se visualizan en la cuenta 7:

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ANEXO N°1: REFORZAMIENTO – REVISIÓN COMPRA DE PAQUETES PREPAGO EN ONE

PASO 1: INGRESO DE CASO EN CRM ONE

Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:

1.1. Ingresar al Suscriptor

1.2. Ingresar pestaña Unidades Incluidas

1.3. Seleccionar la cuenta a reclamar:

- Maestro: Saldo Libre
- Cuenta 3: SMS
- Cuenta 7: Minutos Libres
- Cuenta 8: Minutos
- Cuenta 10000: Internet
- Cuenta 1601: RR.SS.

1.4. Una vez seleccionada la cuenta, en la parte inferior izquierda pinchar “Crear Disputa”

1.5. Qué datos debo rellenar para ingresar caso de ajuste prepagoDatos que se deben llenar en pestaña Disputa Prepago.

- **Unidades:** Ingresar el monto a disputar.
- **Cuenta Maestra:** Debe ser reclamada en pesos.
- **Cuenta 3:** Debe ser reclamada en cantidad de SMS
- **Cuenta 7:** Debe ser reclamada por evento (debe tener 1 peso para minutos libres)

- **Cuenta 8:** Debe ser reclamada en minutos
- **Datos y RR.SS.:** Deben ser reclamadas en MB

Motivo de crédito: Se desplegará una lista de motivos, se debe seleccionar según lo reclamado

Duración del crédito: Vigencia de la disputa.

La vigencia de la bolsa o paquete la puedes obtener según lo indicado por el cliente o puedes revisar cuales están vigentes en el siguiente link **https://recargas.clarochile.cl/**

1.6. Datos que debes llenar en pestaña "Detalle"

Recibido de: Seleccionar cliente que ingresa el requerimiento.**Notas:** Donde debes ingresar template de disputa.

TEMPLATE PARA REGISTRO DE CASO- Motivo ajuste:
- Monto:
- Bolsa: (si aplica)
- Cuenta dedicada a ajustar:
- Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)
- Documentos que respaldan reclamo:
- Resuelto en línea: SI/NO Luego debe presionar “Guardar” en la parte inferior derecha

PASO 2: REALIZA LA APROBACIÓN DEL CASO DE ACUERDO AL MONTO

El ejecutivo debe realizar la aprobación del caso de acuerdo a la política de montos vigentes para este procedimiento.Para aprobar el caso, debe seguir los siguientes pasos.

2.1. Recuperar el caso, dando click en **flujo de trabajo** y **recuperar.**

2.1. Cambiar estado de **Nuevo** a **En Análisis**

2.3. Avanzar el caso desde **En Análisis** a **Pendiente de Aprobación** e indicar Razón de aprobación, que puede ser Ajuste realizado si se aprueba el 100%, o bien Ajuste Parcial Realizado si se aprueba por un monto menor al 100% ingresado en el reclamo.

IMPORTANTE: Este 100% se encuentra regulado por los montos máximos permitidos en la política definida para este procedimiento.

2.4. Ingresar en Notas las observaciones del motivo de aprobación, indicando la duración del ajuste, que dependerá de las condiciones del motivo del ajuste (compra de bolsa, recarga, etc.).

2.5. Ingresar unidades aprobadas, que pueden corresponder al 100% de las unidades reclamadas o un porcentaje menor.

IMPORTANTE: Considerar que las unidades aprobadas, se traducen en Monto Aprobado, por ende, siempre se debe validar el monto de unidades aprobadas, esto, con el objetivo de validar que se ingresen correctamente, y no se apruebe un monto mayor al que corresponde.

Si el Monto aprobado, que es el equivalente de las unidades aprobadas en pesos ($), está dentro del rango de aprobación del ejecutivo, podrá seguir los siguientes pasos para aprobar.

El monto indicado en la imagen es referencial. Utilizar sólo montos validados para la aplicación de este procedimiento.

2.6. Posterior al estado “Aprobado”, avanzar el caso a “Contacto de cliente”.

2.7. Finalmente, una vez resuelto y ya en estado “Contacto de cliente”, se debe **cerrar caso**.

IMPORTANTE: Debes incluir en las notas de las observaciones el motivo de aprobación y detallar si existe algún escalamiento.

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ANEXO N°1: REFORZAMIENTO – REVISIÓN COMPRA DE PAQUETES PREPAGO EN ONE

a) Visualización de Recarga prepago de $2000 en Pestaña Declaración Prepago.

b) Visualización de Unidades Incluidas sin paquetes ni bolsas activas.

c) Visualización descuento en pestaña Declaración Prepago de compra de paquete de $2.000.

d) Activación de paquete en Unidades Incluidas Minutos, GB y RR.SS. en el borde inferior derecho indica detalle del paquete activado.

En el caso de minutos libres se visualiza según la siguiente imagen:

CUENTA EXACTA:



TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.Aplica para clientes Cuenta Exacta (Persona y PyME).

DESCRIPCIÓN:

Este Instructivo aplica, cuando un cliente indica no haber recibido la recarga o que falta parte de ésta. Esto puede ser:

- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

Este procedimiento no aplica para:

- Fidelizar a un Cliente.
- Revisión de consumo (tráfico) o análisis de boletas.
- Clientes Postpago

SLA:

3 días corridos



El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.

1. REVISIÓN DE RECARGA COMPLETA:

Cuando la problemática que expone el cliente es que No recibió la carga completa del saldo, el ejecutivo debe verificar: ciclo de facturación y tipo de plan en ONE y que se haya generado la carga de saldo en ONE, en la pestaña Declaración prepago y Saldos dedicados.

1.1. Primero ver el ciclo en el perfil de facturación de ONE.

1.2. Ingresar en ONE abrir suscripción y verificar pestaña Declaración Prepago.

1.3. Validar que exista como transacción "RefillRecord" que equivale a la carga automática mensual.

1**.4.** La fecha de la recarga de ONE que se visualiza en la columna "Fecha de la actividad", debe coincidir con la fecha inicio del ciclo en ONE.

2. REVISIÓN DE CARGA DE MEGAS:

Para validar la recarga de Megas, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de datos. Recuerda que los datos están cargados en MB.

2.1. Para verificar la recarga de RRSS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos dedicados, verificando la vigencia de la carga de RR.SS. Recuerda que las RR.SS. están cargadas en MB.

3. REVISIÓN DE CARGA DE MINUTOS:

Para verificar la recarga de minutos, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de los minutos. Recuerda que planes con minutos ilimitados (ejemplo de plan 08 2019-EP-PLAN S CE SC 975) deben tener 1 peso en la cuenta 7 y planes limitados (ejemplo plan 08 2019-DIF EP-PLAN XS CE SC 952) deben tener minutos cargados en la cuenta 8.Planes con minutos ilimitados.

4. REVISIÓN DE CARGA DE SMS:

Para verificar la recarga de SMS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de SMS.

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN

Cuando crear el Caso en ONE:

a) Si la bolsa o plan no ha sido cargada en la fecha, según ciclo.

b) Si presenta diferencias entre lo cargado y lo correspondiente a la oferta contratada. **Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:**

En la página principal de interacción, seleccionar los tópicos de interacción:

Motivo 1: Reclamos Comerciales.
Motivo 2: Impugnaciones de Cobro.
Motivo 3: Recargas.
Resultado: Se Genera Caso.

1. Ajuste de saldo completo

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas.
Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago.
Motivo 3: Ajuste de Saldo.

Template Nota:

Motivo ajuste:
Monto:
Cuenta dedicada a ajustar:
Bolsa: (si corresponde)
Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)
Documentos que respaldan reclamo: Resuelto en línea: SI/NO

2. Diferencia de Cargas:

Para diferencia de cargas promocionales (doble megas), los motivos del caso a seleccionar, son los siguientes:

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas
Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago
Motivo 3: Bolsas Promocionales

Template Nota: PCS, Ciclo, Mes Reclamado, Plan contratado Y detalle del reclamo. En "Fecha Recibida", indicar la fecha correspondiente al día en que se está generando o ingresando el caso.

CONTINUAR

Lección 3 de 4

BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL



OBJETIVO:



Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar la baja de una suscripción (servicio de valor agregado) móvil cuando el cliente solicita directamente la baja o la atención se derive desde el procedimiento 31 - No Reconoce Cobros por SVA (Suscripciones) Móvil.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo para que pueda determinar si la baja puede realizarse a través de la herramienta SUMA o, si no es posible, informar al cliente cómo puede realizarla mediante SMS. Asimismo, contempla la opción de gestionar el ingreso del número del cliente a un “Listado de Bloqueo de Suscripción”, con el objetivo de evitar futuras suscripciones y cobros asociados a este servicio.

ALCANCE

Aplica a la atención de clientes titulares o usuarios con servicio móvil que soliciten directamente la baja de una suscripción (SVA) o la atención se derive desde el procedimiento No Reconoce Cobros por SVA (Suscripciones) Móvil.

El procedimiento contempla los pasos que debe seguir el ejecutivo para validar el mecanismo de baja disponible (herramienta SUMA o por medio de SMS), ofrecer el ingreso al Listado de Bloqueo de Suscripción, y el escalamiento para que se gestione el bloqueo con el proveedor del servicio.

Aplica a:

Canal de atención: Call Center N0, Sucursales y Canal Digital Whatsapp.

Negocio: Móvil.

Cliente: Titular o tercero.

CONSIDERACIONES

- “SUMA” es una herramienta que permite gestionar directamente la baja de determinadas suscripciones (SVA). El listado de las suscripciones cuya baja puede ser gestionada a través de “SUMA” es la siguiente:
    - Claro Juegos
    - Club Apps
    - Club Renxo
    - TV Toonz
    - Pienzzo HotZone
    - Pienzzo Platinum
    - Cykadas Norton
    - Digital Virgo Busuu
    - Digital Virgo Peak

GESTIÓN

BAJA POR SMS

Paso 1

INFORMAR COMO DAR DE BAJA POR SMS

Si la suscripción que tiene contratada el cliente no se encuentra dentro del listado de las que se pueden dar de baja por “SUMA”, informar al cliente como dar de baja la suscripción por medio de mensaje corto (SMS) según lo indicado en el DICCIONARIO DE SVA. Utilizar el siguiente script:

Si la suscripción que tiene contratada el cliente no se encuentra dentro del listado de las que se pueden dar de baja por “SUMA”, informar al cliente como dar de baja la suscripción por medio de mensaje corto (SMS) según lo indicado en el DICCIONARIO DE SVA. Utilizar el siguiente script:

Call Center N0

“Sr(a) XXXX, en este caso, la baja de la suscripción debe realizarla directamente desde su teléfono. Para hacerlo, debe enviar un mensaje de texto (SMS) con la palabra XXXX al número XXXX. Una vez enviado, recibirá un mensaje de confirmación con la baja realizada.”

Canal Digital Whatsapp y Sucursales

“XXXX, en este caso, la baja de la suscripción debes realizarla directamente desde tu teléfono. Para hacerlo, debes enviar un mensaje de texto (SMS) con la palabra XXXX al número XXXX. Una vez enviada, recibirás un mensaje de confirmación con la baja realizada.”

Paso 2

OFRECER INGRESAR AL LISTADO DE BLOQUEO DE SUSCRIPCIÓN

Ofrecer al cliente el ingreso de su número al “Listado de Bloqueo de Suscripción”, mecanismo que bloquea su PCS para que no pueda volver a utilizar ni ser suscrito nuevamente a este servicio. Utilizar el siguiente script:

Call Center N0

"Sr(a) XXXX, adicionalmente le puedo ofrecer el ingreso al listado de bloqueo de suscrupción, lo que impedirá que su línea pueda volver a ser suscrita o cobrada por este servicio en el futuro. ¿Desea que gestionemos este bloqueo?"

Canal Digital Whatsapp y Sucursales

"XXXX, adicionalmente te puedo ofrecer el ingreso al listado de bloqueo de suscripción, lo que impedirá que tu línea pueda volver a ser suscrita o cobrada por este servicio en el futuro. ¿Quieres que gestionemos este bloqueo?"

- **Si el cliente acepta ingresar su número al Listado,** continuar con el **PASO 5.**
- **Si el cliente no acepta ingresar su número al Listado,** continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN.**

PASO 5: INGRESAR SOLICITUD PARA EL LISTADO DE BLOQUEO DE SUSCRIPCIÓN

Cuando el cliente acepte ingresar su PCS al “Listado”, registrar la siguiente ruta en “Tipifica” para que el equipo especialista gestione el bloqueo directamente con el proveedor. Las rutas son las siguientes según el canal de atención:

CALL CENTER: MOVIL MAS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

Dejar el siguiente registro en el template:

- Número PCS

- Proveedor

- Numero Corto

- Detalle de la atención entregada

Luego, continuar con el **PASO 6.**

PASO 6: INFORMAR QUE LA SOLICITUD FUE INGRESADA Y QUE EN 2 DÍAS HÁBILES SERÁ GESTIONADA

Una vez realizado el registro en “Tipifica”, informar al cliente que la solicitud de ingreso al “Listado de Bloqueo de Suscripción” fue ingresada y que será gestionada por el “equipo especialista” en un plazo de 2 días hábiles. Utilizar el siguiente script y continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN.**

Call Center N0

"Sr(a) XXXX, su solicitud de ingreso al listado fue realizada con éxito y será gestionada dentro de los próximos 2 días hábiles."

Canal Digital Whatsapp y Sucursales

"XXXX, tu solicitud de ingreso al listado fue realizada con éxito y será gestionada dentro de los próximos 2 días hábiles."

CONTINUE

Lección 4 de 4

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 - MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR