



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - 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.

≡ UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD

≡ UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

≡ UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

1

Esta atención puede ser entregada al **titular o un tercero usuario del servicio.**

2

Para Call Center, solo si existe disponibilidad en la plataforma para hacer devolución de llamado, y el cliente nos contacta desde la

misma línea afectada, **debes solicitar un teléfono de contacto adicional**, ya que en caso de haber un corte abrupto de la llamada podrás realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.

3

Solo si el cliente indica **explícitamente que es un reclamo** debes entregar el **Formulario Único de Reclamo (FUR)**. Para esto, debes seleccionar, al momento de crear el Caso, el subtópico que genera el FUR de forma automática y lo envía al correo del cliente, el cual está estipulado según cada casuística. Es importante que, antes de crear un caso en CRM One, verifiques que el correo electrónico del cliente se encuentra registrado en el CRM, para que así reciba el formulario único de reclamos de forma correcta.

4

Siempre debes completar todos los datos solicitados en el template de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

5

Siempre debes completar todos los datos solicitados en el Template y en los Atributos Flexibles de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

6

En una primera etapa, **el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice (vía WhatsApp)** frente a asos ingresados por Inconvenientes Técnicos, se realizará para aquellos Casos que generan FUR. Para aquellos Casos que no generan FUR, se mantendrá el proceso anterior de respuesta dentro del Caso ingresado en CRM One.

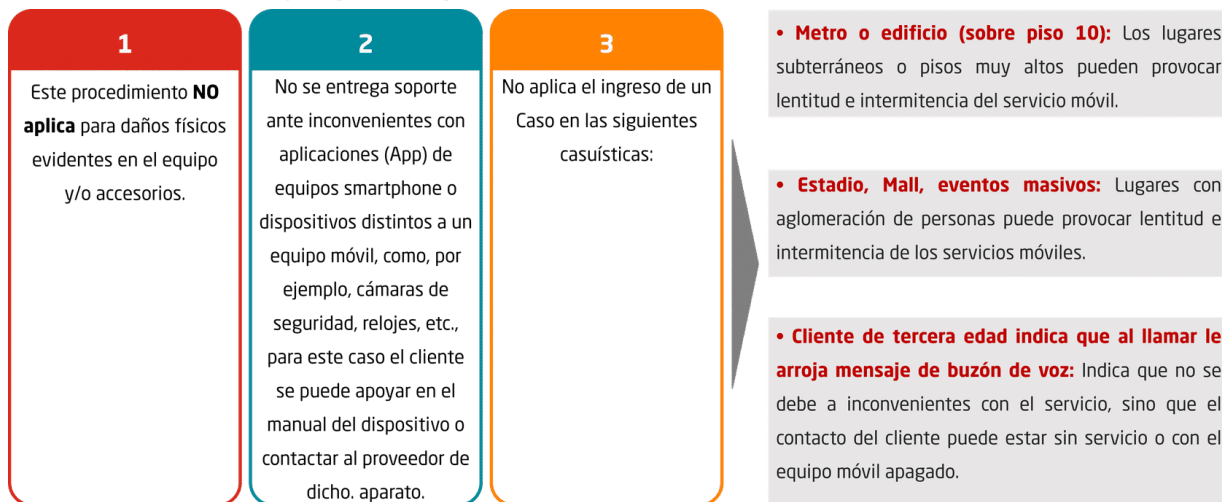
7

Al final de la atención, siempre y cuando fue posible dar solución al cliente, recomienda el Centro de Ayuda Online para potenciar la autoatención frente a algunas consultas y solicitudes del servicio móvil. El Centro de Ayuda Online se encuentra en la página web de Claro Chile (al final de la pantalla) o se puede ingresar por medio del siguiente link <https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/categoria/movil/> (puedes mencionar cualquiera de las dos alternativas). Aquí, el cliente puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, qué hacer en caso que el servicio móvil no funcione, etc.

DEBES SABER:

Es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

***Presiona la imagen para ampliarla**



Para consultar la IMEI de un equipo se debe marcar *#06#** desde el teléfono**

INCOVENIENTES DE DATOS:

Revisaremos a continuación las acciones que se deben realizar en caso de inconvenientes de datos:



IMPORTANTE

Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1.

IMPORTANTE:

No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (Claro), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. REvisa LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LA LÍNEA DEL CLIENTE

1.1. Revisa que la línea del cliente no presente un bloqueo por deuda. Ingresa a la Cuenta Financiera y revisa que el Estado de Cartera informe los mensajes “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza”.

1.2. Si la línea del cliente se encuentra en estado “En Cobranza”, informa al cliente que presenta un corte en su servicio por un monto adeudado y que para reestablecer debe regularizar su situación. Recomienda el Portal de Pago Express bajo el siguiente link <https://sucursalvirtual.claro Chile.cl/PagoExpress/index>. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la línea 569XXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeudas un monto de \$XXXXX correspondiente a la boleta N°XXXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá. Recuerde que puede efectuar el pago en nuestro Portal de Pago Express en el siguiente link <https://sucursavirtual.claro Chile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> SALDO CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

1.3. Si el cliente se encuentra en estado "En Cobranza" pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio, para esto, apóyate del procedimiento [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).

1.4. Si el Estado de Cartera es "Fuera de Cobranza" o "Nunca ha estado en Cobranza" en CRM One, revisa que en Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> la línea del cliente no presente bloqueado el apartado MTAS (VoLTE) y activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza del apartado "Restricciones". Ingresa con el número de teléfono del cliente sin +56.

Si la línea del cliente presenta activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o bloqueado el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk – Support@l](#).

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza **HLR:** Sí

Informa al cliente que en un **plazo máximo de 2 horas** el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado tu inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicia tu equipo y prueba tu servicio.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >>
RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> SELECCIONA MOTIVO DE FALLA CIERRE >>
SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

1.5. Si el Estado de Cartera es **“Fuera de Cobranza”** o **“Nunca ha estado en Cobranza”** en CRM One y no presenta inconsistencias en QDN, continúa las revisiones según la casuística que presenta el cliente.



SIN NAVEGACIÓN

SI LA LÍNEA ES
CUENTA EXACTA,
REVISAR QUE NO
OCUPO EL TOTAL
DE SU CUOTA DE
DATOS

PROCESOS
ASIGNADOS DE
CRM ONE QUE NO
PRESENTE UN
COMPONENTE DE
DATOS

CONSULTA QDN
QUE EL CUSTOMER
GROUP
CORRESPONDA AL
SERVICIO DEL

NAVEGADOR ES
DERIVADO AL
PORTAL CAUTIVO,
INGRESA UN
TICKET EN

REVISAR
EQUIPO
CLIENTE
LÍNEA
MÓVIL

1. Si la línea es Cuenta Exacta, revisa que no ocupo el total de su cuota de datos.

Para ello, en la pestaña "Suscripciones" de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a "Información General del Suscriptor". En esta pantalla ingresa a la pestaña "Política de Uso Justo" y verifica en la columna "Consumo Restante" que en ítem Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede recargar un monto en dinero desde el siguiente link <https://recargas.claro Chile.cl/> a su número de teléfono y una vez recargado, puede comprar una bolsa desde el portal cautivo

miportal.clarochile.cl.

b. O, esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón “Ver Acuerdo de Facturación”.

3. Registra:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

4. Si el cliente no consumió su cuota de datos o es un plan Libre (Max L Libre, Max XL Libre o Max Premium Libre) continúa con el siguiente paso.

SI EL CLIENTE ES CUENTA EXACTA, REvisa QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISO EQUIPO CLIENTE LÍNEA MÓVIL
---	---	--	---	-----------------------------------

1. En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña “Suscripciones”, selecciona el PCS del cliente y luego presiona “Ver los Productos Asignados”. Dentro de los Productos Asignados, **visualiza si algún componente de datos o LTE presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa.**

2. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear.

a. Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Presiona Acción.

b. Selecciona la línea del cliente y presiona **"Iniciar Orden"**.

c. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

d. Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **"Reconectar"**

f. Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

g. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

h. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.

i. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

j. Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender).

3. Si tras la Orden el cliente puede navegar, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS
>> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS
DE DATOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

4.4. Si la línea no presenta un bloqueo de un componente de datos en CRM One o si presenta, y tras la Orden el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar...

VERIFICAR SI LA CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESAR UN TICKET EN	REVISAR EQUIPO CLIENTE Y LUGAR DE MOVIMIENTO
1. Si el cliente indica que al intentar navegar se abre la página de Portal Cautivo miportal.clarochile.cl o no tiene cargado el ítem Internet Plan Base en la PUJ, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Error Aprovisionamiento PCRF HLR: Sí Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script. <i>Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar.</i> 2. Si se ingresó el ticket en Supportal o no fue necesario, ya que el mensaje al abrir el navegador es que esta Sin Internet (o error de conexión), continúa con el siguiente paso.				

VERIFICAR SI LA CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESAR UN TICKET EN	REVISAR EQUIPO CLIENTE Y LUGAR DE MOVIMIENTO
Informa al cliente que revise que su equipo tenga los datos móviles activos. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:				

- Ir a "Ajuste" o "Configuración".
- Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante).
- Selecciona "Uso de Datos".
- Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Pulsa en "Ajustes".
- Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles".
- En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.

Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

SI LA ENTERA ES CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EQUIPO CLIENTE LÍNEA MÓVIL
Revisa que la configuración de la terminal APN del equipo del cliente este configurada de forma correcta. Si no es así, reconfigúrala. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para revisar: - Ingresar a "Conexiones" o "Redes inalámbricas". - Selecciona "Redes móviles".				

- c. Selecciona "Nombres de los puntos de acceso".
- d. Accede al Punto de Red y corrobora que los campos coincidan.

- Los datos de configuración APN son los siguientes:
- NOMBRE: CLARO CHILE
- APN: BAM.CLAROCHILE.CL
- TIPO DE APN: Default o Internet
- PROXY:
- PUERTO:
- NOMBRE DE USUARIO: CLAROCHILE
- CONTRASEÑA: CLAROCHILE
- PROTOCOLO DE APN: IPV4

Te puedes apoyar del ANEXO N°1: CONFIGURACIÓN DE APN EN DISTINTAS MARCAS, para conocer el paso a paso según la marca del equipo.

Para equipos iOS (iPhone), la configuración de la terminal APN se ingresa de forma automática al momento de colocar la simcard, por lo que puedes informar al cliente que reestablezca la configuración de red desde el teléfono. Sigue el siguiente paso a paso:

- a. Ve a la pantalla principal y selecciona "Ajustes" o "Configuración".
- b. Selecciona "General" y luego ingresa a "Transferir o Restablecer (dispositivo)".
- c. Selecciona "Restablecer".
- d. Selecciona "Restablecer la configuración de Red".

Recuerda informar al cliente que, al Restablecer la configuración de Red, las redes wifi almacenadas en su teléfono (nombre y contraseña) serán borradas, por lo que, si desea volver a conectarse a una red wifi frecuente, como, por ejemplo, la de su domicilio, deberá ingresar nuevamente la contraseña.

6.2. Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completado

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES > CANALES ELECTRÓNICO > MÓVIL> SIN IDENTIFICAR>CONSULTA>CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO>CONFIGURAR EQUIPO >ANDROID/IOS>CIERRE >RESUELVE EN LÍNEA

SE ENLIZA LA CUENTA EXACTA, REvisa QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISO EQUIPO CLIENTE LÍNEA MÓVIL
Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: - Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". - Selecciona "Tipo de Red Preferida". - En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". - En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada. Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: - Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". - Elegir "Opciones". - Seleccionar "Voz y datos". - Elegir opción que indique "4G/3G automática". - En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada. Si la calidad de la llamada mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Consultas Técnicas Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios Resultado: Solicitud Completada Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA				

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

SI EL CLIENTE NO TIENE CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPA EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS	PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS	CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL	NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR QUE EL CLIENTE LLEVE A CABO LOS PASOS MÓVIL
Ingresar los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso. Motivo 1: Reclamos Técnicos Motivo 2: Problemas de Servicio Motivo 3: Falla de Servicio Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información: Tipo 1: Mantenición de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: N/A Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo: Tipo 3: Error de Conexión Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente. #SINNAVEGACION Detalle falla: Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G) PCS afectado: IMEI Marca/Modelo: Dirección incidencia: Si es en todo lugar, indicar dirección referencial: Falla puntual o histórica: Fecha falla: (solo si es puntual) Horario falla:				

N° Ticket Supportal: (si corresponde)

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

En la parte inferior selecciona "Guardar y Despachar" y luego presiona "Guardar".

Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona "Guardar y Cerrar".

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS

CIERRE >> RECLAMO

LENTITUD

**SI LA LÍNEA ES POSTPAGO
LIBRE, REVISAR SI OCUPÓ EL
TOTAL DE SU CUOTA DE
DATOS**

**REVISAR QUE EL EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA ACTIVADA LA
SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA**

**INGRESAR UN CASO EN CRM
ONE**

1. Verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan, ya que, si la consumió, su velocidad de navegación disminuye. Para ello, en la pestaña “Suscripciones” de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a “Información General del Suscriptor”. En esta pantalla, ingresa a la pestaña “Política de Uso Justo” y verifica que en la columna “Consumo Restante” el Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede comprar bolsas turbo desde el portal cautivo miportal.clarochile.cl con cargo a su boleta, y así aumentar la velocidad de navegación.

b. O, esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón “Ver Acuerdo de Facturación”.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que ha consumido la cuota total de su plan, debido a ello la velocidad de navegación ha disminuido. Frente a esto, si lo desea, puede comprar una bolsa para restaurar la velocidad ingresando a la web miportal.clarochile.cl desde el navegador de su teléfono conectado con sus datos móviles la cual será facturada en su próxima boleta. O bien, puede esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente, el día de inicio de su ciclo es el XX.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa con el siguiente paso.

**SI LA LÍNEA ES POSTPAGO
LIBRE, REvisa SI OCUPÓ EL
TOTAL DE SU CUOTA DE
DATOS**

**REvisa QUE EL EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA ACTIVADA LA
SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA**

**INGRESA UN CASO EN CRM
ONE**

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.
Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles".
- Selecciona "Tipo de Red Preferida".
- En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)".
- En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- Elegir "Opciones".
- Seleccionar "Voz y datos".
- Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- Elegir "Opciones".
- Seleccionar "Voz y datos".
- Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la llamada mejora registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

**SI LA LÍNEA ES POSTPAGO
LIBRE, REvisa SI OCUPÓ EL
TOTAL DE SU CUOTA DE
DATOS**

**REvisa QUE EL EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA ACTIVADA LA
SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA**

**INGRESA UN CASO EN CRM
ONE**

Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso.

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Se Genera Caso

Presiona Acción.

Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso.
En los subtipos utiliza la siguiente información:

Tipo 1: Mantenión de Servicios

Tipo 2: Móviles

Tipo 3: Lentitud

Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:

Tipo 3: Error de Conexión

Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente.

#LENTITUD

Detalle falla:

Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G)

PCS afectado:

IMEI

Marca/Modelo:

Dirección incidencia:

Si es en todo lugar, indicar dirección referencial:

Falla puntual o histórica:

Fecha falla: (solo si es puntual)

Horario falla:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

En la parte inferior selecciona **"Guardar y Despachar"** y luego presiona **"Guardar"**.

IMPORTANTE:

Siempre debes completar todos los Atributos Flexibles dentro del Caso, esto debido que son datos obligatorios, ya que si no se completa alguno de ellos el Caso no se asigna al equipo Backoffice y por ende el cliente no tendrá solución.

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

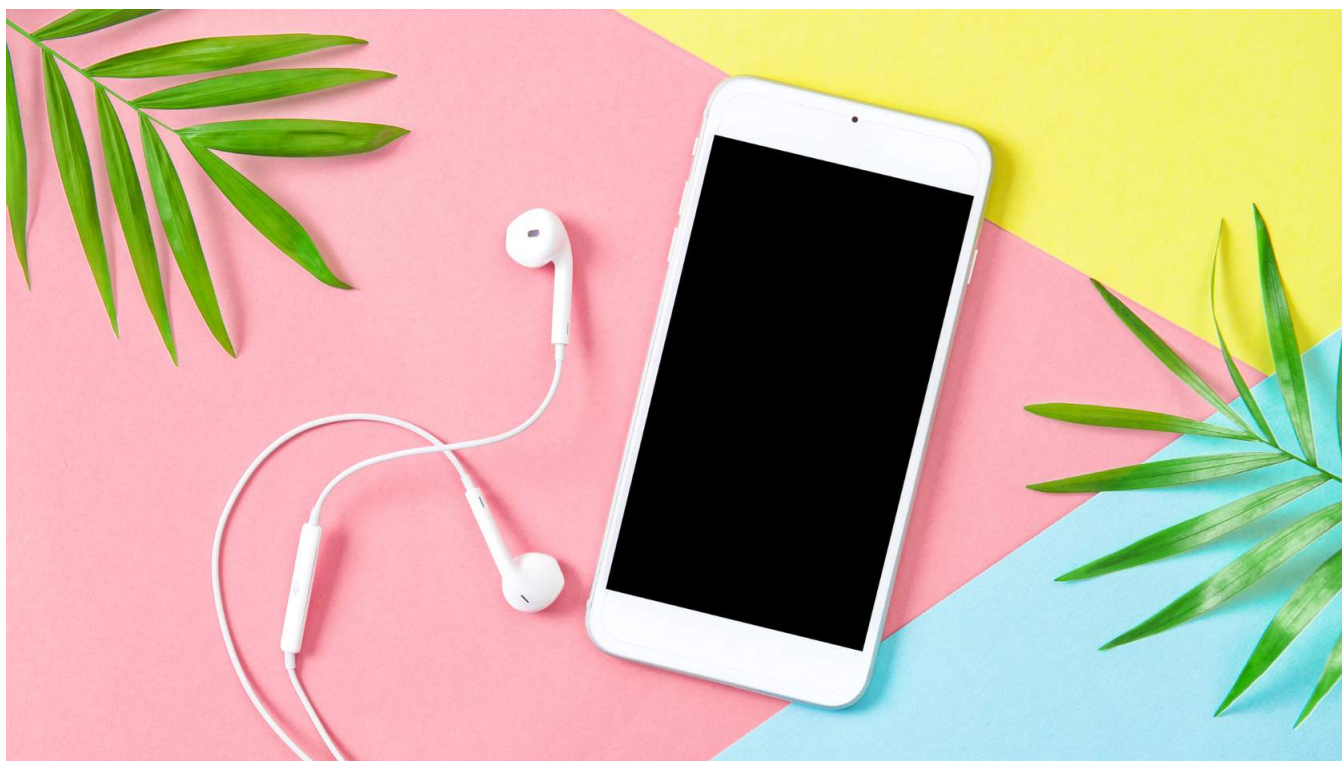
Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS
CIERRE >> RECLAMO

CONTINUE

UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD



DEBES SABER:



Procedimiento aplica para clientes que indican no tener descuento ofrecido.

INDAGA:

¿Cuál es el descuento que se le ofreció?

El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?

¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

DESCUENTO APARECE EN LA BOLETA:

Objetivo: Explicar el descuento que aparece en la boleta.

VERIFICA

REGISTRA

Paso 1: Revisa si el descuento aparece en la boleta, para ello, ingresa a ONE y pincha sobre la cuenta financiera.

Paso 2: Luego en la pestaña de “Declaración”, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

En caso de que, el descuento no aparezca completo, verifica que este sea un proporcional, para ello, usa el siguiente caso de uso para su explicación:

Ejemplo: Plan L libre: Cargo fijo normal \$14.990 – 20% de desc. Ofrecido, a este resultado divídelo por 30 días o 31 dependiendo los días calendario. Con el resultado entregado, multiplícalo por los días proporcionales (debes contar los días usados hasta el término de su ciclo de facturación).

Calculo $\$14.990 \times 20\% = \$2.998 / 31 \text{ días} = \$97 \times 12 \text{ días de uso} = \1.161 . ahora, este monto debes restarlo al cargo fijo del plan y sumar todos los servicios de valor agregado, el valor final es el que debe pagar el cliente.

Si el descuento esta aplicado en boleta, explica:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado a partir del día XX. Esto significa que el monto informado es el correcto”.

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DISPUS	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITR	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

VERIFICA

REGISTRA

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: “Descuento aplicado”

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:



DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA:

VERIFICA

REGISTRA

1. Verifica si existen órdenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:

1.1. Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes.

1.2. Luego pincha en "Buscar ahora", y revisa las Órdenes.

1.3. Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de Gestión.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, sigue el Paso 2.

2. Digita el PCS en la máscara de consulta, para ello **pincha aquí**, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuentos. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debes continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 3).

3. En caso que el descuento, no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

3.1. Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

3.2. Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento".

Cliente acepta conforme -> Finaliza la atención.

Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida. Para ello, dirígete a desplegable de gestión, dentro de esta misma publicación.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes **NEGOCIAR** con el cliente, para ello, revisa el **plan comercial móvil** e informar los descuentos (considera que debes hacer la carga de ambos descuentos informados en el plan comercial). Informa al cliente lo siguiente:

Sr. XXX Al realizar las revisiones, hemos diagnosticado que lo ofrecido no está registrado, en base a lo anterior, le informo que su descuento es de \$XXXX por X meses, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX, recordar que la oferta anterior, queda anulada”.

Cliente no acepta descuento negociación por descuento de plan comercial à Ejecutivo Front debe Ingresar un caso de impugnación de cobros con el fin de solicitar nuevas revisiones (aplica si el cliente no solicita NC en boleta), para ello, **pincha aquí**, tiempo de respuesta dentro de los 5 días hábiles.

GESTIÓN: FRONT

Para el caso en donde el descuento esta aplicado en ONE, y cliente solicita NC en boleta en curso, verifica que el valor de la NC sea menor o igual a \$7000 gestiona a través de un **cargo de crédito**.

Si el monto es mayor a \$7.000 deriva a botón rojo móvil.

La carga de descuentos debe ser derivada hacia botón rojo móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico”

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

MÓVIL MAS» BOTÓN ROJO MOVIL» SOLICITUD «APLICACIÓN DE DESCUENTOS «DERIVADO -> Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el % de descuento a

cargar.

VERIFICA

REGISTRA

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:



DESCUENTO DISTINTO O SIN RESPALDO:

VERIFICA

REGISTRA

1. Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:1.1. Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes.

1.2. Luego pincha en "Buscar ahora", y revisa las Órdenes.

1.3. Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de Gestión.En caso que el descuento no aparezca en las

ordenes, sigue el Paso 2.

2. Digita el PCS en la máscara de consulta, para ello **pincha aquí**, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuentos. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debes continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 3).

3. En caso que el descuento, no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

3.1. Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

3.2. Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento”

Cliente acepta conforme -> Finaliza la atención. Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida. Para ello, dirígete a desplegable de gestión, dentro de esta misma publicación.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes **NEGOCIAR** con el cliente, para ello, revisa el **plan comercial móvil** e informar los descuentos

(considera que debes hacer la carga de ambos descuentos informados en el plan comercial).

Informa al cliente lo siguiente:

Sr. XXX Al realizar las revisiones, hemos diagnosticado que lo ofrecido no está registrado, en base a lo anterior, le informo que su descuento es de \$XXXX por X meses, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX, recordar que la oferta anterior, queda anulada”.

VERIFICA

REGISTRA

ONE:

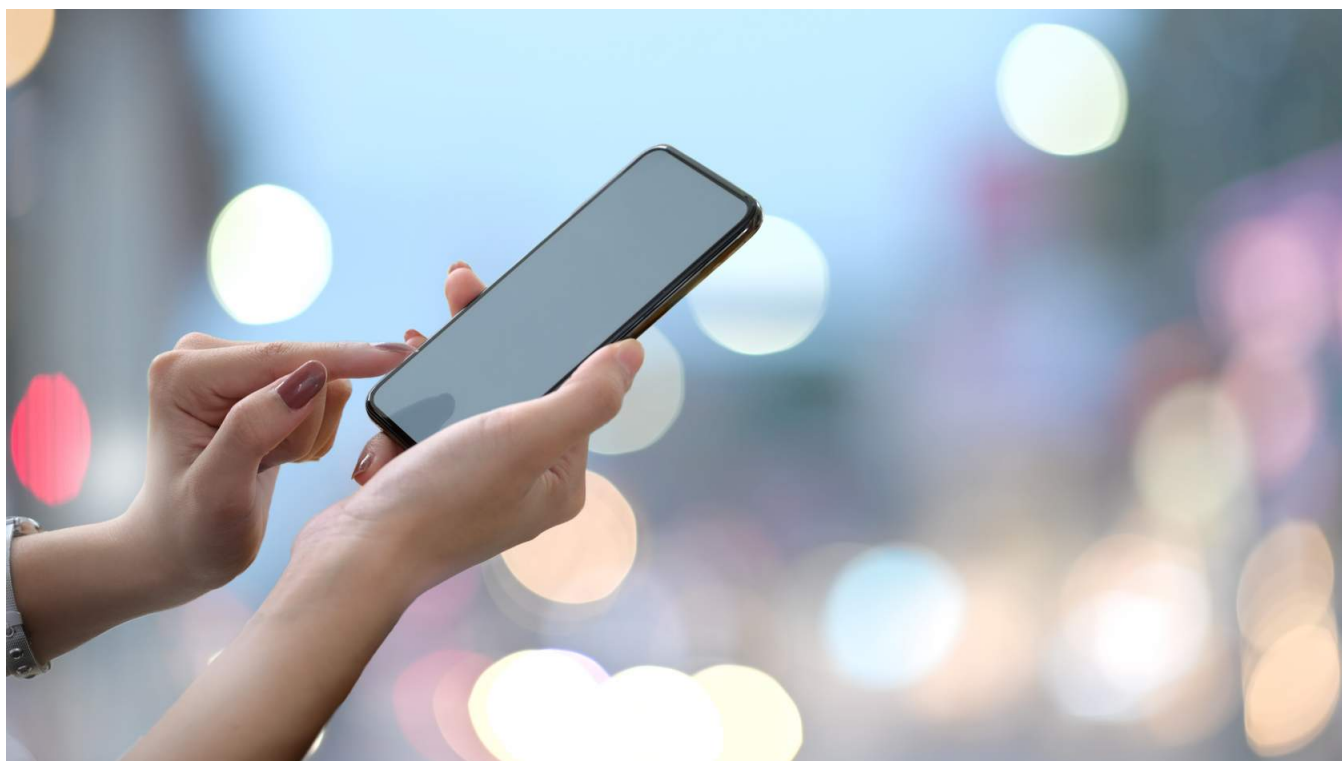
Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada En notas, registra lo siguiente:
- **Motivo:** Ejemplo: “Descuento aplicado”
Nº del caso:
Cuenta:
PCS:

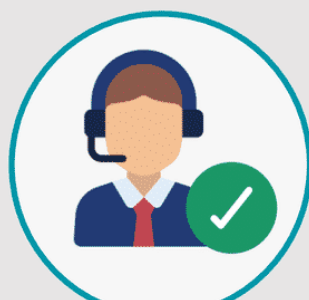


CONTINUE

UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:





En caso que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.

- Si cliente reclama por cobro, ofrece bloquear contratación de servicios adicionales. Puedes apoyarte con la sección **"DESACTIVAR/ELIMINAR SVA"** en el apartado **"ELIMINAR PERMANENTE/LISTA NEGRA"** de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES.**

- Si cliente tiene dudas sobre cual SVA cobramos, debes apoyarte con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**

- Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado:

SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO

- Para facilitar las gestiones de desactivación de los servicios, descarga el diccionario de ayuda que hemos dispuesto haciendo clic **aquí**.

Indaga:

- ¿Ud. contrató el SVA?
- ¿Cuá fue el medio de contratación?



SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el

cargo.

2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

TOMA EN CONSIDERACIÓN

Explica el cobro del SVA al cliente, si el monto a descontar en base al análisis realizado es menor o igual a \$7.000, avanza hasta ingreso nota de crédito.

[pinchando aquí](#)

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación Ingreso [Nota de Crédito Móvil.](#)

Informa que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr(a) XXX, hemos revisado el concepto de SVA cobrado y su uso, por lo cual, corresponde a que usted pague el monto de \$XXX por concepto de xxxxxxxx en donde usted adquirió xxxxxxxxxxxxxxxx".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).Para ello, debes revisar la pestaña de trabajo de ONE.

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO:

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello

[pincha aquí.](#)

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr(a) xxxxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El último corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿cuál es su decisión para proceder?"

CLIENTE NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Si el monto es menor o igual a \$7.000: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de **Ingreso de Nota de Crédito Móvil**

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación, apoyándote de la publicación **ingreso de nota de crédito móvil** En la observación de ONE debes registrar el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción.

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

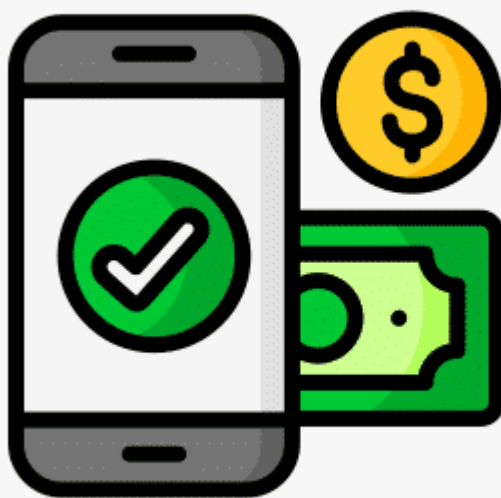
INFORMA:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar la baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El ultimo corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿Cuál es su decisión para proceder?



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.
2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

Explica el cobro identificado al cliente, y pregunta al cliente si reconoce el cobro, para ello, apóyate en el siguiente script: **"Sr (a) xxxxxx, le**

informo que el cobro corresponde a xxxxxx, ¿usted reconoce la activación de este servicio? Si/No"

Si la respuesta es Si -> Se debe informar el monto a pagar.

Si la respuesta es NO -> Se debe identificar si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el backoffice dentro de **5 días hábiles**.

Si, corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000



Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

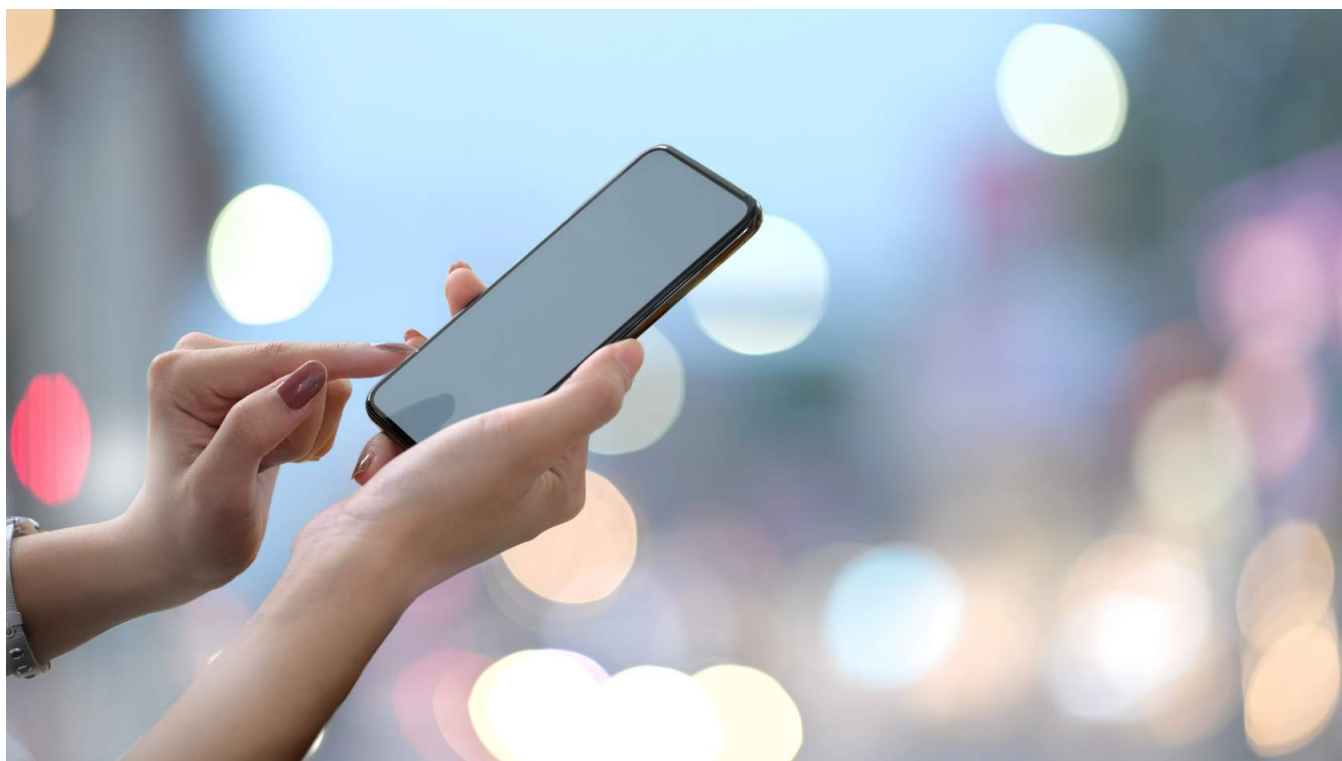
FRONT: Deriva hacia Botón Rojo Móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script: **"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"**

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

Registra: MÓVIL MAS » BOTÓN ROJO MÓVIL » APLICACIÓN DE NC SVA TERCEROS » DERIVADO ->Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el monto a descontar.

CONTINUE

UNIDAD 4: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN:



- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro.
- **¿A quién entregar atención?:** Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros**.
- **¿En qué canal de atención?:** Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
- **Validación Identidad:** Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.
- **Verifica:** Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.



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.
- Apóyate en la herramienta **“Billing Compare”** que te permitirá comparar las 3 últimas boletas y podrás visualizar fácilmente la variación entre una y otra.

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?

Para distinguir un cobro reclamado por un cliente:

1. Ingresa a **Billing Compare** para que puedas tener de forma rápida y simple el detalle de las 3 últimas boletas y así puedas comparar y validar la variación de estas.

2. En caso de inconvenientes con Billing Compare o si necesitas tener más detalle ingresa a la Cuenta de Financiera 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**

ROA

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)	18.991
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	8.994
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

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES**

ROA

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

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES	ROA
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------	-----

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

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES

ROA

¿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 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

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES	ROAMING
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	--------------------------	---------

¿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 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	171052984980064	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
Duracion									Total
Cargos de Facturación									\$ 489
Total minutos/monto neto									\$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026

DETALLE ROAMING DATOS						
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad	Total
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes	\$0,00
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes	\$0,00
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes	\$0,00
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes	\$0,00
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes	\$0,00
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes	\$0,00
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes	\$0,00
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes	\$0,00
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes	\$0,00
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes	\$0,08
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes	\$1,53
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes	\$16.857,41
Cantidad						Total
Total Roaming Por Teléfono						4.035.839 \$ 16.859,00
Total de Roaming Datos						12 \$ 16.859,00

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07- MÓVIL CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR

