

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - DTH

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 Claro Más.



INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INCOVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



DEBES SABER:

1

En el caso de Pago No Registrado y traspaso de fondos, el cliente será contactado vía SMS en caso de solicitar el voucher de pago. El ejecutivo deberá informar al cliente el correo

genérico Claro que se le ha asignado a su plataforma, para que envíe el comprobante

2

En el caso de Pago No Registrado, será contactado vía SMS para hacer el cierre de su caso.

3

Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto.

4

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

5

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

INDAGA:



¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?

¿En qué lugar realizó el pago?

¿Tiene servicios fijos y móviles contratados?

¿Sus servicios se encuentran cortados?

GESTIÓN PAGO NO REGISTRADO:

Gestión de Pago No Registrado

Paso 1

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

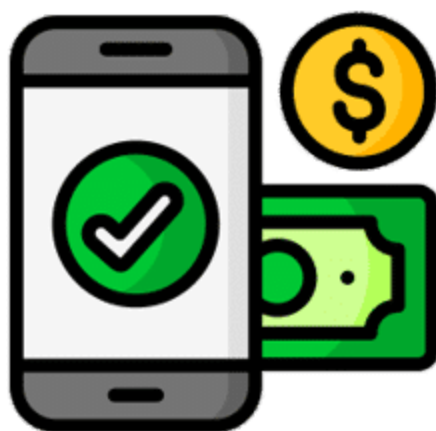
Puedes apoyarte con el siguiente script:

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

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

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

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



Gestión de Pago No Registrado

Paso 2

Haz el escalamiento a través de TIPIFICA.

En el template debes indicar:

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

IMPORTANTE:

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

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

TIPIFICA:

Canal	Ruta
Call Center	DTHMÁS/COMERCIAL/RECAUDACIÓN/PAGO NO REGISTRADO



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

En caso de un Pago No Registrado se debe informar al cliente que un plazo de 72 hrs hábiles el saldo quedará reflejado.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

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

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°1 - DTH
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°1 - DTH

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

FINALIZAR