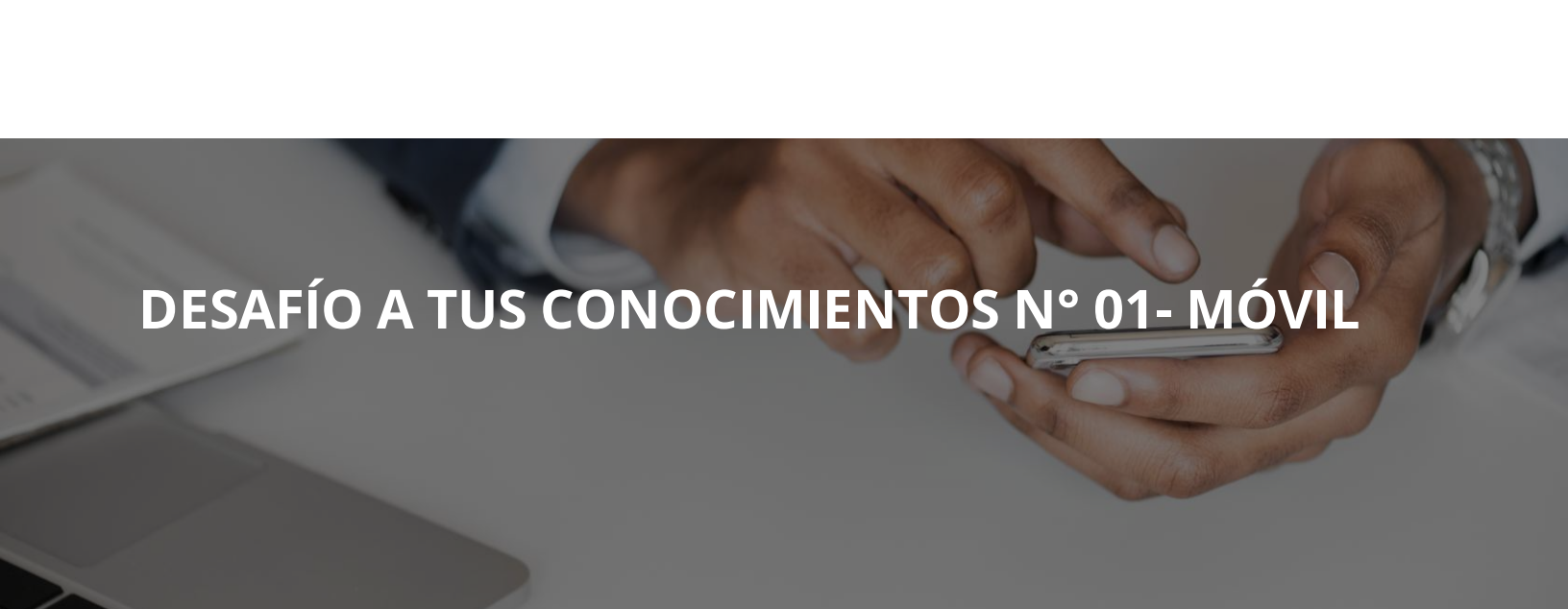


A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a desk with a laptop.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01- 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: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

≡ UNIDAD 2: INGRESO DE CASOS DE DISPUTAS

≡ UNIDAD 3: NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



DEBES SABER:



DEBES SABER

1

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo: Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc. Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

2

Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

3

La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

4

Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, **debes agradecer su espera**.

5

Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

6

Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente **se encuentra en su horario de atención**.



7

Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, **deberás transferir a la plataforma correspondiente**, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:



TRANSFERENCIA ASISTIDA

IMPORTANTE

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo Front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

- Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma).



TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A FRONT HOGAR:



TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A FRONT HOGAR

DEBES SABER**GESTIÓN****REGISTRA**

- Aplica en caso de transferencias entre negocios, desde front móvil a front hogar o viceversa.
- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida.
- El ejecutivo móvil debe revisar en Tipifica el servicio hogar del cliente, si es DTH o HFC, para evitar errores en la transferencia, sin preguntar al cliente si su servicio es por cable o antena. Solo en el caso que el cliente no este creado en Tipifica, para determinar qué servicio posee, es posible preguntar si su servicio es por cable o antena.
- Entre plataformas no debe haber validación de motivos de transferencia.
- Se deben entregar los siguientes datos al ejecutivo que recibe la llamada: nombre, Rut y/o PCS, y motivo.
- Si el cliente ingresa a través de IVR por error a la plataforma móvil y deseaba atenderse en la plataforma Hogar invítalo a llamar al 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro y seleccionar la opción 1



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

1. Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut y/o PCS, y motivo.

2. Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su consulta, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al cliente en espera y realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de "Favoritos" o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual, escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar la retoma de la llamada).

4. Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre – Rut – PCS – País de destino)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia (si corresponde).

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que desea revisar su servicio XXXX ...

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar el nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma).

Sr(a) XXXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento.

6. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y brinda las siguientes alternativas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, debido a ello, le puedo ofrecer las siguientes alternativas:

Alternativa 1: puede llamar dentro de unos minutos de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro.

Alternativa 2: o bien, puedo derivar de forma directa la llamada, dejándolo(a) en espera hasta que sea atendido por la plataforma especializada, teniendo en cuenta que deberá entregar una vez más todos sus datos.

El botón para retomar al cliente es el ícono de teléfono fijo.

Si el cliente selecciona la “Alternativa 1”, indícale la ruta correcta de IVR apoyándose de la siguiente publicación IVR Call Center o utiliza el apartado RUTAS IVR:

Si el cliente selecciona la “Alternativa 2”, deriva la llamada de forma directa seleccionando el icono de transferencia.

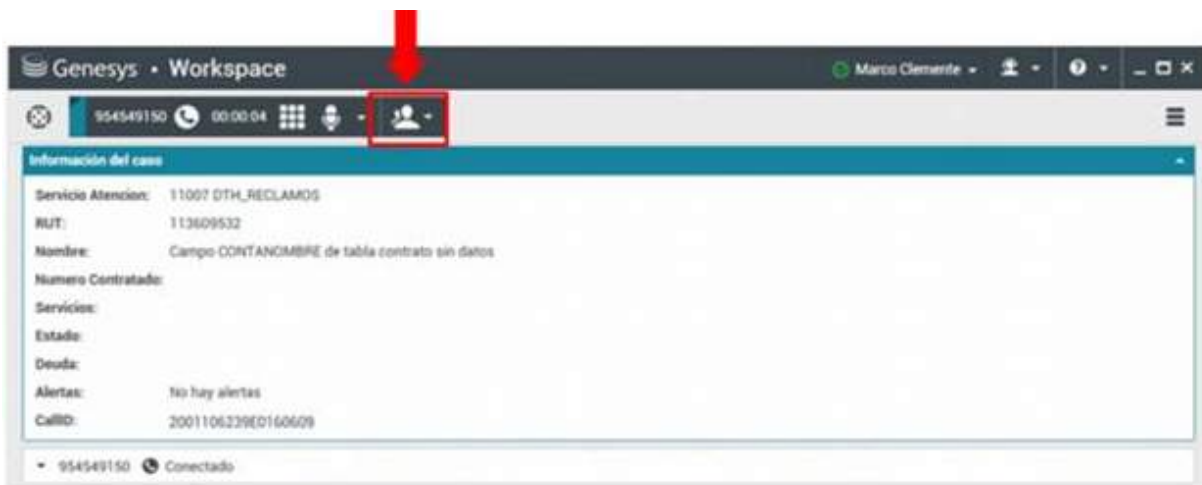
Importante: Se debe seleccionar el ícono de acuerdo a la plataforma que se desea transferir.

7. En caso de que la solicitud del cliente requiera transferir y la plataforma esté fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de XX:XX a XX:XX hrs., por lo que, le recomiendo llamar dentro del horario indicado de forma directa a la opción correcta del 800171171 o al 103 desde una línea móvil Claro, ...

El horario de atención de la plataforma front HFC - FTTH es de lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs., y de la plataforma DTH es de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 hrs.

Indícale la ruta correcta de IVR apoyándose de la siguiente publicación IVR Call Center.



DEBES SABER

GESTIÓN

REGISTRA

Tópicos de Interacción de CRM One:

- **Motivo 1:** Registro
- **Motivo 2:** Consulta Cliente
- **Motivo 3:** Hogar
- **Resultado:** Solicitud Completada (Transferencia Exitosa) / Imposible Completar (Transferencia Fallida)

*MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> POSTVENTA HOGAR >> SELECCIONA NEGOCIO
CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >> POSTVENTA HOGAR*

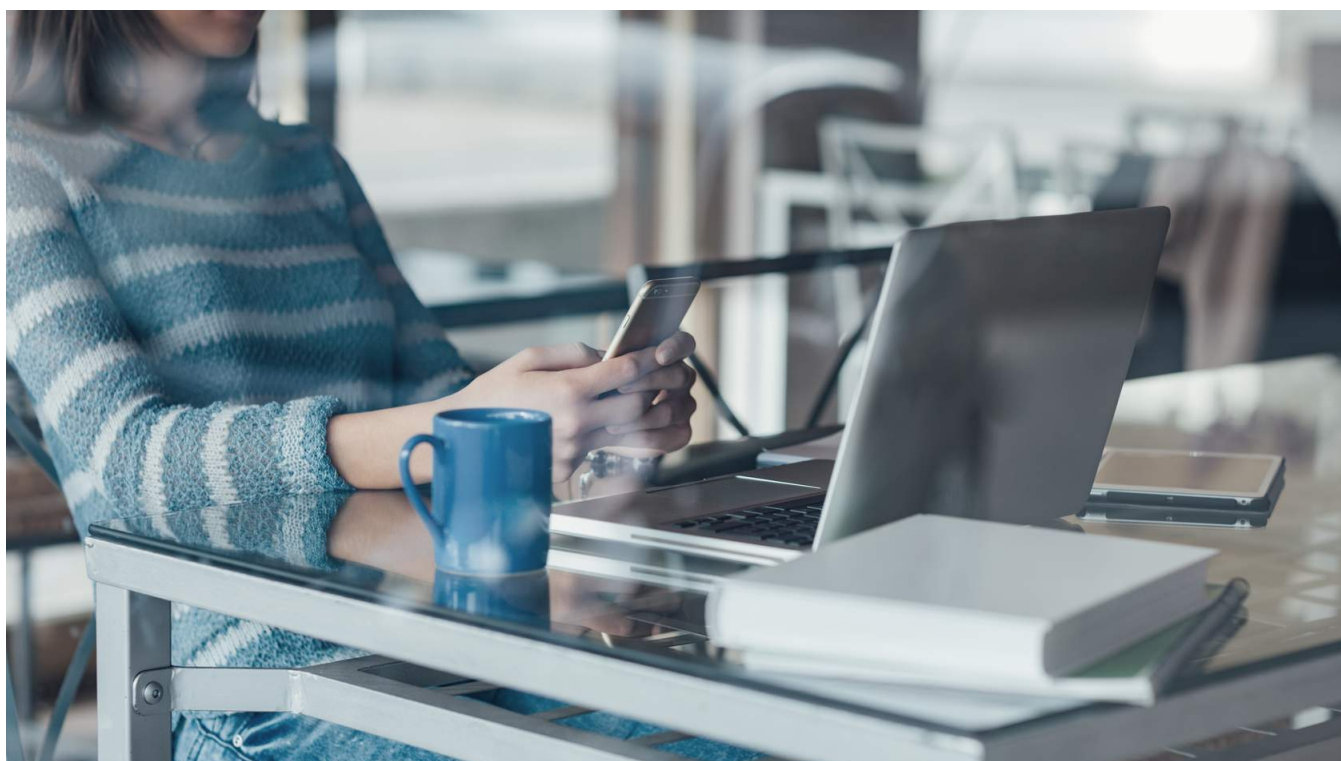
Template:

- Nombre Cliente
- Rut
- PCS
- Motivo



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: INGRESO DE CASOS DE DISPUTAS



DEBES SABER:



1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en sucursales, estas deben ser ingresadas y aprobadas bajo el procedimiento de caso de impugnación y en caso de call center, estas deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Importante: En caso de Botón rojo móvil, ellos pueden gestionar una Nota de crédito de hasta \$15.000, usando este mismo procedimiento.

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

Paso 1: Pincha en la cuenta financiera del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación:

Chile

Notas: Notas Anteriores:

Descripción: Canal: Web Medios: Autotendón

Enviado: Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN:

En Cartera: Login del Comerciante:

En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Activas:

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora 26 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	013320951	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
11/05/2023	012838157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: 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.

☐ Ignorar intereses por mora:

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSPAUS	Justificación de Disputa	12051010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

The screenshot shows the Claro website interface for a bill. At the top, there's a red header with the Claro logo and the text "EXCELSOR BELLAS VALENCIA" and "EN LÍNEA desde tu línea Móvil". Below the header, there's a section with fields for "Fecha Emisión" (03 SEPT 2023), "Período" (02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023), "Nº de documento" (24088576), and "Fecha Última Pago" (15 AGO 2023). The "Total a pagar" is \$16,990. Below this, there's a "RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS" section with a table showing charges: "CARGO FIJO" (\$16,990), "CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS" (\$0), and "CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS" (\$0). There's also a "OTROS COBROS" section with a total of \$0. A bar chart shows usage for "REDA ULTIMO PAGO" and "MONTIO ULTIMO PAGO". At the bottom right, there's a "Total" section showing "Total servicio mas Saldo anterior" as \$16,990 and "Total" as \$16,990.

CARGO	TOTAL
CARGO FIJO	\$ 16.990
CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS COBROS	\$ 0

REDA ULTIMO PAGO	MONTIO ULTIMO PAGO
15 AGO 2023	\$ 0.190

Item	Amount
Total servicio mas Saldo anterior	\$ 16.990
Total	\$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 5: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.696,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 6: Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Suscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
☐ 2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56987238992	0,00	0,00	0,00	0,00
☐ 2036410147	CCOCHDM_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	13.885,56	2.834,45	16.500,01	13.885,56
☒ 2036410145	CCOCSUBEQPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R...	DBT	56986742872	1.680.586,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
☐ 2036410148	CCOCPM18_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.568,13	138,88	4.803,94	0,00

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 7: Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

☒ Corrige monto facturada

☐ Paga en saldo inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Paso 8: Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Worless

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Dirección del Cliente:

CAMPO (MUELLE) Camino a la Estrella 501
 QUITO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
 Chile

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fostar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de D&E

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667880	-1.00		2 309 904,74	
30/01/2023	RPV	Boleta/Factura	13955163		2 209 083,30	2 309 905,74	

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de 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 Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Excluye botón rojo móvil

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

ID de la Interacción:				
	Nuevo	Guardar	Cerrar	Refrescar
Titular:	Tipo/Subtipo de Cliente:		Churn:	Maro.
<u>SANITY CLARO2</u>	Pyme EMPRESA UNIPERSONAL			NO E
Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condic
<u>100025241</u>	Cancelado	2/04/2014 11:34:32	7	Ningun
Dirección:			VIP:	
<u>Avenida del valle 819</u>			Ninguno	
<u>Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO</u>			Estado de la identificación:	
<u>Chile</u>				

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No

En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☐ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Ver ETF

Ver Acuerdo de Facturación

Tomar Pago

Crédito Técnico

Reemb

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Ítems de Acción

Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar “Buscar ahora”

Ver ETF

Ver Acuerdo de Facturación

Tomar Pago

Crédito Técnico

Reembolsos de Pago

Historial de Pagos

Historial de Pagos

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Ítems de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023

Fecha Final: 21/10/2023

Suscripción: Todos

Número de Factura Legal: 240391179

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

☐ Identificación del Cargo

Código de Cargo

Descripción del Cargo

Tipo de Cargo

Nro. de Suscriptor

Monto Neto

Impuesto

Monto Total

Monto Acreditado Neto

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración	Crédito y Cargos	Pagos	Reembolsos	Acuerdos de Pago	Casos	Ítems de Acción	Historial	Lista de Depósito	Actividades de Legado	S
Fecha de Inicio:		Fecha Final:		Suscripción:		Número de Factura Legal				
24/05/2023		21/10/2023		Todos		240391179		Buscar Ahora		
Cargos:										
Buscar Ahora		Ajustar								
☐	Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
☐	2216576413	CCRCINET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
☐	2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
☐	2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
☐	2216576390	CCRCTEL_REC	Telefonia Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cargos de Crédito										

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Paso 5: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona “Cargo en Impugnación”.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 Fecha Final: 1/07/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
400359492	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito Cargo en Impugnación

Créditos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 6: Llegarás a la pestaña de "Crear caso"

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta: ☒ Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:

Detalles

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EffectiveDate
CCRCTEL_REC	Telefonia	OBT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto:	Monto del Impuesto:	
386.45	324.75	61.70	

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Los montos presentados son montos brutos

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Paso 7: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:

Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles Disputar

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:

Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Registrar template:

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Paso 8: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 9: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

Página Principal de Interacción [N°]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cancelar Refrescar [Notas]

Título: Tipo/Subtipo de Cliente: Grupo: Mantención en Lista Especial:

Cia. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Condición Especial: Dirección:

Dirección: VIP: Estado de la Interacción:

Ver/Quitar Interacción **Ver/Quitar Tema**

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

Id. de Cia. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Registro:

3150789 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

Historial **Trabajo** **Contactos** **Items de facturación**

Buscar Ahora Mostrar todo

Modificación	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cia. Financiera	No.
17/06/2020	C132952363	Caso	29/12/4712	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	ASUITE SALDO	Cerrado	3150789	5897	
14/06/2020	C132963272	Caso	14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SIN SENAL		Cerrado	3150789	5897	
15/06/2020	C132876592	Caso	15/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789		
14/06/2020	1288162231A	Orden	23/06/2020	Orden por RG			Cerrado			
1/06/2020	1232817385A	Orden	17/06/2020	Orden por RG			Cerrado			
12/06/2020	C131779872	Caso	12/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789		
14/06/2020	1296129871A	Orden	22/06/2020	Orden por RG			Cerrado			

INFORMA: "Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. 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 Sucursal Virtual".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3; NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO



VERIFICA:

IMPORTANTE

1. Verifica el ciclo de facturación asociado al plan del cliente.

2. Verifica la fecha de carga del descuento promocional.

3. Revisa en boleta del cliente el valor del plan y la aplicación del descuento proporcional. Revisemos el siguiente caso de cliente con plan Max L libre el cual indica se le entregó un descuento en el mes de diciembre, pero su boleta actual no viene con el valor indicado.

Para este ejemplo revisemos los puntos indicados anteriormente:

a. Al revisar en ONE verificamos que el cliente tiene ciclo de facturación 24.

b. El 04 de diciembre se realiza la carga del 50% de descuento por 12 meses.

c. En boleta que se emitió el día 24 de diciembre de acuerdo al ciclo de facturación del cliente, se está aplicando el descuento del 50% pero de forma proporcional desde el 04 de diciembre al 23 de diciembre que es cuando cierra el ciclo del cliente.

Fecha Emisión Periodo	24 DIC 2024 24 NOV 2024 - 23 DIC 2024	Rut Nº de cliente	26707699-5 218516060	Nº de documento Nº de teléfono	269490172 072235737	Fecha Último Pago Monto Último Pago	13 DIC 2024 \$ 63.497
--------------------------	--	----------------------	-------------------------	-----------------------------------	------------------------	--	--------------------------

Total a pagar
\$ 53.856

Pagar Hasta
14 ENE 2025

[Paga Aquí](#)[Boleta PDF](#)

Información importante para ti :
Importante: Esta boleta incluye un nuevo beneficio de ofertas y/o promociones.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

— CARGO FIJO

— MÓVIL +56936365816

MAX L LIBRE

- Internet

- Descuento Internet

- Telefonía

- Descuento Telefonía

- Plan base promocion 2x1

- Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses

\$ 15.686

- \$ 2.266

\$ 15.234

- \$ 12.867

\$ 0

- \$ 5.262

+ MÓVIL +56973657888

MAX M

TOTAL

\$ 19.365

TOTAL : \$ 10.525

Ver Consumos

TOTAL : \$ 8.840

Ver Consumos

GESTIONA:

GESTIÓN

Aplicando las revisiones y ejemplo anterior, explicamos al cliente el cobro de su boleta con el descuento proporcional aplicado.

"Sr(a) XXX efectivamente el día 04 de diciembre se cargó en sistema un descuento del 50% por 12 meses y usted al tener ciclo de facturación 24, este descuento se aplicó de forma proporcional desde el día 04 de diciembre, fecha en que se cargó el descuento, hasta el día 23 de diciembre que es el cierre de su facturación. En su boleta con vencimiento en febrero, vendrá aplicado el descuento en su totalidad y el valor de su plan será de \$7.894."

script asociado a ejemplo

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro:

Informa:

"Sr(a) comprendo su molestia y para solucionar su inconveniente descontaremos por esta vez la diferencia del descuento que no se aplicó en su totalidad por su periodo de facturación. El nuevo monto a pagar por su plan es de \$7.894"

Calcula la diferencia del descuento no aplicado de la siguiente forma: Siguiendo con el ejemplo anterior, el cargo fijo del plan del cliente es de **\$15.787.-**, si calculamos el **50% de descuento de ese cargo fijo sería de \$7.894.-** pero se aplicó **\$5.262.-** que es el proporcional según la fecha de carga y el ciclo del cliente.

Finalmente restamos:

\$7.894 (descuento total)

\$5.262 (descuento aplicado proporcional en boleta)

\$2.632 (diferencia del descuento a acreditar)

MONTO MENOR A \$7.000

Aplica la nota de crédito por la diferencia del descuento aplicado. Apóyate en la publicación [Ingreso de nota de crédito móvil.](#)

MONTO MAYOR A \$7.000:

Ingresa un caso para su aprobación. Apóyate en la publicación [Ingreso de nota de crédito móvil.](#)



REGISTRA:

IMPORTANTE

ONE:

Motivo 1: Solicitudes Financieras.

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros.

Motivo 3: Cargos Recurrentes.

Resultado: Solicitud Completada.

TIPIFICA » CANALES ELECTRÓNICOS » MOÓVIL » POSTPAGO » CONSULTA » CONSULTA DETALLE CARGOS FACTURADOS -> Cierre: Cerrado/ Entrega información.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°01- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR