

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - 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.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



ACTIVIDAD



ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING



INFORMACIÓN IMPORTANTE

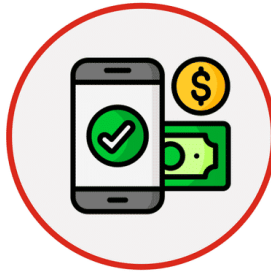


DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



En caso de tener los servicios SUSPENDIDOS por mora, **estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.



SLA de desbloqueo en ONE es Inmediato, en donde para reanudar servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o modo avión (activar y desactivar) para ello apóyate en la siguiente publicación "Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión"



El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta. esto **implica un cargo** en la siguiente facturación por un valor de:

- \$990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
- \$1.290 para clientes "nuevos" (Contratos desde octubre de 2016)



La reactivación servicios frente a un inconveniente con Pago de Cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro, apóyate de la publicación No Reconoce Cobros - Corte y Resposición.



Clientes por IVR también pueden **detener cobranzas por 24 horas**, 1 vez al mes. Ante gestión por parte del ejecutivo, se puede realizar gestión máxima 2 veces al mes.



El desbloqueo de confianza no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario, apóyate con la publicación ATENCIÓN CLIENTES FUNCIONARIOS CLARO

PRECONDICIONES:

Verifica si mantiene inconvenientes con Pago de Cuenta. Puedes revisar la publicación [aquí](#)
O si es parte de campaña de cobranzas, puedes revisar el procedimiento [aquí](#)

INFORMA:

Aplica siempre y cuando los servicios sean reanudados usando este procedimiento

"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

Detención de cobranza son éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento:

"Sr. XXX le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

GESTIÓN:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Ingresar a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente. a) Presionar botón encontrar a quien llama. b) En tipo de identificación, selecciona RUT. c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guion. d) Presiona en buscar ahora. 2. Una vez que llegues a la pantalla de búsqueda de contacto, digita el PCS en la fila de Nro. Suscripción, y pincha buscar ahora. En caso de que este no aparezca, es porque no está activo en ONE. e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO. f) Presiona el botón Seleccionar IMPORTANTE: Antes de seguir, revisa que no existan ordenes abiertas, para ello, sigue los siguientes pasos: dirígete al submenú y luego pincha en Buscar>> orden>> órdenes En la pestaña de "Identificación" pega el Numero de orden acompañado de la letra A (Siempre y cuando lo conozcas) o bien, pincha solo "Buscar ahora" para revisar que no existan ordenes abiertas de cobranzas. En caso de Órdenes abierta, se debe ingresar un ticket a través de Support para su corrección.				

Tipo de identificación:

RUT

Valor de la identificación:

208336738

Fecha de Nacimiento:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	

Luego de haber revisado la existencia de Órdenes abiertas, dirígete a la pantalla principal, pincha sobre la **cuenta financiera**.

The screenshot shows the 'Página Principal de Interacción' window. The 'Cuenta Financiera' tab is highlighted with a red box. The interface includes fields for 'ID de la Interacción', 'Tipo Subtipo de Cliente', 'Fecha de Inicio', and 'Estado'. Below these are buttons for 'Verificar Interacción' and 'Verificar Tema'. A table at the bottom lists financial requests with columns for 'Creado', 'Identificación de la Interacción', 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', 'Resultado', 'Riesgo', and 'Riesgo de Cuenta Financiera'.

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Riesgo	Riesgo de Cuenta Financiera
4/03/2014	00000000	SOLICITUDES C...	MODIFICACION...	TERMINO DE C...	IMPOSIBLE CO...		100000001
27/02/2014	000019008	SOLICITUDES C...	MODIFICACION...	TERMINO DE C...	SE GENERA DR...		100000001
26/02/2014	000019457	CONSULTAS FI...	ESTADOS FNA...	CREDITOS / CA...	SOLICITUD CO...	13525004 : 100004025	100000001
23/01/2014	000000004	SOLICITUDES C...	VENTAS	NUEVA CONTR...	SE GENERA DR...		100000001

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a “**Estado de la cartera**” con el fin de revisar si el cliente está en Cobranzas. Si lo está, debes pinchar en el Hipervínculo.

Ver Cuenta Financiera: Sra CESIA ESTHER QUIZADA FERNANDEZ

Nº de Cuenta Financiera: 100000656 Nombre de la Cuenta Financiera: Sra CESIA ESTHER QUIZADA FERNANDEZ Nombre del Titular de la Cuenta: CESIA QUIZADA Tipo Primario de Identificación: RUT: 157760297 Estado: Abierto

Afiliado: Sello: 88.406,56 Fecha del Sello: 18/02/2014 Monto: 88.406,56 Monto Vencido a Pagar: 88.406,56 Comportamiento de Pago: Sello Cheq. Proyectado: 0,00

Clave Chile: No Pre Cobranza: No Apehore de Prescripción: No Estado de Cobranza: En Cobranza desde: 18/02/2014 Antigüedad de la Deuda: 0,00 Estado de Código: Sello de C: 0,00

Expirar intereses por mora: No Dirección del Cliente: Calle BUNALHUT 127, Curicó, Curicó, MAULE, Chile

Ver ETT Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Tránsito Preaviso de Sello Transferencia de Sello Pagar Cobranza Config

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

Desde: 13/11/2013 A: 12/04/2014 Buscar Ahora

Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito	Sello	Identificación de Ape
18/02/2014	NO	Boleta/Factura		32.152,97	0,00	
18/01/2014	NO	Boleta/Factura		58.853,47	0,00	
8/01/2014	PAGO	Pago	36.354,00		0,00	
23/12/2013	NO	Boleta/Factura		36.354,00	48.354,00	

Guardar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a la pestaña **"tratamiento actual"** y pincha en **"Detener"**.

Considera, que solo puedes detener la cobranza, 2 veces al mes.

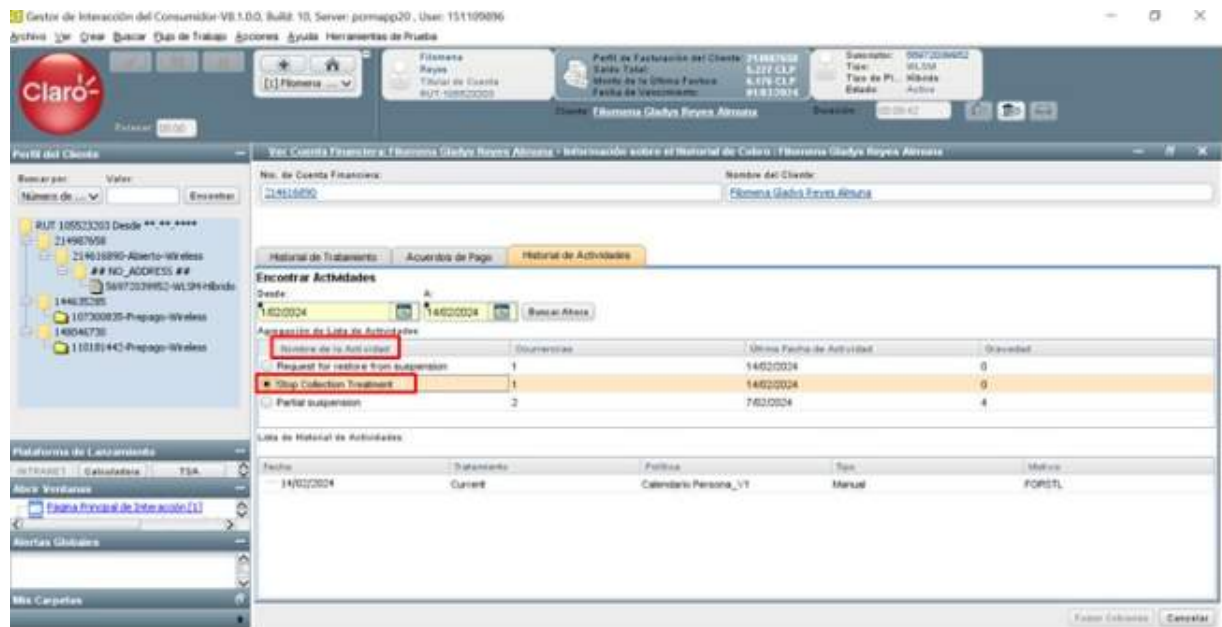
4.1 Pincha en el hipervínculo de Fuera de cobranza – En prueba.

4.2. Dirígete a la pestaña de Historial de actividades.

4.3. Selecciona el calendario, en las fechas que desees buscar. Luego pincha buscar ahora.

4.4 una vez seleccionadas las fechas, busca en la fila de Nombre de la actividad el Stop Collection Treatment, el cual debe figurar en menos de 2 veces, con el fin de que el desbloqueo sea exitoso.

En caso de que figure menos de 2 veces, sigue al paso 5.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de presionar **"Detener"**, se abrirá una ventana donde se debe seleccionar el **"Motivo para la Actividad"**, la cual es **"Parada forzada de procesos de cobranza"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

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

En el cuadro **"Descripción"**, debes registrar la justificación de la detención, para avanzar pincha el botón **"Enviar"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En caso de evidenciar el siguiente error, es dado que el cliente ha excedido el límite de desbloques permitidos. Para ello, informa lo siguiente: <i>"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de restaurar sus servicios, esto considerando que ha excedido el máximo permitido."</i> Template: - Motivo del desbloqueo: - Cuenta financiera: - PCS: Ver Cuenta Financiera: FRANCISCA DIAZ > Información de Ceb... X Motivo para la Actividad: Parada forzada de procesos de co... v Descripción: detencion de cobranzas para cargar pyd Problema X operación StopCollection fallo debido a: (CL7-000054) No está permitida la recolección de parada después del umbral límite. Aceptar Enviar Cancelar				

REGISTRO:

IMPORTANTE

Motivo 1: SOLICITUDES COMERCIALES

Motivo 2: SUSPENSIÓN-ACTIVACION DE SERVICIO

Motivo 3: RECONEXION COBRANZAS

Resultado: IMPOSIBLE COMPLETAR

TEMPLATE:

Motivo del desbloqueo:

Cuenta financiera:

PCS:

TIPIFICA

MÓVIL MÁS» COBRANZA» PRORROGA -> Cierre: solicitud/ resuelto en línea

CANALES ELECTRÓNICOS» MOVIL» COBRANZA -> Cierre: Cerrado/ Resuelve en línea

CONTINGENCIA ONE» SOLICITUDES COMERCIALES» COBRANZA» DESBLOQUEOS ->

Cierre: Deja Observaciones



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas, siempre y cuando mantenga la deuda.

☐

Verdadero

☐

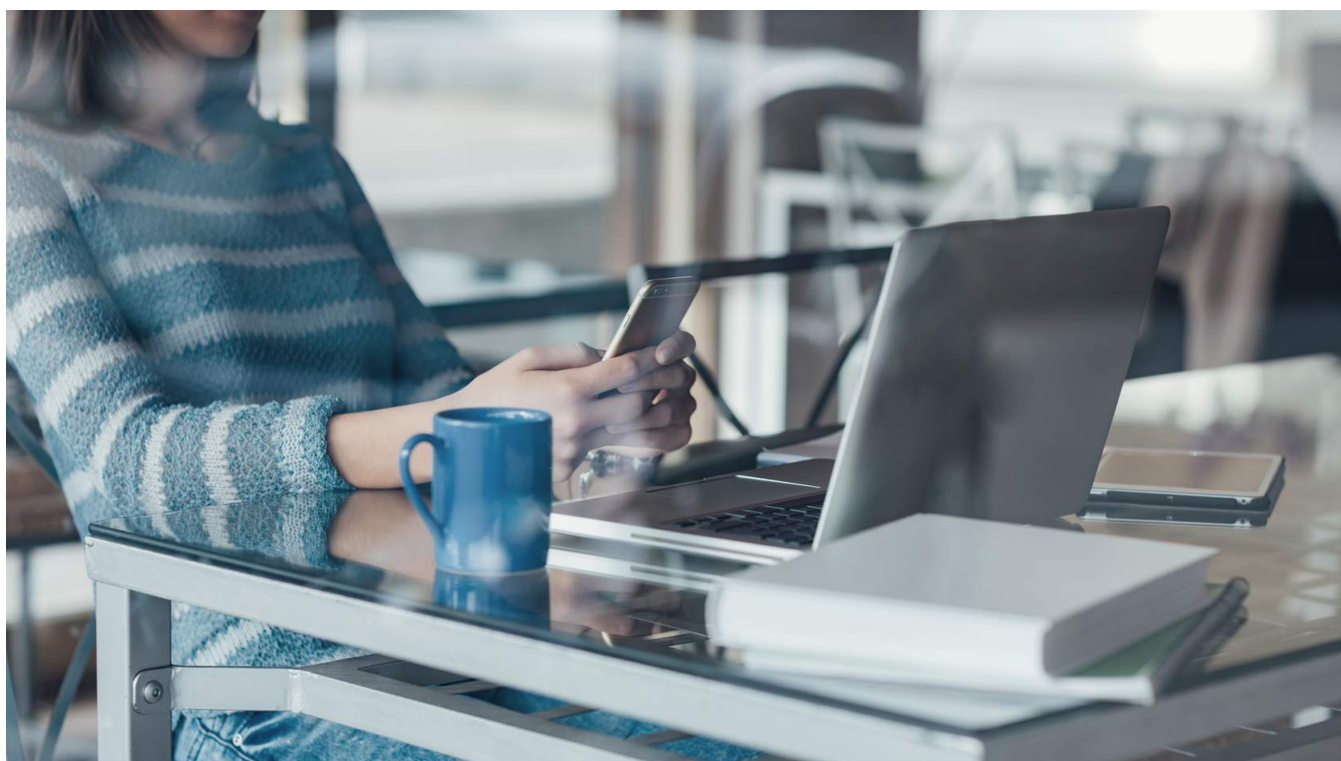
Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al Titular o a un Tercero, usuario del servicio.

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior,** para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación).

- Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de correo electrónico y SMS, por lo que debes actualizar los contactos del cliente. Si tiene dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación [Modificación de Datos.](#)

- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO** se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).

- Si un Tercero solicita una copia de la boleta, **NO** se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- 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.

CUENTA CORRIENTE

IMPORTANTE

-Si el cliente tiene sólo una suscripción, basta con ingresar a la cuenta financiera desde la pantalla principal de interacción.

-Si el cliente tiene más de una suscripción, ingresas a la parte superior izquierda a "Perfil del cliente", donde podrás seleccionar la Cuenta Financiera asociada a la suscripción que consulta el cliente.

-En la cuenta financiera (FA), encontraremos distinta información, dependiendo de la pestaña.

The screenshot shows a web form titled "Página Principal de Interacción [4]". It contains several input fields and buttons. The "ID de la Interacción:" field is empty, with "Nuevo", "Guardar", and "Cerrar" buttons to its right. The "Titular:" field contains "LUIS A. RUBILAR" and the "Tipo/Subtipo de Cliente:" field contains "PERSONA NUEVO". The "Cta. Financiera:" field contains "100007225", the "Estado:" field contains "Abierto", and the "Fecha de Inicio:" field contains "14/02/2014 10:29:11". The "Dirección:" field contains "Avenidaaaa 920", "Isla de Maico Telapante ,METROPOLITANA DE SANTIAGO", and "Chile".

PESTAÑA DE DECLARACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE DOCUMENTO DE COBRO

1

Puedes verificar todos los documentos que emita el cliente como Boletas de servicio telefónico, Notas de crédito, Pagos y Créditos.

2

- Boleta/Factura = INV (Imagen de Carga)

- Crédito = CREDIT (Nombre de la transacción)

- Pagos = PYMTD (Detalle de la forma de pago)

- Código de carga inmediata = IMCG (Visualización de boleta en el caso de un pago por cargo de activación, Chip).

PASO A PASO DE VISUALIZACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar a la **cuenta financiera**.

Cta. Financiera:

3020696

Página Principal de Interacción (5F)

ID de la Interacción: Número: Guardar Cancelar Refrescar

Notas Notas Anteriores

Titular: SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA SILVER Cham: NO EXISTEN REGISTROS-8

Cta. Financiera: 3020696 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 25/05/2001 9:00:00 Trabajo Abierto: 56 Condición Especial: Ninguno

Dirección: Entrante Canal: Web Medios: Autoselección

☐ Llamador Repetitivo ☐ Transferido ☒ En Cartera ☐ En Representación de

Pin: Validar Pin

LogIn del Comerciante:

Ver/ Ocultar Interacción ☐ Ver/ Ocultar Tema ☐

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Grupos Casos Literarios Item de Acción

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dentro de **"Declaración"** haz clic en la boleta que deseas visualizar. Para poder visualizar el documento con el detalle o completo se debe presionar el botón **"Ver Acuerdo de Facturación"**

Ver Cuenta Financiera: Sra SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ

Nro. de Cuenta Financiera: 3020696 Nombre de la Cuenta Financiera: Sra SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Nombre del Titular de la Cuenta: SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Tipo Primario de Identificación: RUT Nro. Primario de Identificación: 126884165

Afiliado: Claro Chile Saldo: 17.485,01 Fecha del Saldo: 19/05/2018 Moneda: No Monto Vencido a Pagar: 0,00 Cuenta Comportamiento: PA

Pre Cobranza: Si Agencia de Precobranza: Estado de Cartera: Fuera de Cobranza Antigüedad de la Deuda:

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Material Lista de Dep

Desde: 23/01/2016 A: 22/06/2018 Buscar Ahora Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito
23/01/2018	507	Saldo/Factura	126884165	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dentro del Acuerdo de facturación debes acceder a **“Facturas del cliente”**

Identificación del Documento	Periodo	Fecha de Vencimiento	Estado de la Factura	Tipo de Factura
420584954	5/9/2018-4/5/2018	8/8/2018 0:00:00	Confirmada	Regular

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para seleccionar la boleta que se desea visualizar se puede buscar desde la identificación del documento.

- Si se requiere visualizar la lista de documento se debe hacer clic en el botón con el visto verde.
- Donde se desplegará una lista. Desde acá debes seleccionar el documento que se desea visualizar.
- Una vez seleccionado el documento, se desplegará la información de este, como se muestra a continuación.

Fecha de Vencimiento:	Estado de la Factura:	Tipo de Factura:
9/06/2018 0:00:00	Confirmada	Regular
Monto Neto:	Monto del Impuesto:	Número de factura legal:
14.701,68	2.793,33	126588851

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

Finalmente, para visualizar la boleta debes ingresar a **“Imagen de la factura”** donde se desplegará el documento completo desde ONE.

Se desplegará una página de internet donde se visualizará la boleta electrónica.

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, siempre se debe revisar la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación).

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, si un Tercero solicita una copia de la boleta, NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Para las líneas Prepago se debe aplicar la validación de identidad, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado en ONE, en caso contrario se debe registrar en base al procedimiento de [Modificar Contacto Prepago Móvil](#).
 - La activación del servicio a granel se debe hacer **SOLO** a través de Sucursal Virtual.
-

DEBES SABER:



- El usuario Prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
- El consumo es facturado en la próxima boleta luego de generado el tráfico.
- En caso de un Prepago el cobro se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de

\$5.000.

- Prepagos PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.

"Sr xxxxx, Le informo que para usar nuestra cobertura Roaming en particular en Argentina, usted debe tener una recarga mínima de \$5.000 pesos".

- El servicio es valorizado en pesos chilenos, el cual se calcula de acuerdo con el valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

CANALES DE ATENCIÓN ROAMING:

Para llamadas fuera de Chile a estas plataformas, se le debe informar a cliente que tiene costo, de acuerdo con el país en donde se encuentre.

Canales de atención Roaming		
Call Center Roaming	WhatsApp Roaming	Nº Claro
56228203331	56979700000	*7626

Asistencia dentro y fuera de Chile

Asistencia dentro
de Chile

CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

Excluye plan S

Revisa el plan contratado del cliente a través de productos asignados, para ello pincha aquí, en caso que, el plan no este en la lista ofrece un Cambio de Plan.

En caso, que el cliente no acepte un cambio de plan, informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel.

Si el plan, se encuentra en el listado, verifica lo siguiente:

1. Revisa en QDN si el servicio Roaming (excluye LDI) se encuentra activo, para ello, revisa la siguiente publicación Instructivo Consulta QDN
2. Considerar que el servicio lo veras solo activo a nivel de QDN, en caso, que no lo este, debes ingresar un ticket, apóyate en la siguiente publicación Portal Help Desk – Support@l

Informa que el servicio ya está activo para **navegar, enviar y recibir SMS y/o recibir llamados**.

Sucursal/Call center: "Sr (a). XXX le recuerdo que su plan viene con el servicio de Roaming incluido. Al aterrizar en su país de destino podrá hacer uso de su cuota de datos, voz (recibir llamados) y SMS. Por lo cual, debe solo tener activa la función de Roaming en su equipo móvil".

Si el cliente está de acuerdo > Termina la atención.

En caso, de no estar de acuerdo con los servicios entregados (*desea hacer llamados*), debes validar en la plataforma de consulta Roaming si es factible habilitar el servicio LDI, esto con el fin de que el cliente pueda **realizar llamados**, para ello, [pincha aquí](#)

Si la respuesta de la plataforma de consulta Roaming es **2**, puedes proceder a la activación de LDI, para ello, apóyate en la publicación de [Larga Distancia Internacional Móvil](#).

Informa al cliente lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que hemos activado el servicio de larga distancia, el cual le permitirá realizar llamados, le recuerdo que su plan tiene una bolsa de uso de xx minutos, por tanto, si sobre pasa esta, haremos los cobros de acuerdo a su plan comercial".

Por último, Informa al cliente que recibirá mensajes de uso del servicio, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas a través de nuestra Sucursal Virtual.

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

- Aplica para cuando el cliente consume el 100% de la bolsa de su plan.
- Clientes que están dentro del listado de planes Postpago, podrán comprar Bolsas Adicional de Roaming solo a través de SV o APP Mi Claro, para ello, debes considerar que esta tiene prioridad por sobre la que tiene incluida en el Plan,

apóyate en la publicación de [productos asignados](#) para revisar si tiene bolsas incluida.

- Ofrece al cliente, que revise las bolsas en

<https://www.claro Chile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/roaming/bolsas/>

Aplica para clientes que desean escalar:

N° 0: El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad para la activación de LDI, una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

N° 1: El cliente puede activar LDI.

N° 2: El cliente puede activar LDI.

Nota: Considerar que los canales de atención deben usar validaciones para realizar el escalamiento, se debe aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a Validación facial en atención remota, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de validar al titular del servicio para luego proceder con la activación del servicio LDI.

Es importante, que consideres lo siguiente:

1. **Canal remoto:** Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.
2. **Canal presencial:** Aplica revisión de carnet de identidad (muestra física), y en caso de no aprobar base de consulta, debes gestionar la validación biométrica.

Consideraciones relacionadas al estado del carnet de identidad:

o **RUT extranjero vencido:** Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.

o **RUT vigente:**

Canal Remoto: Aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.

Canal Presencial: Validación biométrica, Si falla, se debe informar que no aplica activación.

PLANES POSTPAGO

ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL

PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS

ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA

En caso de Plan S, se debe realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir de manera asistida a un ejecutivo de atención, apóyate con la publicación de [Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil](#)

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".

Si el cliente, no está de acuerdo à Debes informar lo siguiente.

"Sr (a) xxxxxx, le informo que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro."

En caso de clientes Prepago, se debe realizar el cambio de plan inmediato, para ello, se debe transferir hacia un canal presencial, debido a que se debe ejecutar una migración de prepago a plan.

"Sr (a) xxxxxx, le informo que esta gestión debe ser realizada a través de un canal presencial, es por ello, que usted debe dirigirse hacia él, con el fin de gestionar el cambio de plan."

Si el cliente, no está de acuerdo à Debes informar lo siguiente.

"Sr (a) xxxxxx, le informo que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro."

PLANES POSTPAGO

**ACTIVACIÓN DE
BOLSAS Y/O GRANEL**

**PLAN CUENTA
EXACTA Y PREPAGOS**

**ACUERDO BRASIL Y
ARGENTINA**

Desde el 29 de agosto de 2023 el servicio de Roaming de telefonía, mensajería (SMS) y datos móviles en Brasil y Argentina, está siendo descontado de su plan y solo si excede de su cuota se le cobrará a granel a valor tarifa local.

Precio del servicio consumido:

- Llamadas locales \$60/min
- Llamadas Internacionales \$360/min.
- SMS \$50.
- Uso de datos \$2,4/Mb

DEBES SABER:

- Esta nueva tarificación fue por una nueva normativa de Subtel para dejar con tarifa local servicio de Roaming tanto en Brasil como en Argentina esto para todas las compañías de telecomunicaciones del país.
- Si el cliente cuenta con una bolsa de ROAMING en su plan, el consumo se descontará de la bolsa o estructura del plan.
- Si el cliente excede el consumo de su bolsa o Plan ROAMING, comienza a cobrarse por consumo adicional, a precio local.
- Si necesitas saber si el plan del cliente cuenta con una bolsa de ROAMING, puedes apoyarte con la publicación Roaming Móvil.
- Para clientes Prepago y Cuenta Exacta, se le cobrará a granel a tarifa local, esta tarifa es la misma que se les cobra a los clientes postpago.

Para dudas o consultas del cliente por estas nuevas tarifas del servicio, puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. XXX le informo que en caso de tener una bolsa o un plan con roaming y usted está en Brasil o argentina, esta se descontara de la bolsa o estructura del plan. En caso de que estas se acaben, el cobro será realizado mediante las tarifas descritas"

REGISTRA:

Dejar el siguiente registro en One (Aplica para masivo)

- **Motivo 1:** Consultas comerciales
- **Motivo 2:** Productos y servicios Activos
- **Motivo 3:** Roaming
- **Resultado esperado:** Solicitud completada
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales.
- **Motivo 2:** Servicios adicionales.
- **Motivo 3:** Activación / Desactivación Roaming
- **Resultado esperado:** Imposible completar
- **En la observación:** "Roaming Brasil o Argentina"



Conoce el Protocolo de Activación Roaming a través del siguiente [link](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

El usuario Prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.

☐ Verdadero

☐ Falso

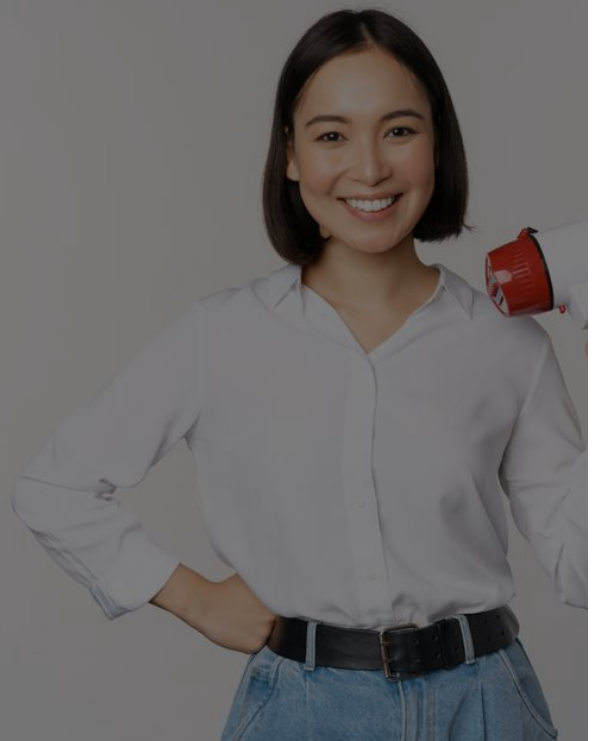
SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INFORMACIÓN IMPORTANTE

—
IMPORTANTE



Recuerda tener siempre presente:

1

Tipifica correctamente las atenciones entregadas según lo indicado en cada publicación de nuestra plataforma **CLAVE**.

2

Debes tener **mayor cuidado en tipificar** casos de **baja de servicios** que se transfieren a retención por **fallecimiento de titular**.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR