

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 - 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 Claro Más.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



- 1 En caso de tener los servicios SUSPENDIDOS por mora, estos serán REANUDADOS en un plazo máximo de 48 horas.
- 2 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.
- 3 El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta. Esto implica un cargo en la siguiente facturación por un costo de \$1.290.
- 4 El desbloqueo de confianza no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios.

ESCALAMIENTO:

IMPORTANTE

Aplica para casos donde ya se gestionó una detención de cobranza, pero ésta aún mantiene los servicios bloqueados.

- Validar en QDN que la línea esté activa.

- En caso de que mantenga el bloqueo, se debe ingresar un ticket a través del Portal Support: categoría: HLR, Tipo de solicitud: Desbloqueo por cobranza, Plazo de solución: 2 Horas.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, el escalamiento aplica para casos donde ya se gestionó una detención de cobranza per ésta aún mantiene los servicios bloqueados.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

En caso de tener servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un plazo de 48 horas.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°4 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR