

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

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - 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: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN

≡ UNIDAD 3: DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

≡ 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**

1

Este procedimiento **NO aplica** para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios.

2

No se entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones (App) de equipos smartphone o dispositivos distintos a un equipo móvil, como, por ejemplo, cámaras de seguridad, relojes, etc., para este caso el cliente se puede apoyar en el manual del dispositivo o contactar al proveedor de dicho aparato.

3

No aplica el ingreso de un Caso en las siguientes casuísticas:

• **Metro o edificio (sobre piso 10):** Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil.

• **Estadio, Mall, eventos masivos:** Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles.

• **Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz:** Indica que no se debe a inconvenientes con el servicio, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicio o con el equipo móvil apagado.

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.clarochile.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°XXXXX, 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://sucursalvirtual.clarochile.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.clarochile.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@I.](#)

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:

XXX, 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, REvisa QUE NO OCUPÓ 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

REV E C CLIE L MÓV

1. Si la línea es Cuenta Exacta, **revisa que no ocupó 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.claro Chile.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.

--	--	--	--	--

VER EN 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	REV E C CLIE L MÓV
---	--	---	--	---------------------------

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. Ingresar 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.

SI LA LÍNEA 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	REV E C CLIE L MÓV
---	---	--	---	--------------------

1. Ingresas a Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2. En la sección "HLR-FE" verifica que en "**Customer Group**" el tipo de producto corresponda a la línea del cliente, es decir, si la línea es postpago, se registre como Post-Pago y no como Cuenta Exacta, Prepago o Mal Clasificado. Apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN para conocer en que consiste cada ítem de esta sección.

3. Si el Customer Group no corresponde a la línea del cliente, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk - Support@l](#).

Selección tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR

HLR: Sí

Si el Customer Group dice "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype" se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado

HLR: Sí

Si en la sección Restricciones NAM está "Con Bloqueo de Datos General" (debe estar sin bloqueo de datos) o al revisar la sección HSS LTE el ítem "Bloqueo de Datos" este activo, se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos

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:

*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, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL ESTADO DEL CLIENTE Y MÓVIL
---	---	--	---	---------------------------------------

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.

*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.*

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.

CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPO 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 L MÓVIL
---	--	--	---	--

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.

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, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL CLIENTE EN EL 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: a. Ingresa a “Conexiones” o “Redes inalámbricas”. b. 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:

- Ve a la pantalla principal y selecciona "Ajustes" o "Configuración".
- Selecciona "General" y luego ingresa a "Transferir o Restablecer (dispositivo)".
- Selecciona "Restablecer".
- 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

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, INGRESA UN TICKET EN	REVISAR EL CLIENTE LA 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.

CUENTA EXACTA, REVISAR QUE NO OCUPO 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	REV EC CLIE L MÓV
---	--	--	---	-------------------------------

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: 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:

Nº 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, 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**

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: Mantenimiento 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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN



SERVICIO MÓVIL:



Desde el 18 octubre 2023, ya no están disponible los ciclos 2 - 10 - 12, para ningún tipo de venta, tanto para clientes nuevos como stock.

RECUERDA QUE, SI REALIZAS UNA VENTA PARA UN CLIENTE STOCK Y POST VENTAS MÓVILES, SIEMPRE DEBES UTILIZAR CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES. **NUNCA UTILIZAR CICLO 44.**

- A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje:
"Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".
- El mensaje es enviado a todo el segmento masivo (clientes personas y PyME), excepto cuentas con convenio PAC/PAT o PACO.
- Los períodos de servicio de los ciclos de facturación son los siguientes:

Ciclos de Facturación	Período del servicio	
	Inicio	Fin
4	4 del mes anterior	3 del mes en curso
6	6 del mes anterior	5 del mes en curso

8	8 del mes anterior	7 del mes en curso
14	14 del mes anterior	14 del mes en curso
16	16 del mes anterior	15 del mes en curso
18	18 del mes anterior	17 del mes en curso
21	21 del mes anterior	20 del mes en curso
24	24 del mes anterior	23 del mes en curso
26	26 del mes anterior	25 del mes en curso
28	28 del mes anterior	27 del mes en curso

FEBRERO 2025:

Desde el 2 de febrero 2025, hemos acortado los períodos de facturación, lo cual implica que los clientes pueden recibir su boleta después de 3 a 4 días post la emisión, versus los 6 a 7 que existen actualmente. Esto no implica cambios en la fecha de vencimiento de la boleta del cliente, pero es importante debido que le estamos dando más días para pagar. En caso de recibir consultas por este motivo, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que con el fin de mejorar nuestros servicios, hemos acortado nuestros procesos de facturación, por lo que el envío de su boleta le puede llegar en menos días desde la fecha de emisión. Esto no modifica su fecha de vencimiento pero si le brinda más días para pagar.

feb-25							
Ciclo	Q Clientes	Amdocs		Recepción Cliente		Cobranza	
		Emisión Documento de Cobro	Carga Cuenta Corriente (Disponible para pago en sistema)	Electrónica	Vencimiento Documento	Fecha de Corte	Días para pagar después del vencimiento
2	183.652	02-feb	06-feb	07-feb	23-feb	02-mar	7
4	191.681	04-feb	07-feb	08-feb	25-feb	04-mar	7
6	113.778	06-feb	10-feb	11-feb	27-feb	06-mar	7
8	85.849	08-feb	12-feb	13-feb	01-mar	08-mar	7
10	178.404	10-feb	13-feb	14-feb	02-mar	09-mar	7
12	168.038	12-feb	15-feb	16-feb	04-mar	11-mar	7
14	207.341	14-feb	18-feb	19-feb	06-mar	13-mar	7
16	126.759	16-feb	19-feb	20-feb	08-mar	15-mar	7
18	120.424	18-feb	21-feb	22-feb	10-mar	17-mar	7
21	134.267	21-feb	25-feb	26-feb	13-mar	20-mar	7
24	131.902	24-feb	27-feb	28-feb	16-mar	23-mar	7
26	99.816	26-feb	01-mar	02-mar	18-mar	25-mar	7
28	104.389	28-feb	03-mar	04-mar	20-mar	27-mar	7
30	7.000	28-feb	04-mar	05-mar	21-mar	28-mar	7



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR



DEBES SABER:



IMPORTANTE

1. Para montos pagados con efectivo o tarjeta débito, la forma de devolución es vía transferencia electrónica en un plazo de 11 días hábiles. Si el cliente no tiene cuenta corriente, cuenta vista o cuenta RUT se debe gestionar a través de Vale Vista a nombre del titular de la cuenta (SLA 11 días hábiles). Dicho Vale Vista se puede retirar en cualquier sucursal del Banco de Chile. El Vale Vista tiene una vigencia de 60 días desde que se emitió para ser cobrado. El área backoffice contactará al cliente una vez que el vale vista se encuentre emitido, para informar que ya lo puede retirar.
2. Para montos pagados con tarjeta de crédito, la forma de devolución es a la misma tarjeta de crédito en un plazo de 11 días hábiles.
3. No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor, siempre será por el total disponible.
4. Los cargos fijos por adelantados no generan boleta de venta, por lo tanto, no se puede realizar una nota de crédito por este concepto, a diferencia de los cargos de activación que si se realiza. Para estos casos, debes liberar el monto directo en CRM One.
5. Para los siguientes 2 casos se podrá hacer la devolución del saldo a favor a un tercero sin poder notarial y de forma excepcional: titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar el Vale Vista. Para estos casos excepcionales, la atención es de forma presencial y se solicita la siguiente documentación que debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One:

Excepción	Documentación Requerida
Titular Fallecido	1. Posesión Efectiva o Solicitud de Posesión Efectiva. 2. Poder Simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. 3. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva.
Adulto mayor que no tenga	1. Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero.

**cuenta o
no desee
retirar el
Vale Vista**

2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.



VERIFICA PRECONDICIONES:

**REVISAR QUE EL
CLIENTE NO TENGA
DEVOLUCIONES EN
CURSO**

**REVISAR QUE EL
CLIENTE POSEA UN
SALDO A FAVOR EN
SU CUENTA CRM
ONE**

**REVISAR EL CICLO DE
FACTURACIÓN DEL
CLIENTE**

**REVISAR SI EL SALDO
A FAVOR
CORRESPONDE A UN
PAGO CON DÉBITO O
CRÉDITO**

a. Revisa en el historial de interacciones de CRM One, si el cliente ya tiene una devolución en curso.

b. Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles. Apóyate del siguiente script para informar:

XXXX, hemos revisado y posees una solicitud de devolución en curso, por lo tanto, no es posible volver a generar la devolución. Debes esperar los XX días hábiles indicados al momento de tu solicitud para que sea devuelto tu dinero.

Registra la atención según tu canal de atención:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de Dinero
- **Motivo 3:** Devolución de Dinero
- **Resultado:** Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA
CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
13/04/2023	211825329	SOLICITUDES FI..	CREDITOS/CAR..	CREDITOS/CAR..	SOLICITUD CO..	142149508 : POR REGULARIZACIÓN
12/04/2023	211778382	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO..	IMPOSIBLE CO..	
12/04/2023	211741406	SOLICITUDES C..	MODIFICACION..	CAMBIO DE EQ..	GTROS	165037965 : POR REGULARIZACIÓN

**REVISAR QUE EL
CLIENTE NO TENGA
DEVOLUCIONES EN
CURSO**

**REVISAR QUE EL
CLIENTE POSEA UN
SALDO A FAVOR EN
SU CUENTA CRM
ONE**

**REVISAR EL CICLO DE
FACTURACIÓN DEL
CLIENTE**

**REVISAR SI EL SALDO
A FAVOR
CORRESPONDE A UN
PAGO CON DÉBITO O
CRÉDITO**

- a. Ingresa a la Cuenta Financiera del Cliente en la Página Principal de Interacción.
- b. En la pestaña Declaración revisa si el cliente posee saldo negativo.
- c. En caso de que la devolución sea por Cargos Fijos por adelantado, debes liberar el monto para que aparezca a favor del cliente, para ello selecciona la pestaña “Cargo Fijo Inmediato” dentro de la Cuenta Financiera, selecciona el monto y presiona el botón “Liberar Cargo Fijo Inmediato”.
- d. Si el cliente posee saldo 0 o un monto positivo, se le debe informar que no es posible realizar la devolución. Apóyate del siguiente script:
XXXX, revisamos en nuestro sistema y no tienes saldo a favor para solicitar devolución.

Registra la atención según tu canal de atención:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA
CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

REvisa que el cliente no tenga devoluciones en curso	REvisa que el cliente posea un saldo a favor en su cuenta CRM ONE	REvisa el ciclo de facturación del cliente	REvisa si el saldo a favor corresponde a un pago con débito o crédito
--	---	--	---

a. Presiona sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One, selecciona la pestaña “Perfil de Facturación del Cliente” y visualiza el ciclo de facturación. Otra forma de visualizar el Ciclo de Facturación es por medio de la Cuenta Financiera del cliente, presionando el botón “Ver Acuerdo de Facturación”. Aquí puedes ver el ciclo en la parte superior derecha.

b. Revisa, según el Ciclo de Facturación del cliente, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta. [Apóyate con la publicación Calendario de Facturación y Fechas de Vencimiento - Servicio Móvil.](#)

c. Si faltan menos de 5 días para su siguiente emisión de boleta, informa al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te comento que en estos momentos no es posible solicitar la devolución de dinero con el saldo a favor que figura en sistema ya que se encuentra en proceso la emisión de tu próxima boleta, con el descuento de este monto.

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA
CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

Recuerda que, si al cliente le queda un remanente, puede dejar ese monto para que sea abonado en su siguiente facturación o solicitar la devolución de dicho saldo.

d. Si faltan más de 5 días para la emisión de su próxima boleta, informa al cliente, como primera opción, que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado automáticamente en su próxima boleta. Si no lo desea mantener, debes gestionar la devolución de dinero.

The screenshot shows a web application interface for CRM One. The main form is titled 'Parte de Facturación del Cliente'. It contains several input fields and dropdown menus. The 'Tipo de Cuenta' dropdown is set to 'MÓVIL'. The 'Tipo de Facturación' dropdown is set to 'SALDO'. The 'Monto a Favor' field is set to '1.000,00'. The client's name is 'ALEX PATRICK LARA SUAREZ'. The address is 'Calle VOLCAN ROSA 304, San Bernardo, Región de Santiago, Chile'. There are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom right.

**REVISAR QUE EL
CLIENTE NO TENGA
DEVOLUCIONES EN
CURSO**

**REVISAR QUE EL
CLIENTE POSEA UN
SALDO A FAVOR EN
SU CUENTA CRM
ONE**

**REVISAR EL CICLO DE
FACTURACIÓN DEL
CLIENTE**

**REVISAR SI EL SALDO
A FAVOR
CORRESPONDE A UN
PAGO CON DÉBITO O
CRÉDITO**

- a.** Ingresar a la Cuenta Financiera del cliente.
- b.** Revisar en la pestaña Declaración el pago del cliente, dar clic sobre la transacción para visualizar el detalle.
- c.** Revisar en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito.

Transacciones						
Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura S.	Credito	Debito	Saldo
30/05/2019	PAGO	Pago		-15.967.00		-15.967.00
30/05/2019	BOLETA	Boleta/Factura	110210041		15.966.80	-0.20
30/05/2019	PAGO	Pago		-15.967.00		-15.967.00

c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito

Detalles del Pago
 Identificación del Pago: 259435246
 Tipo de Pago: Tarjeta de Crédito
 Sub-tipo de Pago: Tarjeta de Débito
 Fecha de Pago: 7/05/2023

Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación
 Monto Original: 9.194
 Monto Efectivo: 9.194
 Sucursal del Banco: Cuenta de Banco:
 Franquicia Tarjeta de Crédito: Tarjeta de Débito
 Número de Tarjeta de Crédito: 129999
 Fecha de Vencimiento: 12/9999
 Número del Documento: Fecha de la Actividad del Che...

Detalles del Pago
 Identificación del Pago: 250724285
 Tipo de Pago: Tarjeta de Crédito
 Sub-tipo de Pago: Tarjeta de Crédito
 Fecha de Pago: 10/12/2022

Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación
 Monto Original: 28.769
 Monto Efectivo: 28.769
 Sucursal del Banco: Cuenta de Banco:
 Franquicia Tarjeta de Crédito: Tarjeta de Crédito Estándar
 Número de Tarjeta de Crédito: 129999
 Fecha de Vencimiento: 12/9999
 Número del Documento: Fecha de la Actividad del Che...

GESTIONA:

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA

2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

Si el cliente desea mantener su saldo a favor en su cuenta para que abone para sus próximas facturaciones, solo se debe informar al cliente y dejar registro de interacción en CRM One:

XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta.

Registra la atención según tu canal de atención:

- Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras

- **Motivo 2:** Devolución de Dinero

- **Motivo 3:** Devolución de Dinero

- **Resultado:** Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

En el campo OBSERVACIONES, debes indicar que el cliente optó por abonar el saldo en su próxima boleta.

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA

2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

2.1. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO POR DEBITO/EFFECTIVO:

Para realizar la devolución de dinero por Transferencia o Vale Vista, de un pago realizado con efectivo o débito, se deben seguir los siguientes pasos:

a. Solicita al cliente los datos bancarios (deben ser del titular del contrato) para realizar el depósito del monto a favor que tiene en sistema. Estos datos son:

- Banco
- Tipo de cuenta (corriente, vista)
- Número de cuenta

b. Si el cliente indica que no tiene cuenta bancaria, se debe ofrecer alternativa de emisión de vale vista en Banco de Chile.

c. Ingresa de forma correcta el registro en CRM One y Tipifica. En los casos que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, [Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota](#)

IMPORTANTE: DEBES DEJAR AMBOS REGISTROS, TANTO EN CRM ONE COMO EN TIIFICA.

Si el cliente solicita devolución por Transferencia:

Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- **Motivo 3:** Reembolsos/Transferencias
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> TRANSFERENCIA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Si el cliente solicita devolución por Vale Vista:

Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- **Motivo 3:** Reembolsos/Transferencias
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> VALE VISTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Utiliza el siguiente Template (para todo canal de atención):

#DEVOLUCIONSALDOAFAVORMOVIL

- **Nombre del Titular**
- **Rut del Titular**
- **Número de contacto**
- **Correo de contacto**
- **Monto a Devolver (saldo a favor)**
- **Vía de Pago: Transferencia Bancaria/Vale Vista**
- **Observaciones: En caso de Transferencia Bancaria, solicita los datos de la cuenta bancaria del cliente: N° cuenta, tipo de cuenta y Banco.**

ES MUY IMPORTANTE INGRESAR CORRECTAMENTE LOS DATOS SOLICITADOS ANTERIORMENTE, DE LO CONTRARIO, EL EQUIPO BACKOFFICE NO PODRÁ REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO AL CLIENTE.

2.2. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

Si el saldo a favor corresponde a un monto pagado con tarjeta de crédito, la devolución es a la misma tarjeta, para ello se debe proceder con los siguientes pasos:

- Realiza un caso de Anulación de Transacción de Tarjeta de Crédito, ingresando los siguientes tópicos en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de dinero
- **Motivo 3:** Devolución de dinero
- **Resultado:** Se Genera Caso
- **Template Notas** Monto reclamado, Medio de pago, Canal, Motivo Devolución, N° Caso Anulación Venta (solo si corresponde), Concepto pagado (Cargo de Activación, Cargos Fijos Anticipados, etc.).

Luego, selecciona los siguientes subtópicos del caso:

Tipo 1: Recaudación

Tipo 2: Anulación Transacción

Tipo 3: Tarjeta de Crédito

Completa todos los campos obligatorios y asegúrate que, en el campo de guardado, aparezca "Guardar y despachar" y luego, presionar botón "Guardar".

b. Completa la planilla de [Anulación de Tarjeta de Crédito Bancaria](#), adjunta en este ID, con los siguientes datos: Tipo de Tarjeta Bancaria, Número de Tarjeta, Número de Cuotas, Fecha de Transacción, Monto, Rut, Nombre, N° Caso o N° de Nota de Crédito. Súbela al Gestor Documental de CRM One.

c. Deja registro de la atención según lo siguiente:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de Dinero
- **Motivo 3:** Devolución de Dinero
- **Resultado:** Se Genera Caso

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >>
CONSULTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°02- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR

