



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - MÓVIL CLARO

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.

≡ UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL

≡ CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

≡ CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten la unificación de sus cuentas de facturación.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **Sucursales y Canales Digitales** deben realizar la gestión directo en CRM One. **Call Center** debe dejar registro en Tipifica para que Backoffice gestione la solicitud del cliente en un SLA 1 día hábil.
- Si la línea es **cuenta exacta (Plan XS y S)** debes agendar la **separación** o **unificación** para el día anterior al inicio de ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea es **postpago** debes realizar la **separación** o **unificación** de forma inmediata e informar al cliente el cobro de proporcionales en la cuenta antigua como en la nueva. Solo en caso que sea necesario agendar la separación o unificación, la debes agendar para el mismo día que inicia el ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea posee cuotas del **“cargo de activación” (cuota inicial del equipo)** pactadas en la boleta (cargos futuros), informa al cliente que dichas cuotas serán cobradas en la siguiente boleta de la antigua cuenta, en su totalidad. Si acepta, puedes proceder con la gestión, si no acepta, informar que puede solicitarlo nuevamente, una vez que haya pagado todas las cuotas del cargo de activación.

VERIFICACIONES PREVIAS PARA LA SEPARACIÓN Y UNIFICACIÓN DE CUENTAS

1. Revisa que el Rut del cliente no tenga **deuda vencida** en CRM One. Apóyate de la publicación [**REVISAR ESTADO COMERCIAL**](#).

2. Revisa si la línea que se desea **separar** o **unificar** presenta **cuotas del cargo de activación pendientes**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, presiona en **Ver los Productos Asignados**, y revisa el **ítem Tipo de Adquisición**, el que debe indicar **Propio** o **Compra**. Si indica **Arrendamiento** verifica en el ítem **Cantidad de Pagos a Plazo** la cantidad de cuotas en que fue pactado el equipo.

2.1. **Si la línea presenta cuotas pendientes**, informa al cliente que estas serán cobradas en su totalidad en su siguiente boleta de la cuenta actual. Si el cliente acepta, continúa con el **paso N°3**. Si el cliente no acepta finaliza la atención.

2.2. **Si la línea no presenta cuotas pendientes**, continúa con el **paso N°3**.

3. Revisa el **ciclo de facturación** de las cuentas a gestionar:

- Si la solicitud es por **separación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación actual de la línea, ya que este mismo ciclo es el que se debe utilizar al momento de crear el **nuevo Perfil de Facturación (CBP)** donde quedará alojada la línea separada. Para esto, presiona sobre la Cuenta Financiera actual de la línea y luego presiona el botón **Ver Acuerdo de Facturación**.
- Si la solicitud es por **unificación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación de la cuenta destino (donde quedará alojada la línea), ya que puede ser un ciclo distinto al de la línea que se desea unir y por ende se modificaría la fecha de pago, o en el caso que línea a traspasar sea cuenta exacta, debes agendar la unificación al día anterior del inicio de este ciclo.

4. Revisa si la línea a separar o unificar es **postpago** o **cuenta exacta**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, botón **Ver los Productos Asignados** y revisa el ítem **Tipo de Plan** o **Plan Family Category**.

CONTINUE

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:

APLICA CUANDO

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

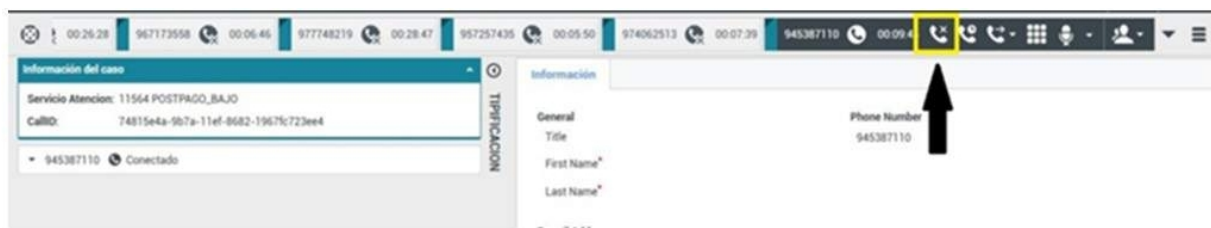
2. Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. XXXX, se encuentra en línea, no le escucho?"

Si el cliente no contesta, responde:

"Hola/Don/Sra. XXXX, procederé a cortar el llamado".

Para realizar el corte de la llamada debes hacer clic en el botón de corte que indica la siguiente imagen:



CONTINUE

CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten el cambio de su equipo móvil (renovación o adición de un equipo móvil en un plan vigente), donde el equipo puede quedar en modalidad de compra o en modalidad de arriendo.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Los clientes que tienen **vigente o vencido un contrato de arriendo Claro Up** en la línea que desean renovar, deben ser derivados a Sucursal para que puedan realizar la solicitud por ese canal de atención.
- Para el caso de los clientes que soliciten actualización de su plan junto con la renovación de equipo o actualización de plan EP a ARR, es importante considerar que **NO se puede realizar cambio de plan más recambio en la misma orden**; se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.
- Si el **plan anterior tiene descuentos asociados**, para la regularización de estos en el nuevo plan, debes realizar el cambio de plan en el FPV e indicar al cliente que en un plazo de 24 horas será regularizado su descuento. Para que esta regularización de descuento se realice, debes ingresar la siguiente ruta en Tipifica: **MOVIL MAS → DESCUENTO POR RENOVACION DE EQUIPO**. El descuento se regularizará según la siguiente tabla:
- Luego de realizada la gestión en FPV, **el cliente dispone de máximo el mismo día (es decir hasta las 23:59 hrs. del mismo día) para realizar el pago en el Portal de Pago Express de la página de Claro Chile**. Luego de este plazo la solicitud quedará sin efecto.
- El despacho del equipo será enviado vía Delivery dentro de **4 días hábiles si la dirección está dentro de la Región Metropolitana o hasta 6 días hábiles si es en Regiones**.

DESCUENTO ELIMINADO	DESCUENTO NUEVO
0% - 20%	15%
20% - 45%	30%
+ 46%	50%

MATRIZ DE ATENCIÓN CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Consulta al cliente si es el **titular de la línea** en la que se desea renovar el equipo.

1.1 Si el cliente indica que es el titular, continúa con el **PASO N°2**.

1.2 Si el cliente indica que es **un tercero usuario del servicio**, informa según el siguiente script y finaliza la atención.

Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.

2. Revisa en **CRM One** si el cliente tiene una renovación en curso realizada por **E-commerce** asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la **pestaña Historial** ítem Contacto, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

2.1 Si el cliente si **tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso**, informa según el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

a) Si el cliente **tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas** (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°3**.

b) Si el cliente **no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea**, finaliza la atención.

2.2 Si el cliente **no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce**, continúa con el **PASO N°3**.

3. Revisa en el **Dashboard del FPV** si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FPV con las credenciales de IDM, y selecciona el icono **Estado de Solicitud**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado **Pendiente de Entrega**.

3.1 Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FPV**, informa según el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX [indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

a) Si el cliente **tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas** (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°4**.

b) Si el cliente **no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea**, finaliza la atención.

3.2 Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FPV**, continúa con el **PASO N°4**.

4. Solicita al cliente **su Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXX) para iniciar la atención en FPV.

4.1 Si el cliente **no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa según el siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar

4.2 Si el cliente **muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa según el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.

a) Si el cliente **acepta entregar los datos**, continúa con el **PASO N°4.3**.

b) Si el cliente **no acepta entregar los datos**, finaliza la atención.

4.3 Si el cliente **si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar.

a) Si el **número de serie es inválido**, informa según el siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

b) Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°5**.

5. Revisa **si el cliente tiene una renovación pendiente en FPV**.

5.1 Si al momento de ingresar los datos del cliente **éste presenta una solicitud pendiente en FPV**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo Retracto en la Atención y luego debes crear una nueva orden.

5.2 Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FPV**, continúa con el **PASO N°6**.

6. Verifica que **el correo este correcto en la pestaña Perfil Cliente en FPV**.

6.1 **Si el correo esta correctamente ingresado**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

6.2 **Si el correo no está correcto**, lo debes actualizar según lo siguiente:

a) **Si el cliente indica que desea actualizar el correo solo para esta solicitud**, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro EMAIL y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos.

b) **Si el cliente indica que desea actualizar el correo que también está registrado en CRM One**, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FPV seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FPV.

DESCUENTO ELIMINADO	DESCUENTO NUEVO
0% - 20%	15%
20% - 45%	30%
+ 46%	50%

GESTIÓN —

Realiza el cambio de equipo en el Front de Post Venta (FPV), para esto apóyate del apartado **PASO A PASO CAMBIO DE EQUIPO EN FPV**.

REGISTRA —

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Modificaciones al contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada

• Gestión realizada

CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se **perderá**.

MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT	REGISTRA	GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL
1. Revisa en CRM One, en los Productos Asignados de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado: 1.1. Si el descuento si está cargado, verifica que sea el mismo indicado por el cliente: 1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado: a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención. b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste: • Si tiene aplicado proporcionales por el descuento, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le		

está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#). Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente

que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#). Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento [**ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**](#).

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento [**AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)**](#).

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento [**ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**](#).

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento [**PASO A PASO AJUSTE**](#). - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**](#)

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

**GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado.

Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO**. Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso de que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°08- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR