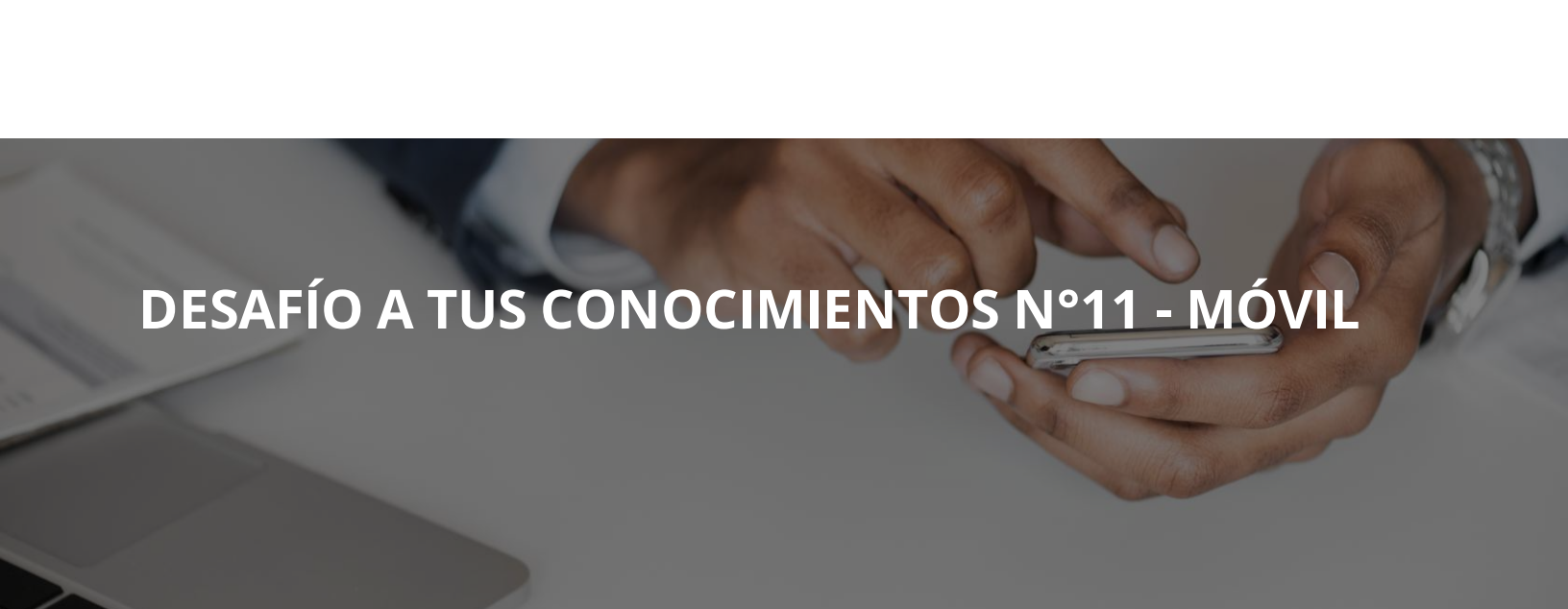




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - MÓVIL

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.



CAMBIO DE PLAN MÓVIL



DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- **FRONT:** Sólo gestionará Upselling de Planes (aumento cargo fijo), en caso de que el cliente necesite realizar un Downselling (disminución del cargo fijo), este debe transferir a Botón rojo con transferencia asistida.
- **BOTÓN ROJO:** Gestionará todos los casos de Downselling. Aplica solo el titular. Validación de identidad a través de cuestionario Equifax

EJECUTIVO DE FRONT:



A continuación, revisa las acciones que debe realizar el ejecutivo de Front en caso de un Cambio de Plan:

Motivos de Cambio de Plan	Gestión De Ejecutivo Front
Caso 1: Solicita bajar el monto de su Plan.	Consulta y comprende el motivo del cambio de plan, este motivo debe ser entregado al ejecutivo de Botón Rojo Móvil antes de transferir al cliente.
Caso 2: Cliente pide explícitamente bajar su plan y/o condiciones del mismo.	Pregunta y entiende el motivo real del porque quiere bajar el valor del cargo fijo y/o desea bajar las condiciones del plan (minutos o Gigas), este motivo debe ser entregado al ejecutivo de botón rojo móvil antes de recibir al cliente.
Caso 3: Mejorar su Plan (Pagando más)	• Consulta y comprende cual o cuales son las mejoras que desea obtener de su Plan, si desea más gigas o minutos. • Revisa el plan que tiene vigente en ONE haciendo una pequeña comparación, para ello, apóyate con la publicación de oferta comercial. Recomienda un plan, considerando que no puedes ofrecer un cargo fijo menor al que tiene. No aplica cargar descuentos. • Si cliente acepta la recomendación, Gestiona el cambio de plan en ONE.

EJECUTIVO DE BOTÓN ROJO:



CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 2: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES DE SU PLAN	CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN (PAQUETE)
--	--	--	--	--

Cliente finalizó su descuento / No tiene descuento.

Revisa en la boleta de servicios y verifica si tiene descuento finalizado o en curso, si es así, informa al cliente.

Con descuento:
“Sr. XXX el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado en su boleta desde el día XX, y su duración es hasta el XX”.

Sin descuento:
“Sr. XXX le informo que usted no cuenta con descuentos asociados a su plan, por lo tanto, permítame entregarle un Gran beneficio”.

Ofrece como primera acción, descuento al cargo fijo, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

***Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado y luego cargar el nuevo descuento.**

PLAN ACTUAL	SI CLIENTE TIENE UN CF SUPERIOR A.	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 MESES
MAX XL LIBRE	\$15.100	30% x 6 MESES
MAX L LIBRE	\$11.990	30% x 6 MESES
MAX M	\$10.300	30% x 6 MESES
PLAN S	\$8.000	15% x 6 MESES

CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN (PAQUETE)
Cliente finalizó su descuento / No tiene descuento.				

Si el cliente acepta el descuento se debe cargar en ONE, para ello sigue la publicación: Activación de Descuentos Móvil

Informa: “Sr (a) XXXX, le ofrezco un descuento del xx% por 6 meses, el cual aplicaré de inmediato y comenzará a regir desde su siguiente boleta con fecha xx. ¿Está de acuerdo en gestionar la activación? Si/NO”

Cliente acepta descuento: "Sr(a) XXXX le informo que el descuento ha sido cargado, este comenzará a regir el día xx con una boleta proporcional y posterior a ella tendrá descuento completo. Recordar que este descuento estará vigente por 6 meses".

Cliente no acepte el descuento: Se debe ofrece un cambio de plan de manera escalonada y a precio normal sin descuentos, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

	PLAN DE DESTINO				
PLAN DE ORIGEN	MAX LIBRE PRO \$22.990	MAX XL LIBRE \$18.990	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
MAX XL LIBRE				1ra Opción	2da Opción
MAX L LIBRE					Única Opción
MAX M					Única Opción

CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES	CASO 1: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES
Cliente finalizó su descuento / No tiene descuento. •Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado. •No aplica homologación de ofertas. •No debes ofrecer otra oferta de plan que no sea el informado en esta tabla. Ejemplo de uso de tabla: Cliente con plan Max XL Libre, desea bajar el cargo fijo, ofrece como primera opción Max M en caso de no aceptar, ofrece la última, la cuál es a plan S. Si el cliente acepta se debe realizar el cambio de plan, para ello apóyate en el paso a paso de gestión que está en esta misma publicación.				

Informa: "Sr(a) XXXX le informo que el cambio de plan se encuentra realizado, es importante que considere que este estará vigente a contar del día de inicio de su próximo ciclo de facturación, en su caso, este será el día XX".

Importante: En caso de que cliente no acepte las ofertas escalonadas entregadas, o tenga un plan no vigente, debes transferir a contención móvil

CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 2: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES DE SU PLAN	CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN (PAQUETE)
Informa los beneficios que tiene con su plan actual, para ello, apóyate de la publicación Plan Comercial Móvil. En caso de insistencia, frente a la solicitud de cambio de plan. Ofrece cambio de plan de manera escalonada a precio normal (sin descuentos), para ello, sigue la siguiente tabla: •Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado. •No aplica homologación de ofertas. •No debes ofrecer otra oferta de plan que no sea el informado en esta tabla. Informa: "Sr(a) XXXX le informo que el cambio de plan se encuentra realizado, es importante que considere que este estará vigente a contar del día de inicio de su próximo ciclo de facturación, en su caso, este será el día XX". Importante: En caso de que cliente no acepte las ofertas escalonadas entregadas, o tenga un plan no vigente, debes transferir a contención móvil.				

PLAN DE ORIGEN	PLAN DE DESTINO				
	MAX LIBRE PRO \$22.990	MAX XL LIBRE \$18.990	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
MAX XL LIBRE				1ra Opción	2da Opción
MAX L LIBRE					Única Opción
MAX M					Única Opción

CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 1: CLIENTE SOLICITA BAJAR EL MONTO DE SU PLAN	CASO 2: CLIENTE PIDE EXPLÍCITAMENTE BAJAR SU PLAN Y/O CONDICIONES DE SU PLAN	CASO 3: CLIENTE PIDE MEJORAR SU PLAN (PAQUETE)
---	---	---	---	---

• **Estas solicitudes NO deben ser transferidas a Botón Rojo.**

• **IMPORTANTE:** Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Sólo gestionará Upselling de Planes (aumento cargo fijo)

☐

Front

☐

Botón Rojo

SUBMIT

Sólo gestionará Downselling (disminución del cargo fijo)

☐

Front

☐

Botón Rojo

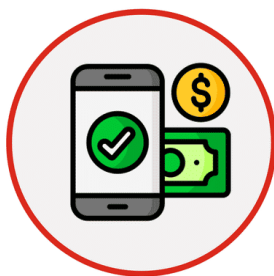
SUBMIT

CONTINUAR

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Se deben atender todos los casos en donde el cliente solicite descuento correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente en particular.

DEBES SABER:



Los descuentos a aplicar deben coincidir con las fechas de inconvenientes reportados y a su vez, **estos deben cuadrar con la fecha de emisión de las boletas.**



Si el tiempo reclamado por “días sin servicio” es menor a 24 hrs., se debe considerar para el descuento **1 día de servicio.**



Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **#DIASSINSERVICIOMOVIL.**



En caso de que el monto reclamado por “días sin servicio” sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo **debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.**

CASO 1: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIO

Caso 1



Cliente estuvo sin servicio

Paso 1

Paso 1

R.U.T. N° Cliente N° C. Interno	CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Correo Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile
RESUMEN DE COBROS	
CARGOS POR MÓVIL	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	6.054
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA	6.054
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0
OTROS COBROS A LA CUENTA	0
SALDO ANTERIOR	0
Saldo Anterior	0
TOTAL	6.054



CLARO CHILE SpA
 SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL
 Otros servicios de Telecomunicaciones
 Otros Servicios de Correoaje
 Servicios de Telefonía Fija
 Casa Matriz Avenida El Salto 5450
 Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 569 XXXXXXXX

Nombre del Plan: MAX M

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	\$ 6.954
Promoción	-12.000
Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168	-407
Impuesto de timbres	-12.042
Telefonia	12.826
Descuento Telefonía	-10.888
Plan base promoción 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-6.461
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

Revisa boleta Anterior y en curso, con el fin de verificar si está la glosa que declare lo siguiente: **“Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168”**, es importante precisar que esta glosa puede recoger el descuento por x Cantidad de días por normativa debemos usar esta descripción. El descuento se verifica en “Detalle de cobros por móvil”.

Paso 2

Paso 2



Si el descuento aparece en boleta, explica al cliente lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento)".

Paso 3

Paso 3

El screenshot muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, hay una barra de menú con opciones como 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Flujo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda' y 'Herramientas de Prueba'. Debajo de esto, hay un panel de control con el logo de Claro, un reloj de tiempo (00:00), y campos para 'Cliente' y 'Duración' (00:00:00). El panel principal está dividido en tres secciones: 'Perfil del Cliente', 'Encontrar' y 'Sub Estados'. En la sección 'Encontrar', el campo 'Nro. de Suscripción' contiene el valor '56978548117' y está rodeado por un recuadro rojo. Una mano azul apunta a este campo. En la sección 'Sub Estados', el botón 'Buscar Ahora' está rodeado por un recuadro rojo y una mano azul lo apunta. El botón 'Cancelar' está justo debajo de 'Buscar Ahora'. A la izquierda del panel principal, hay un menú de navegación con opciones como 'Plataforma de Lanzamiento', 'Mis Carpetas' y 'Abrir Ventanas'. El menú 'Mis Carpetas' está expandido, mostrando una lista de carpetas como '151109896 - prdcm1', 'Por defecto', 'Cila', 'Mis Colas', 'AREASINTERNAS1', 'Búsquedas' y 'Búsquedas Personales'.

En caso de que el descuento, no esté reflejado en boleta, verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino de días sin servicio (revisa el tráfico de llamadas salientes con el fin de asegurar la solución del inconveniente, apóyate en el paso 3.1). Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplica la nota de crédito.

3.1 Revisión de tráfico de llamadas salientes.

Busca el PCS que declara inconveniente y luego pincha **"Buscar Ahora"**

Paso 4

Paso 4

El screenshot muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, hay una barra de navegación con opciones como 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Flujo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda' y 'Herramientas de Prueba'. El logo de Claro está visible en el lado izquierdo. El panel principal está dividido en varias secciones:

- Perfil del Cliente:** Incluye campos para 'Buscar por:' y 'Valor:', y un botón 'Encontrar'.
- Plataforma de Lanzamiento:** Muestra botones para 'INTRANET', 'Calculadora', 'TSA', 'Poliedro', 'Portal SAC' y 'CLAROCHILE'.
- Mis Carpetas:** Muestra una estructura de carpetas como '151109996 - prdcm1', 'Mis Trabajos', 'Por defecto', 'Mis Colas', 'AREASINTERNAS1', 'Búsquedas' y 'Búsquedas Personales'.
- Abrir Ventanas:** Muestra una lista de ventanas abiertas, incluyendo 'Búsqueda: Contacto (Extendida)'.
- Alertas Globales:** Muestra un botón 'Seleccionar'.

El panel central, 'Búsqueda: Contacto (Extendida)', contiene una tabla de resultados de búsqueda. La tabla tiene las siguientes columnas: 'Nro. de Suscripción', 'Tipo', 'Sub Estados', 'IMEI', 'ICCID', 'Nombre', 'Apellido', 'Rol', 'Nro. de Cta. Financiera'. Se muestran tres registros, pero solo el último está seleccionado (destacado en naranja). El estado 'Activo' de este registro está resaltado con un recuadro rojo. Un icono de mano apunta a este estado. En la parte inferior de la ventana, hay un botón 'Seleccionar' que también está resaltado con un recuadro rojo.

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera
56978548117	VLSM	Cancelado	354909045309...	895603010321...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Cancelado	353458041153...	895603009617...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Activo	350556390992...	895603020580...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621

Busca el PCS que en su **Sub-Estado** declare **activo**, y luego pincha en **Seleccionar**.

Paso 5

Paso 5

The screenshot displays the Claro system interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Perfil del Cliente', 'Plataforma de Lanzamiento', and 'Mis Carpetas'. The main area is titled 'Página Principal de Interacción [2]'. It contains a header with client information (Olga Gonzalez, RUT: 151109896) and a 'Suscriptor' section (Suscriptor: 56978548117, Tipo: WLSM, Estado: Activo). Below this, there is a 'Temas Actuales' section with a table of topics. The 'Suscripciones' tab is highlighted, showing a table of subscriptions. A red box highlights the 'Suscripciones' tab, and a hand icon points to the '56978548117' subscription ID in the table.

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
4100621	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	56978548117	Por Favor Seleccionar

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	

Dirígete a la pestaña de **suscripciones** y luego pincha sobre el **PCS**.

Paso 6

Paso 6

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcrmapp08, User: 151109896

Archivo Ver Crear Buscar Documento de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro

Olga Gonzalez
Tributario de Cuenta
RUT: 151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:02:19

Platener: 00:00

Perfil del Cliente

Buscar por: Valor: Encontrar

Número de ...

RUT 151109896 Desde 13/05/2013 22:33:41

16168835

4100621-Abierto-Wireless

Plataforma de Lanzamiento

INTRANET Calculadora TSA

Poliedro Portal SAC CLAROCHILE

Mis Carpetas

151109896 - prdcm1

Trabajo

Por defecto

Olga

Mis Colas

AREASINTERNAS1

Busquedas

Busquedas Personales

Abrir Ventanas

Plana Principal de Interacción [2]

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Suscripción: 56978548117 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 5/08/2011 Segmentación: Ver Producto Asignado

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez Identificación del Cliente: 16168835 Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez Verificar red

Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA... Tipo de Plan: Postpaid Archivos Adjuntos

Lealtad: Saldo: Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55 IMEI: 350556390992201 ICCID: 8956030205808702405 Compra de unidades incluidas

Puntos a Expirar: 0 Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55 Elegible para Reajuste Schaman

Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Suscripción del Encabezado de la Factura

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos Items de Acción Historia de unidades in

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del 12/04/2024 a 29/04/2024 Buscar Ahora

Tipo: ALL Sub Tipo de Evento: Categoría de Evento:

☐ Ajustar

☐ Tipo Hora Duración/Volumen Número de que... SubTipo Cargo total Dirección del ... Número Frecuente Saldo Maestro Antes Saldo Maestro Después

No se encontraron registros 0 Registros

En la pantalla de Información general del suscriptor, dirígete a **“Eventos”**

Paso 7

Paso 7

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcmapp08, User: 151109896

Archivo Ver Crear Borrar Búsqueda de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro

Olga Gonzalez
Tributario de Cuenta
RUT: 151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl.: Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:05:06

Plataforma de Lanzamiento: INTRANET, Calculadora, TSA, Poliedro, Portal SAC, CLAROCHILE

Mis Carpetas: 151109896 - prdcm1, Mi Trabajo, Por defecto, Olga, Mis Colas, AREASINTERNAS1, Búsquedas, Búsquedas Personales

Abrir Ventanas: Página Principal de Interacción [2], Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez
Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA...
Lealtad: 0
Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55
Puntos a Expirar: 0
Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55

Identificación del Cliente: 16168835
Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez
Tipo de Plan: Postpaid
IMEI: 350556390992201
ICCID: 8956030205808702405

☐ Elegible para Reajuste
☒ Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)
☐ Suscripción del Encabezado de la Factura

Información de la Suscripción: Declaración, **Eventos**, Historial, Servicios Facturados, Resumen de Consumo, Casos, Items de Acción, Historia de unidades in...

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del Ciclo: 12/04/2024 - 11/05/2024 Buscar Ahora

Tipo: Voice Sub Tipo de Evento: ALL Categoría de Evento: EXTRANET

Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Ma...
2024-04-12 00:25:25	105	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-12 07:44:32		bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-12 23:07:01		bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-22 18:15:02	1189	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-13 00:25:46	60	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0

Identifica la fecha en que el cliente declara el inconveniente, y revisa en período del ciclo que esta se encuentre relacionada. En tipo selecciona **Voice** para asegurar que retomo servicios.

Nota: Revisa la hora, esta es importante para asegurar un descuento valido para el cliente.

Paso 8

Paso 8



Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
20/04/2024	I228875129	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : SE HACE EVALUACION COMERCIAL POR EG
16/04/2024	I228675584	REGISTRO	CONSULTA CLI...	MOVIL	SOLICITUD CO...	15449491K : Rev. control NC
15/04/2024	I228602194	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : revision
20/03/2024	I227470954	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...	

Revisa en la pestaña de **historial** las interacciones del cliente, revisando con énfasis en notas y su fecha de creación.

Paso 9

Caso de uso

Luego de las revisiones, se determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.

2. *Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711*

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

INFORMA

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con **gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.**

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIO

IMPORTANTE

Paso 1: Resuelve el inconveniente del cliente, para ello, realiza revisiones del servicio de acuerdo al Troubleshooting Técnico Móvil.

Explica al cliente la solución realizada: *"Sr(a) XXXX, le informo que hemos resuelto su inconveniente a nivel sistémico, por favor, reinicie su equipo y pruebe si puede xxxxxxxx"*

Si cliente insiste en obtener descuento por días sin servicio, revisa en base a lo siguiente:

Paso 2: Verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino del incidente que provoca la baja de los servicios. Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplicar la nota de crédito.

Paso 3: luego de las revisiones, determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

CASO DE USO:

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.
2. Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

Paso 4: Explica el monto a descontar, y avanza hasta de ingreso nota de crédito

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

Paso 5: En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Avanza hasta de ingreso nota de crédito por un monto de \$1.500, ten presente que esta acción es por única vez, revisa el procedimiento pinchando aquí.

REGISTRA:

Registro detallado en la siguiente interacción:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS

- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

-Monto de Nota de Crédito:

-RUT de Cliente:

-N° de Cuenta Financiera:

-Motivo: #DIASSINSERVICIOMOVIL



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que en caso de que el monto reclamado por “días sin servicio” sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°11- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR