



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - 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.

≡ UNIDAD 1: AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

≡ UNIDAD 2: CLIENTES MIGRADOS DESDE VTR CON SERVICIO SUSPENDIDO EN CLARO - MÓVIL

≡ UNIDAD 3: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA



PREPAGO:



TOMA EN CUENTA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

**2. REVISIÓN DE
ACTIVACIÓN DE
PAQUETES (CARGA
DE MEGAS)**

**3. REVISIÓN DE
ACTIVACIÓN DE
PAQUETES
(MINUTOS)**

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.

DESCRIPCIÓN:

Este instructivo aplica para todo cliente prepago que indique que su recarga no fue aplicada, no se activa bolsa/paquete de forma correcta o la tarificación es incorrecta. Esto puede ser:

- Saldo Maestro
- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

- El ejecutivo front en Call Center tendrá la atribución de aprobar ajustes en línea hasta \$3.000. Todo monto superior, continúa con la gestión de aprobación BackOffice.

- Debes solicitar el comprobante de recarga al cliente, el que debe ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl
- Para las atenciones presenciales, el encargado de aprobar el ajuste es el Agente Zonal.
- Este procedimiento no aplica para fidelizar clientes.

SLA:

- En línea, para los montos solicitado.
- Hasta 2 días hábiles, cuando aplica resolución en Backoffice. Los casos que se derivan a Backoffice son solo aquellos que por monto no pueden ser aprobados en el Front.
- Una vez aprobado el Caso, el cliente puede visualizar inmediatamente el monto reclamado.

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.



TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	2. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (CARGA DE MEGAS)	3. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (MINUTOS)	
-----------------------	------------------------------------	---	--	--

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE:

1. REVISIÓN DE RECARGA:

Cuando cliente indica que su Recarga prepago no fue aplicada, el ejecutivo debe verificar: saldo prepago, fecha de recarga, monto, descuentos realizados y que no haya comprado paquetes/bolsas con saldo, en las pestañas: **Información Prepago - Declaración Prepago.**

1.1. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA INFORMACIÓN PREPAGO.

1.2. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA DECLARACIÓN PREPAGO

Debe verificar descuentos realizados y que no se haya comprado paquetes/bolsas con el Saldo de Prepago

Suscriptor 90954301849 Tipo de Suscriptor WLSR		Estado de la Suscripción Activa Identificación del Cliente 141204404 Tipo de Plan Prepago		Fecha de Vigencia 20/04/2017 Nombre del Cliente Genaro Rojas Navarrete		Segmentación Ver Producto Asignado Verificado Activar Algoritmo Recargo Simulador Compra de unidades incluidas Complementos del Fondo	
Nombre del Suscriptor 0000010000 Dirección del Suscriptor Localidad Salto Fecha del Seguro 31/03/2019 10:53:17 Puntos a Expirar 3 Fecha de Vencimiento 31/03/2019 10:53:17		RRI 00000000000000000000 IDDD 00000000000000000000		☐ Exigible para Recargo ☐ Indicador de Recargo (Desmarcar para UNICO) ☐ Suscripción del Encabezado de la Factura			

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	2. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (CARGA DE MEGAS)	3. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (MINUTOS)	
----------------	----------------------------	---	--	--

Para validar la recarga de Megas, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de

la carga de datos, en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

Recuerda que los datos están cargados en MB.

Para verificar la recarga de RR.SS., el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de la carga de RR.SS., en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

**Recuerda que las RR.SS. están cargados en MB.

Número de Identificación	Nombre	Fecha de vencimiento	Monto	CCM Monto	unidad de medida	Precio	Descripción
0	Maestro	1/02/2025	4.001	0	Moneda	1	Maestro
1	Voz	25/12/1999	0	0	Segundo	0.1	Voz Claro y red fja
2	SMS	15/12/2019	0	0	Evento	1	SMS (Claro)
3	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	4	SMS (todo destino)
4	GPS	25/12/1999	0	0	MB	0	GPS
5	MMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	MMS (todo destino)
6	Libre	25/12/1999	0	0	Seg. Evento (KB)	1	Carga Libre
7	BlackBerry	25/12/1999	0	0	Evento	0	BlackBerry
8	Voz	13/12/2019	13.900	200	Minuto	60	Voz Todo Destino
1906	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text. FB, Wap, G, Man, Snap.
1907	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text. FB, Wap, G, Man, Snap, Waps
1901	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text. FB, Wap, G, Man.
1900	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text. FB, Wap, G, Ollusica, Snap.
1901	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text. FB, Wap, G.
10000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MB	1	Internet
10000	INTERNET	13/12/2019	2.048	2.048	MB	1	200 min + 2 GB + RRSS Libres
1900	RRSS	13/12/2019	219.200	219.200	MB	1	200 min + 2 GB + RRSS Libres

TOMA EN CUENTA

VERIFICA
PRECONDICIONES

2. REVISIÓN DE
ACTIVACIÓN DE
PAQUETES (CARGA
DE MEGAS)

3. REVISIÓN DE
ACTIVACIÓN DE
PAQUETES
(MINUTOS)

Para verificar la recarga de minutos, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de los minutos.

Recuerda que deben tener minutos cargados en la cuenta 8.

Para el caso de minutos libres se visualizan en la cuenta 7:

Información de la Suscripción: Declaración: Eventos: Historial: Servicios Facturados: Resultados de Consumo: Carga: Serie de Acción: Historia de unidades incluidas											
Ajustes											
Número de Id.	Resumen	Fecha de inicio	Moneda	UOM Moneda	Unidad de med.	Precio	Descripción	Utilizado	Resumen	Tipo de Evento	Sub Tipo de E...
0	Maestro	5/11/2023	231	0	Moneda	1	Maestro	0	0		
1	Voz	25/12/1999	0	0	Segundo	0.1	Voz Claro y red...	0	0		
2	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	SMS (Claro)	0	0		
3	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	4	SMS (Solo dest...	0	0		
4	OPRS	25/12/1999	0	0	MB	0	OPRS	0	0		
5	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	SMS (Solo dest...	0	0		
6	Libre	25/12/1999	0	0	Evento	1	Evento	0	0		
7	BlackBerry	5/11/2023	1	0	Evento	0	BlackBerry	0	0		
8	Voz	25/12/1999	0	0	Minuto	68	Voz Todo Destino	0	0		
9	LDI	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDI Group 1	0	0		
10	LDI	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDI Group 2	0	0		
1000	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1007	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1001	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1008	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1001	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
10000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MB	1	Internet	0	0		
10003	INTERNET	5/09/2023	10.240	10.240	MB	1	Bonus Libre 1 dia	0	0		
1005	RRSS	5/09/2023	010.199.91	010.199.91	MB	1	Recarga TSD - 1...	0	0		

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	2. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (CARGA DE MEGAS)	3. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (MINUTOS)
----------------	----------------------------	---	--

PASO 1: INGRESO DE CASO EN CRM ONE

Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:

1.1. Ingresar al Suscriptor

1.2. Ingresar pestaña Unidades Incluidas

1.3. Seleccionar la cuenta a reclamar:

- Maestro: Saldo Libre
- Cuenta 3: SMS
- Cuenta 7: Minutos Libres
- Cuenta 8: Minutos
- Cuenta 10000: Internet
- Cuenta 1601: RR.SS.

1.4. Una vez seleccionada la cuenta, en la parte inferior izquierda pinchar "Crear Disputa"

1.5. Qué datos debo rellenar para ingresar caso de ajuste prepago Datos que se deben llenar en pestaña Disputa Prepago.

- **Unidades:** Ingresar el monto a disputar.
- **Cuenta Maestra:** Debe ser reclamada en pesos.
- **Cuenta 3:** Debe ser reclamada en cantidad de SMS
- **Cuenta 7:** Debe ser reclamada por evento (debe tener 1 peso para minutos libres)
- **Cuenta 8:** Debe ser reclamada en minutos
- **Datos y RR.SS.:** Deben ser reclamadas en MB

Motivo de crédito: Se desplegará una lista de motivos, se debe seleccionar según lo reclamado

Duración del crédito: Vigencia de la disputa.

La vigencia de la bolsa o paquete la puedes obtener según lo indicado por el cliente o puedes revisar cuales están vigentes en el siguiente link

<https://recargas.clarochile.cl/>

1.6. Datos que debes llenar en pestaña "Detalle"

Recibido de: Seleccionar cliente que ingresa el requerimiento. **Notas:** Donde debes ingresar template de disputa.

TEMPLATE PARA REGISTRO DE CASO- Motivo ajuste:

- Monto:
- Bolsa: (si aplica)
- Cuenta dedicada a ajustar:
- Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)
- Documentos que respaldan reclamo:
- Resuelto en línea: SI/NO Luego debe presionar "Guardar" en la parte inferior derecha

PASO 2: REALIZA LA APROBACIÓN DEL CASO DE ACUERDO AL MONTO

El ejecutivo debe realizar la aprobación del caso de acuerdo a la política de montos vigentes para este procedimiento. Para aprobar el caso, debe seguir los siguientes pasos.

2.1. Recuperar el caso, dando click en **flujo de trabajo** y **recuperar**.

2.1. Cambiar estado de **Nuevo** a **En Análisis**

2.3. Avanzar el caso desde **En Análisis** a **Pendiente de Aprobación** e indicar Razón de aprobación, que puede ser Ajuste realizado si se aprueba el 100%, o bien Ajuste Parcial Realizado si se aprueba por un monto menor al 100% ingresado en el reclamo.

IMPORTANTE: Este 100% se encuentra regulado por los montos máximos permitidos en la política definida para este procedimiento.

2.4. Ingresar en Notas las observaciones del motivo de aprobación, indicando la duración del ajuste, que dependerá de las condiciones del motivo del ajuste (compra de bolsa, recarga, etc.).

2.5. Ingresar unidades aprobadas, que pueden corresponder al 100% de las unidades reclamadas o un porcentaje menor.

IMPORTANTE: Considerar que las unidades aprobadas, se traducen en Monto Aprobado, por ende, siempre se debe validar el monto de unidades aprobadas, esto, con el objetivo de validar que se ingresen correctamente, y no se apruebe un monto mayor al que corresponde.

Si el Monto aprobado, que es el equivalente de las unidades aprobadas en pesos (\$), está dentro del rango de aprobación del ejecutivo, podrá seguir los siguientes pasos para aprobar.

El monto indicado en la imagen es referencial. Utilizar sólo montos validados para la aplicación de este procedimiento.

2.6. Posterior al estado “Aprobado”, avanzar el caso a “Contacto de cliente”.

2.7. Finalmente, una vez resuelto y ya en estado “Contacto de cliente”, se debe **cerrar caso**.

IMPORTANTE: Debes incluir en las notas de las observaciones el motivo de aprobación y detallar si existe algún escalamiento.

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	2. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (CARGA DE MEGAS)	3. REVISIÓN DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES (MINUTOS)	
a) Visualización de Recarga prepago de \$2000 en Pestaña Declaración Prepago. b) Visualización de Unidades Incluidas sin paquetes ni bolsas activas. c) Visualización descuento en pestaña Declaración Prepago de compra de paquete de \$2.000. d) Activación de paquete en Unidades Incluidas Minutos, GB y <u>RR.SS.</u> en el borde inferior derecho indica detalle del paquete activado.				

Información de Prepaio		Descripción de Prepaio	Eventos Prepaio	Historial	Cargos	Beneficio de Acción	Historial de unidades incluidas	Unidades Incluidas	Póliza Uno ASES
Ajustar									
Id	Nombre	Fecha de venc.	Monto	CCAR Monto	Unidad de medida	Phono	Descripción		
0	Base	15/02/2020	4.001	0	Minuto	1	Base		
1	Voz	25/12/1999	0	0	Segundo	0.1	Voz Claro y red Fja		
2	SMS	18/12/2020	20	20	Evento	1	SMS (Claro)		
3	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	4	SMS (Red destino)		
4	SMS	25/12/1999	0	0	MB	0	SMS		
5	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	SMS (Red destino)		
6	Libre	25/12/1999	0	0	Seg. Evento / KB	1	Carga Libre		
7	BlackBerry	25/12/1999	0	0	Evento	0	BlackBerry		
8	Voz	24/12/2019	13.800	200	Minuto	60	Voz Total Destino		
1000	WIFI	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man, Snap...		
1001	WIFI	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man, Snap, WhatsApp		
1001	WIFI	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man...		
1000	WIFI	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Chats, Snap...		
1001	WIFI	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG...		
1000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MB	1	Internet		
1000	WIFI	24/12/2019	819.200	819.200	MB	1	Recarga 200% - 2000		
1000	WIFI	24/12/2019	819.200	819.200	MB	1	200 min + 2 GB + 4000 Libres		
1000	INTERNET	24/12/2019	2.040	2.040	MB	1	200 min + 2 GB + 4000 Libres		

CUENTA EXACTA:



TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales. Aplica para clientes Cuenta Exacta (Persona y PyME).

DESCRIPCIÓN:

Este Instructivo aplica, cuando un cliente indica no haber recibido la recarga o que falta parte de ésta. Esto puede ser:

- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

Este procedimiento no aplica para:

- Fidelizar a un Cliente.
- Revisión de consumo (tráfico) o análisis de boletas.
- Clientes Postpago

SLA:

3 días corridos



TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.

1. REVISIÓN DE RECARGA COMPLETA:

Cuando la problemática que expone el cliente es que No recibió la carga completa del saldo, el ejecutivo debe verificar: ciclo de facturación y tipo de plan en ONE y que se haya generado la carga de saldo en ONE, en la pestaña Declaración prepago y Saldos dedicados.

1.1. Primero ver el ciclo en el perfil de facturación de ONE.

1.2. Ingresar en ONE abrir suscripción y verificar pestaña Declaración Prepago.

1.3. Validar que exista como transacción "RefillRecord" que equivale a la carga automática mensual.

1.4. La fecha de la recarga de ONE que se visualiza en la columna "Fecha de la actividad", debe coincidir con la fecha inicio del ciclo en ONE.

2. REVISIÓN DE CARGA DE MEGAS:

Para validar la recarga de Megas, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de datos. Recuerda que los datos están cargados en MB.

2.1. Para verificar la recarga de RRSS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos dedicados, verificando la vigencia de la carga de RR.SS. Recuerda que las RR.SS. están cargadas en MB.

3. REVISIÓN DE CARGA DE MINUTOS:

Para verificar la recarga de minutos, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de los minutos. Recuerda que planes con minutos ilimitados (ejemplo de plan 08 2019-EP-PLAN S CE SC 975) deben tener 1 peso en la cuenta 7 y planes limitados (ejemplo plan 08 2019-DIF EP-PLAN XS CE SC 952) deben tener minutos cargados en la cuenta 8. Planes con minutos ilimitados.

4. REVISIÓN DE CARGA DE SMS:

Para verificar la recarga de SMS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de SMS.

TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

Cuando crear el Caso en ONE:

- a) Si la bolsa o plan no ha sido cargada en la fecha, según ciclo.
- b) Si presenta diferencias entre lo cargado y lo correspondiente a la oferta contratada. **Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:**

En la página principal de interacción, seleccionar los tópicos de interacción:

Motivo 1: Reclamos Comerciales.

Motivo 2: Impugnaciones de Cobro.

Motivo 3: Recargas.

Resultado: Se Genera Caso.

1. Ajuste de saldo completo

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas.

Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago.

Motivo 3: Ajuste de Saldo.

Template Nota:

Motivo ajuste:

Monto:

Cuenta dedicada a ajustar:

Bolsa: (si corresponde)

Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)

Documentos que respaldan reclamo: Resuelto en línea: SI/NO

2. Diferencia de Cargas:

Para diferencia de cargas promocionales (doble megas), los motivos del caso a seleccionar, son los siguientes:

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas

Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago

Motivo 3: Bolsas Promocionales

Template Nota: PCS, Ciclo, Mes Reclamado, Plan contratado Y detalle del reclamo. En "Fecha Recibida", indicar la fecha correspondiente al día en que se está generando o ingresando el caso.

CONTINUAR

UNIDAD 2: CLIENTES MIGRADOS DESDE VTR CON SERVICIO SUSPENDIDO EN CLARO - MÓVIL



Informamos que actualmente existe **un grupo de clientes móviles migrados desde VTR a Claro cuyo servicio se encuentra suspendido**. Esta situación se debe a que mantienen una **deuda vencida pendiente con VTR**, asociada a su número telefónico.

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
Aplica para clientes persona y Pyme .		

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
- Debes considerar que, dado que la deuda corresponde a VTR, en CRM One el cliente no registra esta deuda, ya que esta no está asociada a Claro. - Para identificar a estos clientes puedes apoyarte en la siguiente <u>BASE DE CONSULTA</u>. - Además, en CRM One, todos los clientes que hayan dejado una deuda asociada a su línea en VTR (los cuales no necesariamente se encuentran suspendidos en Claro) tendrán habilitado el botón Recomendaciones. Al seleccionarlo, se desplegará el siguiente mensaje:		

Deuda VTR Móvil: Cliente migrado de VTR a Claro con deuda pendiente en VTR. Si se encuentra sin servicio, debe pagar la boleta VTR y el servicio se restablece automáticamente después del pago. Para más detalle, acceder a Pago Express.

ALCANCE	IMPORTANTE	PROCEDIMIENTO IMPACTADO
Claro: <u>Inconvenientes Servicio Móvil</u> Si el cliente presenta esta situación, infórmale de manera cordial que su servicio se encuentra suspendido debido a la deuda pendiente con VTR e informa el monto. Explícale que, una vez realizado el pago, el servicio se reactivará automáticamente en Claro. Recomienda el uso de Pago Express. Para apoyar esta gestión, utiliza el siguiente script de atención: <i>Al revisar su cuenta, veo que el servicio se encuentra temporalmente suspendido debido a una deuda vencida con VTR por un monto de \$XXX. Para regularizarla de forma rápida y sencilla, le recomiendo realizar el pago a través del portal de Pago Express. Una vez realizado el pago, el servicio se reactivará automáticamente.</i> Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos: Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Consultas Comerciales Motivo 2: Estados Financieros Motivo 3: Deuda Resultado: Solicitud Completada		

OF de la información

Notas | Borrar | Cancel | Refrescar

Notas | Notas Anteriores

Nombre: PERSONA NUEVO

Identificación en Lista Especial: NO EXISTE/REGISTRADA

Verificar Inactividad | Verificar Faltas

Formas Activas: Agregar Faltas | Eliminar Faltas | Anular | **Recomendaciones** | Borrar | Cerrar | 20/01/2017 | Seguimiento de Asignación

Sección	Detalle	Acción
Sección 1	CONSULTAS COMPLETAS - CLARO CLUB	ACTUALIZACIONES - IMPOSIBLE COMPLETAR
Sección 2	CONSULTAS COMPLETAS - CLARO CLUB	ACTUALIZACIONES - IMPOSIBLE COMPLETAR

20/01/2017

Buscar referencias por categoría

Categoría de la oferta

Fidelización | Borrar

Revisión | Desagrupación

Consultar VTR Mas... Cliente migrado de VTR a Claro con deuda pendiente en VTR. Si se encuentra sin servicio debe pagar la boleta V... 31 1/2

CONTINUE

UNIDAD 3: MIGRACIÓN INICIAL DE CLIENTES VTR MÓVIL A CLARO



Detallar cómo atender a clientes VTR Móvil que reciban comunicaciones de migración o que ya fueron migrados a Claro, resolviendo dudas comerciales y/o técnicas garantizando una experiencia positiva durante el proceso de integración.

ATENCIÓN CLIENTE POST MIGRACIÓN:

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Informa a cliente con el siguiente script:

“Sr(a) XX efectivamente su línea ahora forma parte de Claro como parte del proceso de integración entre ambas compañías. Esto es una excelente noticia para usted, ya que a contar de hoy podrá disfrutar de una red completamente renovada con mayor cobertura, mejor estabilidad y acceso a tecnología 5G.

Además, acceso a beneficios de Claro Club en gastronomía, cines, farmacias y muchos otros comercios asociados, como también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado ”

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Para estos casos apóyate con el siguiente script:

“Sr(a) comprendo completamente su inquietud. Para darle tranquilidad, formar parte de Claro trae muchos beneficios ya que accederá a una red renovada con mejor

cobertura y acceso a tecnología 5G. Con este cambio mantendrá su mismo número, mismas condiciones comerciales y económicas que tenía con VTR, sumando a demás todos los beneficios de pertenecer a Claro como acceso a Claro Club con convenios en cines, farmacias, gastronomía y muchos otros comercios asociados, también eventos exclusivos en Claro Arena y acceso a Roaming en 51 países dependiendo del plan contratado “

1. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dejar un reclamo, apóyate con la publicación **Ingreso de Reclamo – FRONT**.
2. Si cliente continua con su disconformidad y solicita dar de baja su línea, apóyate con la publicación **Baja de Servicios**.

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Para estos casos apóyate con el procedimiento actual de **Sucursal Virtual** y/o **App Mi Claro**

CLIENTE DESEA
CONFIRMAR
MIGRACIÓN
REALIZADA

CLIENTE RECLAMA
POR INFORMACIÓN
DE MIGRACIÓN
(DISCONFORME CON
MIGRACIÓN)

CLIENTE PRESENTA
INCONVENIENTES
CON APP MI CLARO
O SUCURSAL
VIRTUAL.

CLIENTE PIDE
DERIVACIÓN A
ATENCIÓN HOGAR
VTR

Si el cliente tiene consultas de sus servicios hogar VTR y/o pide ser transferido a esta plataforma, apóyate con el siguiente script.

“Sr(a) XX, por el momento no puedo transferirle directamente al área hogar de VTR, por lo cual agradezco pueda contactarse al 600 800 9000 opción 1 para consultas técnicas y opción 2 para consultas comerciales y con gusto lo atenderán y resolverán

su requerimiento. El horario de atención de la plataforma es de las 07 de la mañana hasta las 00:00 horas”

CLIENTE CONSULTA DUDAS COMERCIALES

Para los casos en que el cliente presente dudas comerciales respecto a su plan y características actuales en Claro o del que mantenía en VTR (Nombre plan, valor, ciclo, características, etc.), debes apoyarte con la máscara de **Transición móvil VTR a Claro** (Clic derecho "**guardar vinculo como**")

Step 2

Ingresa el PCS a consultar

Step 3

Claro | **vtr**
Juntos construimos futuro

Transición móvil VTR a Claro

Instrucciones de uso
1. Ingresa el rut del cliente
2. Compara las características que tenía el cliente en VTR con las actuales de Claro

Rut 199525999

Nombre Cliente MAIKOL ALESSANDER PEQA ROCHA

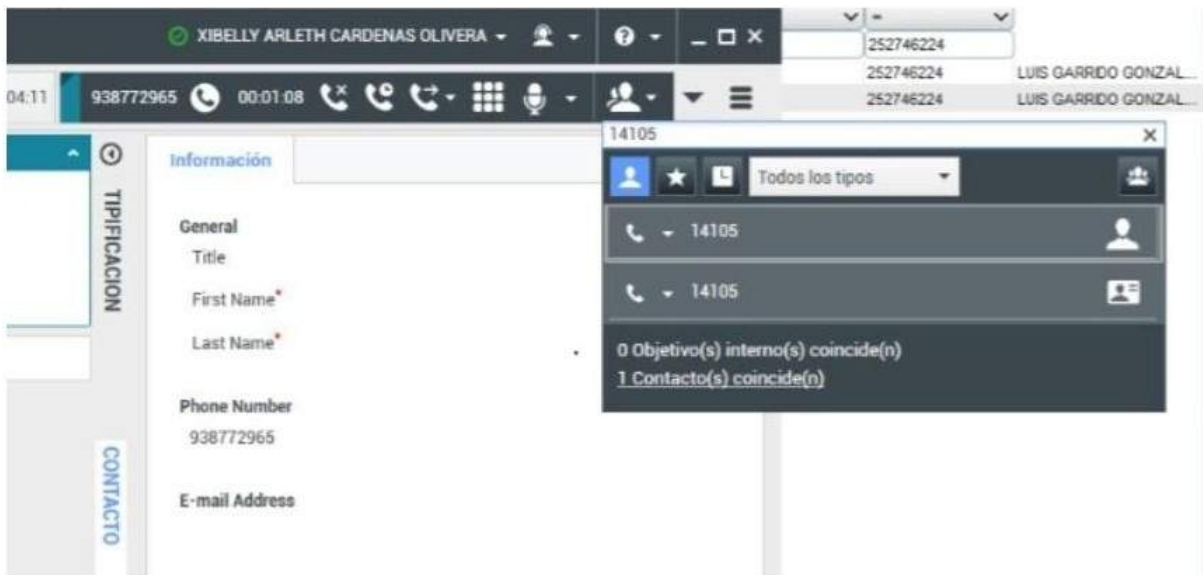
	Anterior	Actual
Nombre Plan	Móvil 150	09 2025 Plan 300 - 09 VTR
Valor	\$10.974	\$9.990
Ciclo	15	16
GBs	100	100
Minutos	Libres a 300 números	Libres a 300 números
Roaming	20 min + 1 GB + 20 SMS	20 min + 1 GB + 20 SMS
RRSS	Libres	Libres
SMS	500	500
Extras	Claro club, Claro video, Claro drive	Claro club, Claro video, Claro drive

Información del **plan con VTR**
(nombre plan, valor, ciclo y características)

Información del **plan con Claro**
(nombre plan, valor, ciclo y características)

Revisa la información asociada para indicar al cliente.

Step 4



Para los casos en que el cliente tenga consultas con boletas VTR anteriores, debes transferir de **forma asistida al anexo 14105** los cuales tendrá acceso a la información del plan e histórico de boletas en VTR.

Apóyate con el siguiente script:

Sr(a)XX. Permítame por favor un tiempo en línea para poder transferir la llamada al área especializada donde con gusto resolverán sus dudas comerciales con VTR."

**CLIENTE PRESENTA INCONVENIENTES TÉCNICOS POSTERIOR A
LA MIGRACIÓN**

Step 2

Indícale al cliente que reinicie su dispositivo móvil para que pueda actualizar su señal y conecte a la red de Claro.

Step 3

ID de la Interacción: [Nuevo] [Guardar] [Cerrar] [Refrescar] [Notas] [Notas Anteriores]

Título: VICTORIA PIZARRO Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA NUEVO Churn: [] Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-E

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales [Agregar Tema] [Eliminar Tema] [Acción] [Recomendaciones] [Orden] [Caso] [Literatura] [Item de Acción]

Nro. de Cta. Financiera Motivo 1 Motivo 2 Motivo 3 Resultado Nro. de Suscripción Vinculado con

253268686 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR 50963556539 Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación **Suscripciones** Cuenta Financiera de Cobro Historial de Campaña

Buscar Ahora [Mostrar todo] [1 Registro]

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización
50963556539	WLSM	VICTORIA	PIZARRO	254553173	VICTORIA PIZARRO	

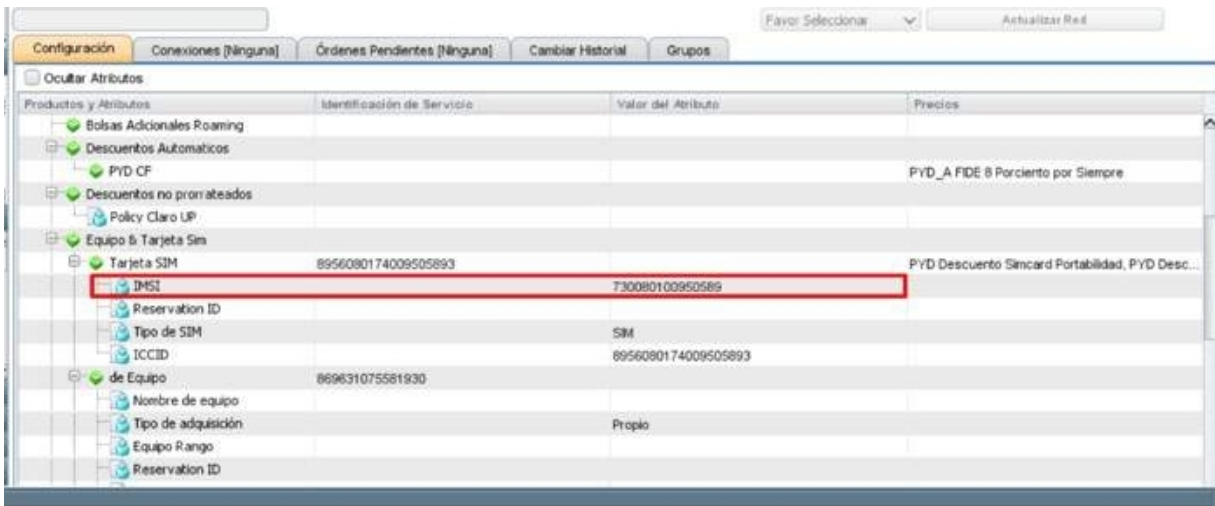
Ver los Productos Asignados

Si cliente indica que aún presenta inconvenientes, apóyate con el procedimiento de **Troubleshooting Técnico Móvil**

Importante: Si es un cliente migrado desde VTR Móvil, revisa si tiene simcard VTR o Claro en ONE. De esto dependerá si podemos activar VoLTE o no para mejorar su experiencia en llamadas.

- Ingresa a la pestaña **“Suscripciones”** de ONE.
- Selecciona el PCS en consulta
- Ingresa a la sección **“Ver los Productos Asignados”**

Step 4



The screenshot shows a software interface with a table of product attributes. The table has four columns: 'Productos y Atributos', 'Identificación de Servicio', 'Valor del Atributo', and 'Precios'. The 'Tarjeta SIM' section is expanded, and the 'IMSI' row is highlighted with a red box.

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo	Precios
Bolsas Adicionales Roaming			
Descuentos Automaticos			
PYD CF			PYD_A FIDE 8 Por ciento por Siempre
Descuentos no prorrateados			
Policy Claro UP			
Equipo & Tarjeta Sim			
Tarjeta SIM	8956080174009505893		PYD Descuento Simcard Portabilidad, PYD Desc...
IMSI		730080100950589	
Reservation ID			
Tipo de SIM		SIM	
ICCID		8956080174009505893	
de Equipo	869631075581930		
Nombre de equipo			
Tipo de adquisición		Propio	
Equipo Rango			
Reservation ID			

d) Dirígete a la sección **“Equipo & Tarjeta SIM”** y revisa el IMSI asociado.

e) **IMSI inicia con “73008xxxxxxxxx”**: Indica que cliente mantiene simcard VTR y **NO se debe activar VoLTE**.

Step 5



The screenshot shows a software interface with a table of product attributes. The table has four columns: 'Productos y Atributos', 'Identificación de Servicio', 'Valor del Atributo', and 'Precios'. The 'IMSI' attribute is highlighted with a red box.

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo	Precios
Garantía de equipo			
Período de garantía		12	
Fecha de finalización de ...		11/04/2026 07:28:27 AM	
Fecha de comienzo de la...		11/04/2025 07:28:27 AM	
Tarjeta SIM	895603244727277684		PYD Descuento Simcard, PYD Descuento Sinc...
Tipo de SIM		SIM	
ICCID		895603244727277684	
Reservation ID			
IMSI		730030726069814	
Datos			
Internet			
BillingOffer Vencimiento Fecha		NONE	
WEB_QOS_ACT		38	
ID de PCRF		NONE-NONE	
Calidad de servicio de Web		12 Mbps	
LTE			

f) **IMSI inicia con “73003xxxxxxxxx”**: Indica que cliente ya cuenta con simcard Claro y **SI se podrá activar VoLTE**.

Step 6

3. Si luego de aplicar el Troubleshooting Técnico cliente aún mantiene los inconvenientes, recomienda cambiar su Simcard por una Claro:

"Sr(a) XX, para poder mejorar su experiencia de navegación y conexión, le sugerimos cambiar su simcard sin costo alguno para usted en cualquiera de nuestras sucursales de Claro. Si gusta le puedo indicar la sucursal más cercana a su domicilio o al lugar en que se encuentre"

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
Móvil**

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

FINALIZAR