



# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - CCDD 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.

≡ AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

≡ LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

≡ DESAFÍO TERMINADO

# 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](mailto: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.**

Deben validar que monto este en Saldo 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

| Saldo de Prepago | Fecha de Vigencia del Saldo (Días hasta el Vencimiento) | Fecha de Activación | Fecha del Primer Evento Facturable |
|------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| 0.001            | 1/6/2020 0:00:00                                        | \$7                 | 1/6/2019 0:00:00                   |

|                |                         |                                                        |                                                 |
|----------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 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 | Moneda  | CCM Moneda | Unidad de medida | Precio | Descripción                       |
|--------------------------|------------|----------------------|---------|------------|------------------|--------|-----------------------------------|
| 0                        | Maestro    | 1/02/2020            | 4.001   | 0          | Moneda           | 1      | Maestro                           |
| 1                        | Voz        | 25/12/1000           | 0       | 0          | Segundo          | 0.1    | Voz Claro y red fja               |
| 2                        | SMS        | 18/12/2019           | 0       | 0          | Evento           | 1      | SMS (Claro)                       |
| 3                        | SMS        | 25/12/1000           | 0       | 0          | Evento           | 4      | SMS (todo destino)                |
| 4                        | GPRS       | 25/12/1000           | 0       | 0          | MB               | 0      | GPRS                              |
| 5                        | MMS        | 25/12/1000           | 0       | 0          | Evento           | 1      | MMS (todo destino)                |
| 6                        | Libre      | 25/12/1000           | 0       | 0          | Segl Evento / KB | 1      | Carga Libre                       |
| 7                        | BlackBerry | 25/12/1000           | 0       | 0          | Evento           | 0      | BlackBerry                        |
| 8                        | Voz        | 12/12/2019           | 13.000  | 200        | Minuto           | 60     | Voz Todo Destino                  |
| 1000                     | RRSS       | 9/12/1000            | 0       | 0          | MB               | 1      | Text.FB, Wap, IG, Man, Snap, Wats |
| 1001                     | RRSS       | 9/12/1000            | 0       | 0          | MB               | 1      | Text.FB, Wap, IG, Man             |
| 1000                     | RRSS       | 9/12/1000            | 0       | 0          | MB               | 1      | Text.FB, Wap, IG, Chusca, Snap    |
| 1001                     | RRSS       | 9/12/1000            | 0       | 0          | MB               | 1      | Text.FB, Wap, IG                  |
| 10000                    | INTERNET   | 9/12/1000            | 0       | 0          | MB               | 1      | Internet                          |
| 10000                    | INTERNET   | 12/12/2019           | 2.040   | 2.040      | MB               | 1      | 200 min + 2 GB + RRSS Libres      |
| 1000                     | RRSS       | 12/12/2019           | 019.200 | 019.200    | 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: <b>Historia de unidades incluidas</b> <b>UNIDADES INCLUIDAS</b> |            |                 |            |            |                        |        |                        |           |           |                |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|------------|------------|------------------------|--------|------------------------|-----------|-----------|----------------|------------------|
| Ajustar                                                                                                                                                                                              |            |                 |            |            |                        |        |                        |           |           |                |                  |
| Número de Id.                                                                                                                                                                                        | Resumen    | Fecha de inicio | Moneda     | UOM Moneda | Unidad de med.         | Precio | Descripción            | Utilizado | Reservado | 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 8 veces a la... | 1      | Evento 8 veces a la... | 0         | 0         |                |                  |
| 7                                                                                                                                                                                                    | BlackBerry | 5/09/2023       | 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 Grupo 1        | 0         | 0         |                |                  |
| 10                                                                                                                                                                                                   | LDI        | 25/12/1999      | 0          | 0          | Evento                 | 1      | Voz LDI Grupo 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 día      | 0         | 0         |                |                  |
| 1005                                                                                                                                                                                                 | RRSS       | 5/09/2023       | 010 199.92 | 010 199.92 | MB                     | 1      | Recarga TSD - 1...     | 0         | 0         |                |                  |

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

| 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                      | Baseo      | 15/02/2020             | 4.001           | 0          | Minuto           | 1                   | Baseo                                  |                    |                 |
| 1                      | Voz        | 25/12/1999             | 0               | 0          | Segundo          | 0.1                 | Voz Claro y red Fja                    |                    |                 |
| 2                      | SMS        | 18/1/2020              | 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                      | Línea      | 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 200M - 2GB                     |                    |                 |
| 1000                   | WIFI       | 24/12/2019             | 819.200         | 819.200    | MB               | 1                   | 200 min + 2 GB + 8000 Libres           |                    |                 |
| 10000                  | INTERNET   | 24/12/2019             | 2.040           | 2.040      | MB               | 1                   | 200 min + 2 GB + 8000 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**

# LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

---



---

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

**PREPAGO/CUENTA EXACTA**

**POSTPAGO**

✓ Para las líneas prepago se debe aplicar la validación de identidad definida para cada canal de atención, siempre y cuando el PCS este asociado a un RUT identificado. En caso de que no tenga asociado un RUT puedes modificar el contacto haciendo **[clic aquí](#)**.

✓ El usuario prepago y cuenta exacta, debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada para utilizar el servicio LDI, por lo tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.

✓ En el caso de prepago y cuenta exacta, el cobro se realiza directamente al saldo maestro, por lo que, el cliente debe recargar considerando el monto del país de destino.

✓ El cliente prepago puede activar el servicio LDI solo para algunos países, más detalles en la web de claro chile, **[apartado de planes y precios](#)**.

#### PREPAGO/CUENTA EXACTA

#### POSTPAGO

✓ Los minutos para Larga Distancia Internacional incluidos en los planes Max, se cargan en su totalidad, independiente de la fecha de activación del servicio, no son acumulables y se renuevan al inicio de cada ciclo de facturación del cliente.

✓ Para hacer uso de los minutos del plan, el cliente debe usar el Carrier de Claro 171 en la marcación, debido que si utiliza el Carrier de otra compañía se le cobrará la operación por Carrier Portador y no se descontaran los minutos automáticamente de la bolsa del plan, así como, si llama directo al número (es decir sin Carrier, desde el código país +, etc.).

- ✓ Una vez consumidos los minutos de Larga Distancia Internacional incluidos en los planes Max, comenzará a traficarse a \$120 el minuto adicional (IVA incluido).
- ✓ En caso que el cliente desee llamar a otro país no considerado en los 17 países incluidos en los planes Max, se le cobrará según la tarifa asociada al país de destino (ver **Tarifas Postpago**).
- ✓ El servicio VOLTE no afecta el funcionamiento del servicio de Larga Distancia Internacional.

## GESTIÓN:

### VALIDACIÓN DE SERVICIO

### ESCALAMIENTO

#### Aplica para todos los canales de atención.

Antes de ejecutar la activación, debes seguir los siguientes pasos:

**1.** Valida si la oferta del cliente incluye LDI, para ello, debes revisar el **producto asignado** a través de ONE.

**1.1.** En caso de que el plan no incluya LDI, puedes conocer las bolsas disponibles para agregar al plan **aquí**.

**2.** Valida si el cliente tiene el servicio LDI activado. Para ello, puedes realizar la consulta a través de **QDN**. Apóyate en el siguiente script:

*"Sr(a) xxxxxxx, ¡Tenemos buenas noticias! Su servicio de larga distancia ya está activo. Ahora podrá realizar llamadas internacionales sin ningún inconveniente."*

*"xxxxxxx, ¡Tenemos buenas noticias! Tu servicio de larga distancia ya está activo. Ahora podrás realizar llamadas internacionales sin ningún inconveniente".*

En caso, que el servicio no se encuentre activo, debes seguir el punto 3.

3. Valida en la plataforma de consulta Roaming si es factible habilitar el servicio LDI, esto con el fin de que el cliente pueda realizar llamados, para ello, **pincha aquí**

Es vital que consideres lo siguiente: puedes activar LDI de acuerdo al resultado de la máscara, el cual puede ser uno de los siguientes:

| RESPUESTA | FORMAS DE VALIDAR LA IDENTIDAD                            | RESULTADO                                                                  | ESCALAMIENT O                       |
|-----------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 0         | *Escalamiento:<br>Validación Facial y Biometría (Huella). | No aplica<br>Activar LDI                                                   | <b>Tipifica<br/>(Rutas Galileo)</b> |
| 1         | Según ID 721 (Remoto) o Exhibición de CI (Presencial)     | No aplica<br>Activar LDI, Si lo desea, debe desactivar Roaming (Si aplica) | <b>No requiere</b>                  |

|   |                                                                |             |                    |
|---|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 2 | Según ID 721<br>(Remoto) o<br>Exhibición de CI<br>(Presencial) | Activar LDI | <b>No requiere</b> |
|---|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|

**! IMPORTANTE:** Considera que los canales de atención deben usar validaciones para realizar el escalamiento, se debe aplicar una validación de identidad de entrada, la cual corresponde a Validación facial en atención remota, el uso de biometría es solo para canales presenciales, esto con el fin de validar al titular del servicio para luego proceder con la activación del servicio.

Script: Informa al cliente lo siguiente:

*"Sr (a) xxxxxxx. Con el fin de proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad por medio de validación facial, esto aplica solo para el titular de la cuenta, ya que es de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo? SI/NO*

La validación facial es una instancia superior de seguridad. Todo cliente debe tener una validación. Si validación facial falla, debe acudir a una sucursal.

Significado de la respuesta de la consulta:

**Nº 0** > El cliente no aparece en la base, por lo que requiere validaciones de identidad para la activación de LDI, una vez aprobadas se escala a través de Tipifica.

**Nº 1** > No aplica Activar LDI, en caso que el cliente tenga roaming activo, se debe negociar con el, y ofrecer la activación de uno u otro (nunca ambos servicios activos).

**Nº 2** > El cliente puede activar LDI.

Es importante, que consideres lo siguiente:

Canal remoto: Aplica validación facial, en caso de reprobar, debe ser derivado a una sucursal.

Todo registro de validación de identidad, se debe dejar en una interacción en ONE, para ello, debes dejar el N° de ID de la transacción de cada aplicativo (por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas, ni menos Print de pantalla con el resultado).

En caso de que cliente no disponga de las herramientas para gestionar una validación de identidad facial (equipo móvil, falla en conexión, etc.), o bien, si esta validación falla en canales remoto, debes derivar a un canal presencial inmediatamente, para ello, aplique el siguiente Script:

***"Sr (a)xxxxxxx, agradecemos el contacto hacia nuestro canal de atención, y dado que no podemos validar su identidad a través de biometría facial, debo informar que debe dirigirse a una sucursal de atención al cliente para realizar dicha validación"***

Consideraciones relacionadas al estado del carnet de identidad:

- RUT extranjero vencido: Aplicar solo validación facial (exclusivo canal remoto), en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.
- RUT vigente: Canal remoto: Aplica validación facial y en caso de nuevo fallo, se deriva a canal presencial.

Canal Presencial: Validación biométrica, Si falla, se debe informar que no aplica activación.

***"Sr xxxxx, le informo que considerando que la validación de identidad no ha sido exitosa, es que no podemos activar el servicio de larga distancia, dado que la validación es mandatorio por temas de seguridad".***



#### VALIDACIÓN DE SERVICIO

#### ESCALAMIENTO

Aplica cuando el cliente desee activar LDI, con la finalidad de realizar llamadas, en la máscara de consulta, lo veras como **“Respuesta 0”**.

Se debe dejar el registro en tipifica usando las siguientes rutas:

- Sucursales:» CONTINGENCIA ONE» GALILEO.
- Call Center:» MOVIL MAS» GALILEO.
- Canales Electrónicos:» CANALES ELECTRONICOS» GALILEO.

#### Template:

Galileo- PCS- RUT- Activación de LDI- Email del cliente- Canal y/o Plataforma- Email del remitente- Resultado de validación de identidad. Considera que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar aprobada.

La notificación del éxito del escalamiento se hará a quien reporta a través de tipifica, recibirá email de [soporte.pt@clarochile.cl](mailto:soporte.pt@clarochile.cl), no es necesario enviar insistencia, dado que el canal responderá dentro del día hábil.

Informa al cliente que un ejecutivo lo contactará dentro de las próximas 48 horas para informar sobre el estado de su caso.

#### Registra en ONE:

- **Motivo1:** Consultas Comerciales
- **Motivo2:** Servicios de Valor Agregado
- **Motivo3:** Larga Distancia Internacional
- **Resultado:** Imposible Completar



CONTINUE

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°14 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -  
CCDD MÓVIL CLARO**

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

**FINALIZAR**