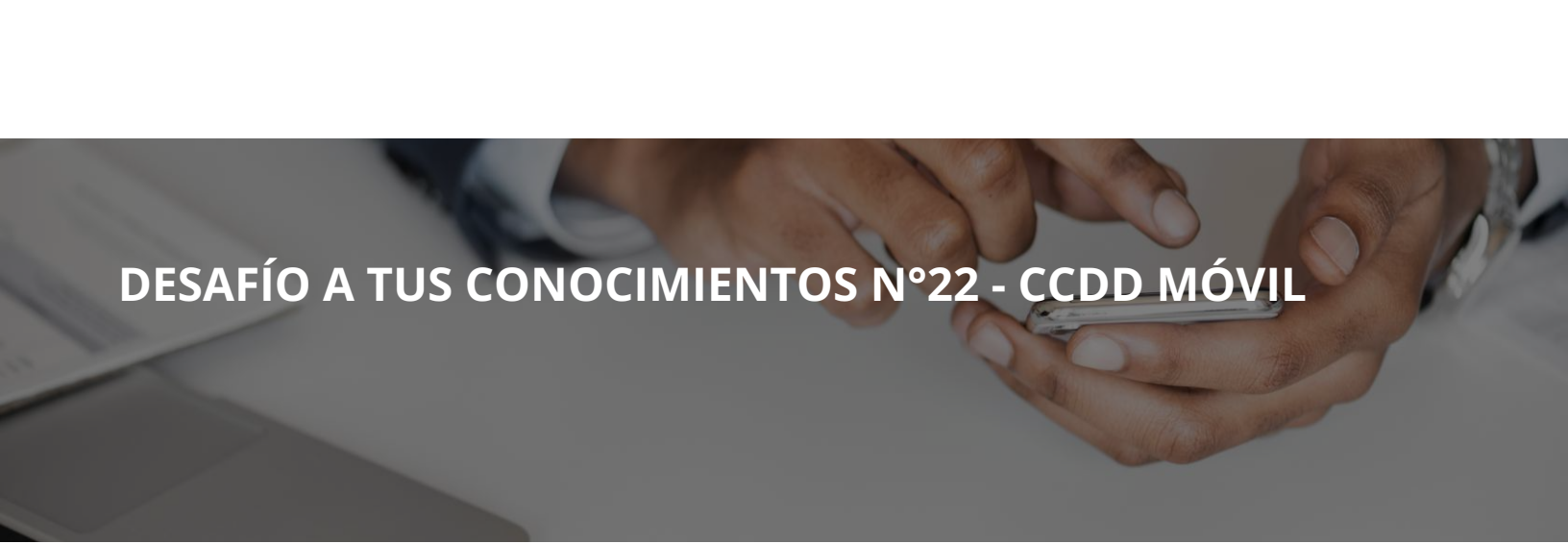




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - CCDD MÓVIL

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.

☰ UNIDAD 1: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

☰ UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO

☰ UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - PROPORCIONALES MÓVIL

☰ UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809



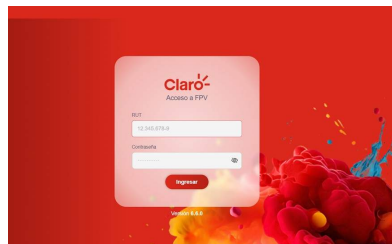
Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

GESTIÓN

1. Ingresar al **Front de PostVenta (FPV)** por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM.



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

2.1. **Si el cliente no tiene o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos puede volver contactarnos cuando lo tenga disponible para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

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

2.2. **Si el cliente muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado. Apóyate del siguiente script:

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

a. **Si el cliente acepta entregar los datos**, continúa con el **PASO N°2.3**.

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

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

a. **Si el número de serie es inválido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que esté vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

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

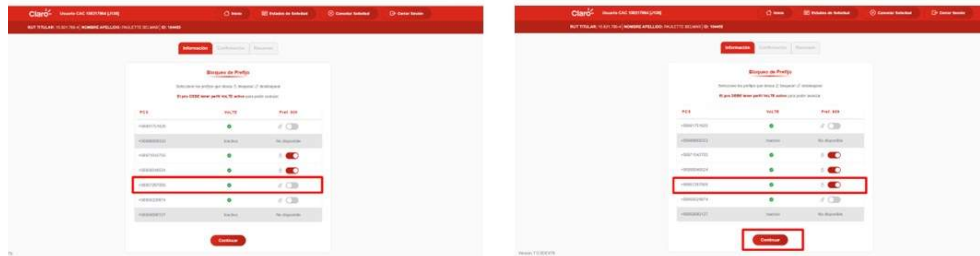
b. **Si el número de serie es válido**, continúa con el **PASO N°3**.

D. Si el número de serie es válido, continúa con el PASO N°3.

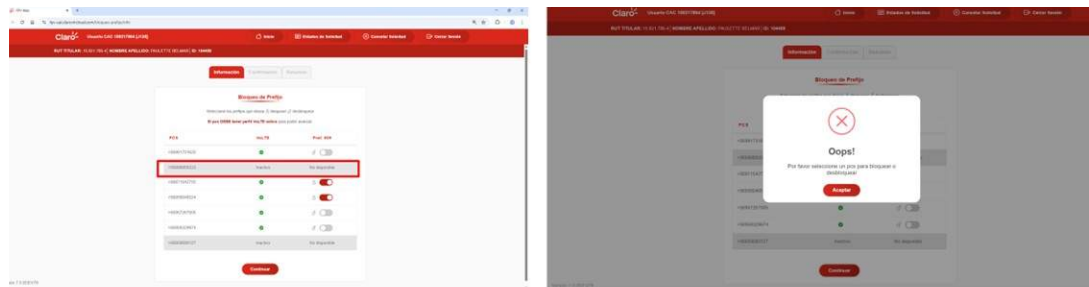
3. Selecciona el botón **Bloqueo de Prefijos** para realizar la gestión.



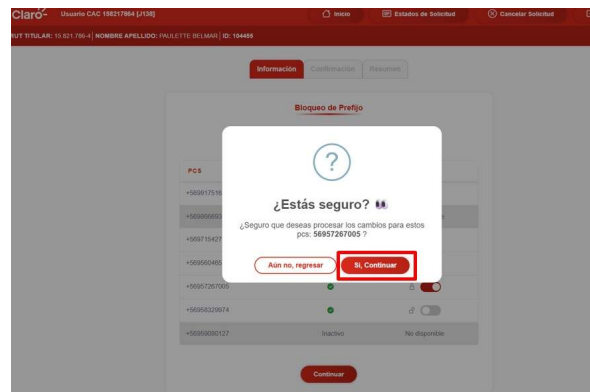
4. Se mostrarán todas las líneas asociadas al Rut del cliente. Posiciónate sobre la línea consultada y desliza **el botón hacia la derecha para activar el bloqueo en la columna Pref. 809** (para desbloquear debes deslizar el botón hacia la izquierda). Luego presiona **Continuar**.



IMPORTANTE: Si la línea del cliente no tiene activo el perfil VoLTE no podrá ser seleccionada apareciendo el siguiente mensaje “Por favor seleccione un PCS para bloquear o desbloquear”.



5. Una vez presionado aparecerá un mensaje para confirmar la solicitud. Presiona **Sí, Continuar**.



6. A continuación, revisa y valida que la solicitud sea correcta. Si el cliente desiste o es incorrecta presiona en la parte superior el botón **Cancelar Solicitud**. Si está todo correcto presiona **Confirmar**.

Si la gestión es de bloqueo:



Revisa y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor cancela la orden para evitar inconvenientes.

N° PCS	Bloqueados	Desbloqueados	VOLTE
+56967267005	809		

Confirmar

Si la gestión es de desbloqueo:

Claro Usuario CAC 188217864 (J138) Inicio Estados de Solicitud Cancelar Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.821.786-4 | NOMBRE APELLIDO: PAULETTE BELMAR | ID: 104467

Información **Confirmación** Resumen

Detalle de solicitud

Revisa y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor cancela la orden para evitar inconvenientes.

N° PCS	Bloqueados	Desbloqueados	VOLTE
+56967267005	809		

Confirmar

7. Se generará un resumen de la solicitud, el cual incluirá el detalle de la gestión realizada y el número de seguimiento correspondiente.

Presiona **Volver al Inicio**.

Claro Usuario CAC 188217864 (J138) Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.821.786-4 | NOMBRE APELLIDO: PAULETTE BELMAR | ID: 104455

Información Confirmación **Resumen**

¡Solicitud completada exitosamente!

La solicitud N° 104455 se ha creado exitosamente

N° PCS	VOLTE	Bloqueado	Desbloqueado
+56 9 5726 7005		809	

Nombre: PAULETTE CRISTINE BELMAR AREVALO RUT: 15.821.786-4
 N° PCS: +56 9 5175 1600 Email: PAULETTE.BELMAR@CLAROVT.RL CL

Volver a Inicio

8. Una vez generada la solicitud puedes verificar en la pestaña **Estado de Solicitudes** el estado de la gestión.

Claro Usuario CAC 188217864 (J138) Inicio Estados de Solicitud Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 15.821.786-4 | NOMBRE APELLIDO: PAULETTE BELMAR | ID: 104455

Información Confirmación **Resumen**

¡Solicitud completada exitosamente!

La solicitud N° 104455 se ha creado exitosamente

N° PCS	VOLTE	Bloqueado	Desbloqueado
+56 9 5726 7005		809	

Nombre: PAULETTE CRISTINE BELMAR AREVALO RUT: 15.821.786-4
 N° PCS: +56 9 5175 1600 Email: PAULETTE.BELMAR@CLAROVT.RL CL

Volver a Inicio

9. En CRM One quedará registrado a gestión de forma automática bajo el siguiente registro:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otros

Ver información 104455

Información del Cliente

Nota de Información

FFV - Solicitud Bloqueo de Prefijo ingresada -
 ID de la orden: FFV104455
 PCS: 56967267005
 Bloqueos: 809
 Desbloques: No aplica
 Activa VOLTE: No

ID de la Interacción: 051203672

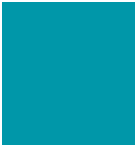
Origen: Canal
 Estado: Bloqueo
 Creación (Fecha/hora): 10/11/2023 14:22:41
 Verificación del Cliente: ☐ Transferido
☐ Autenticado
☐ En Representación de

Legajo del Comerciante:

Estado de la identificación: Estado biométrico: Descripción del error biométrico:

Lista de Temas

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Tipo de Trabajo	Título del Trabajo	Nro. de Suscriptor	Nro. de Cta. Financiera	Nombre de la Cuenta Fina.	Nombre de Emp.	Departamento
SOLICITUDES	MODIFICACIONES AL	CAMBIO DE EQUIPO	OTROS						ESB1	001



Una vez realizada la gestión en el FPV, informa al cliente que la recepción de llamadas provenientes de números con prefijo 809 ha sido bloqueada de forma inmediata, por lo que dejará de recibir este tipo de llamadas. Indícale además que, si en el futuro desea revertir el bloqueo, puede contactarnos nuevamente para solicitar el desbloqueo.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a) XXX, le confirmo que desde este momento su servicio tiene bloqueada la recepción de llamadas provenientes de números con prefijo 809. A partir de ahora, dejará de recibir este tipo de llamadas comerciales no solicitadas. Si en algún momento desea revertir esta configuración y volver a habilitar la recepción de estas llamadas, puede contactarnos nuevamente y gestionaremos el desbloqueo sin problema.

CONTINUE

UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos o móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNDO REFLEJA EL PAGO?
→ Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNDO REFLEJA EL PAGO?
→ Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNDO REFLEJA EL PAGO?
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------	--------------------------

➡ Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el **comprobante de pago legible**.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
➡ No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
➡ El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
➡ La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNTO REFLEJA?
---------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------	------------------

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realiza el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNDO REFLEJAR?
				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	¿CUÁNDO REFLEJAR?
				

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:



- Puedes apoyarte en la siguiente publicación., en apartado Servicio Móvil. [AQUÍ.](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - PROPORCIONALES MÓVIL



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de proporcionales en su boleto.

ALCENCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Ingresar a CRM One con el PCS del cliente y en la pestaña **Historial** revisar si tiene una interacción por **cambio de plan** o **cambio de ciclo de facturación**.

1.1. Si la línea **si tiene una interacción** sobre alguna de estas gestiones, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

1.2. Si la línea **no tiene una interacción** sobre estas gestiones, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en **Buscar** → **Orden** → **Ordenes** si la línea del cliente tiene una **orden por cambio de plan**.

2.1. Si **la línea si tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

2.2. Si la línea **no tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el **paso N°3**.

3. Ingresar a la **Cuenta Financiera** de la línea del cliente y luego dar clic al botón **Acuerdo de Facturación**, y en la pestaña **Historial** revisar si tiene efectuado un cambio de ciclo de facturación.

3.1. Si a la línea **si se le efectuó un cambio de ciclo**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si a la línea **no se le efectuó un cambio de ciclo y no se tiene evidencia del motivo del cobro**, también continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN:

SI NO EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO —

Si no existe evidencia del motivo del cobro en sistema, se debe ajustar el valor en base al precio del servicio contratado por el cliente. Para esto apóyate de la publicación [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#) y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

SI EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO —

1. Si existe evidencia, verifica que lo cobrado en la boleta del cliente este correcto, para ello te puedes apoyar en los ejemplos descritos en el apartado **CASOS DE EJEMPLO**.

2. **Si el cobro no está correcto**, se debe ajustar el valor en base al monto correcto que se debe cobrar. Para esto apóyate de la publicación [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#) y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

3. **Si el cobro está correcto**, explica al cliente en que consiste los proporcionales, dependiendo si fueron generados por un **cambio de plan** o por un **cambio del ciclo de facturación**.

3.1. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, registra y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no queda conforme con la explicación e insiste en que no corresponde el cobro**, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa si la línea ha tenido *un ajuste en los últimos 3 meses por el mismo motivo*. Para esto revisa la pestaña Trabajo en CRM One.

4.1. Si la línea **si tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses**, informa al cliente que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un descuento por el mismo concepto. Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa un **Caso de Impugnación** según lo indicado en la publicación [PASO A PASO AJUSTE](#).

4.2. Si la línea **no tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses**, se debe ajustar el valor, para ello apóyate de la publicación [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#) y gestiona según si el monto es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

INFORMA:

EXPLICACIÓN DEL COBRO —

Sr(a) XXXX, al cambiar su plan/ciclo implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso de su plan actual que tiene un valor mensual de \$XX.XXX.

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO —

Sr(a). XXXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes de XXXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

CLIENTE NO TUVO NOTA DE CRÉDITO —

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

REGISTRA —

En la observación de CRM One debes registrar el **#PROPORCIONALES** para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción, tal como se declara a continuación: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos recurrentes

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #PROPORCIONALES

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

CONTINUE

UNIDAD 4: BAJA NO CURSADA



Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad, pero ésta no fue cursada.

ALCANCE:



- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Plataforma de Retención y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.
2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.
3. Si **existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.
4. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).
5. Si **no existe respaldo** de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

INFORMA:

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja: —

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta.

REGISTRA —

Tópicos de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

Incluir siempre en la observación **#BAJANOCURSADA**

- Nombre del cliente.
- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - CCDD MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22

- CCDD MÓVIL

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

FINALIZAR