



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - 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: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



UNIDAD 2: AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

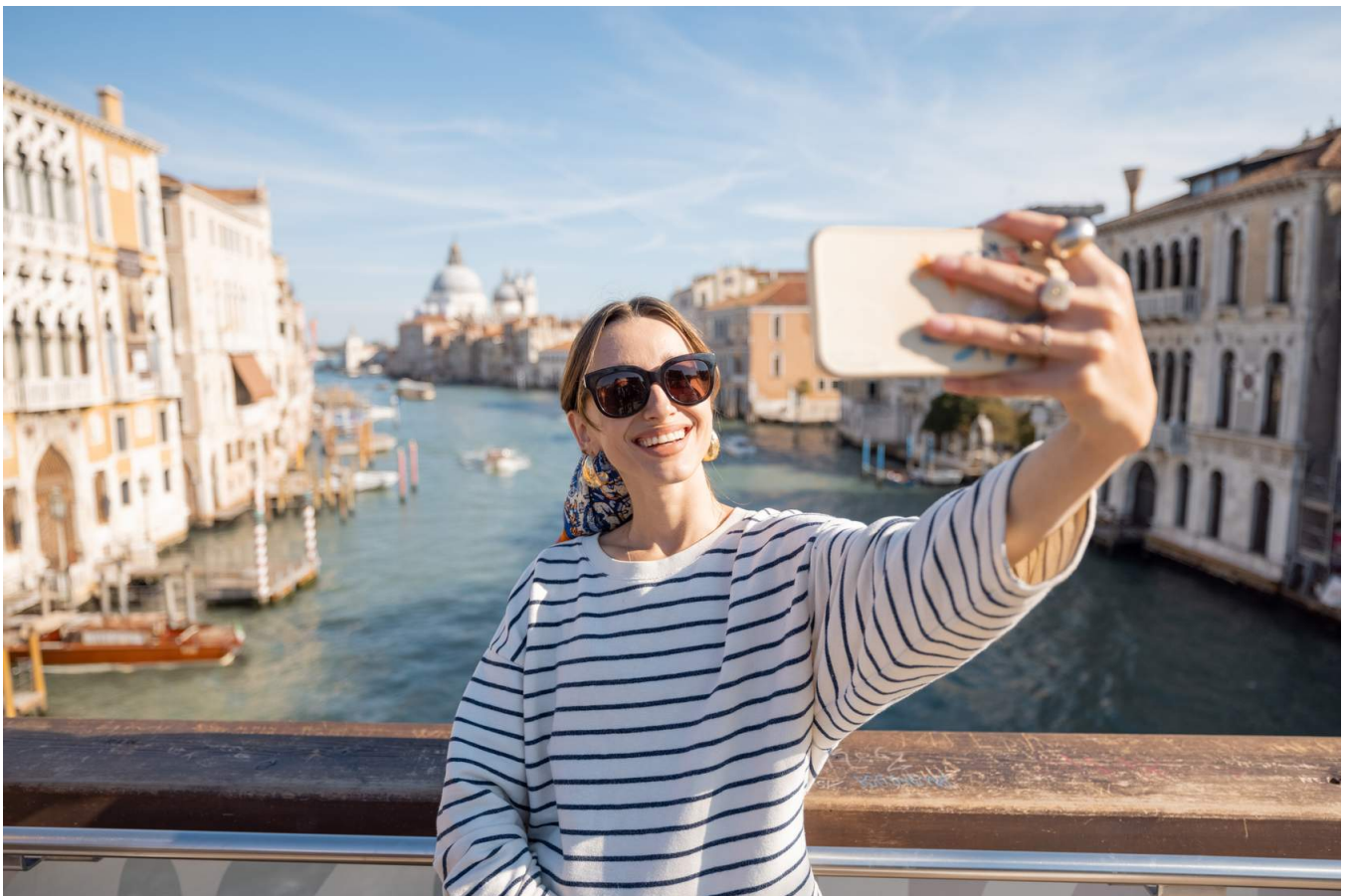


UNIDAD 3: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



PRECONDICIONES:



1

Verifica que la cuenta este sin deuda vigente, para ello, revisa la publicación "Revisar Estado Comercial".

2

Verifica en la plataforma de consulta, si el servicio de Roaming aplica estar activo, para ello, pincha [aquí](#). En caso que no aplique su activación, informa al cliente lo siguiente: ***"Sr xxxxx, le informo que, por temas de seguridad, el servicio de Roaming no puede ser habilitado, agradecemos su comprensión"***.

3

Dirígete al sub- menú de One, y pincha Buscar>Orden>Órdenes, y revisa si la orden de activación está cerrada, en caso contrario, ingresa un ticket para gestionar el cierre. Categoría: ONE. Sub-Categoría: ONE. Tipo de Solicitud: Completar orden – Cambio de oferta comercial

Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l

4

En caso de que no exista orden de activación, debes ejecutar el proceso siempre y cuando la base de consulta lo informe, en caso de que aplique, gestiona la activación de acuerdo a la publicación Activación Roaming Móvil.

5

Indaga y verifica el país de destino, y si es acuerdo vigente, para ello, apóyate con la siguiente [base de consulta](#).

GESTIÓN:



Valida si existe límite de crédito activo, para ello, sigue los siguientes pasos de revisión:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/login>

Luego, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al ingresar debes ingresar al módulo **ACCESibility1**, y luego hace Clic en el botón **"Analyzer"**.



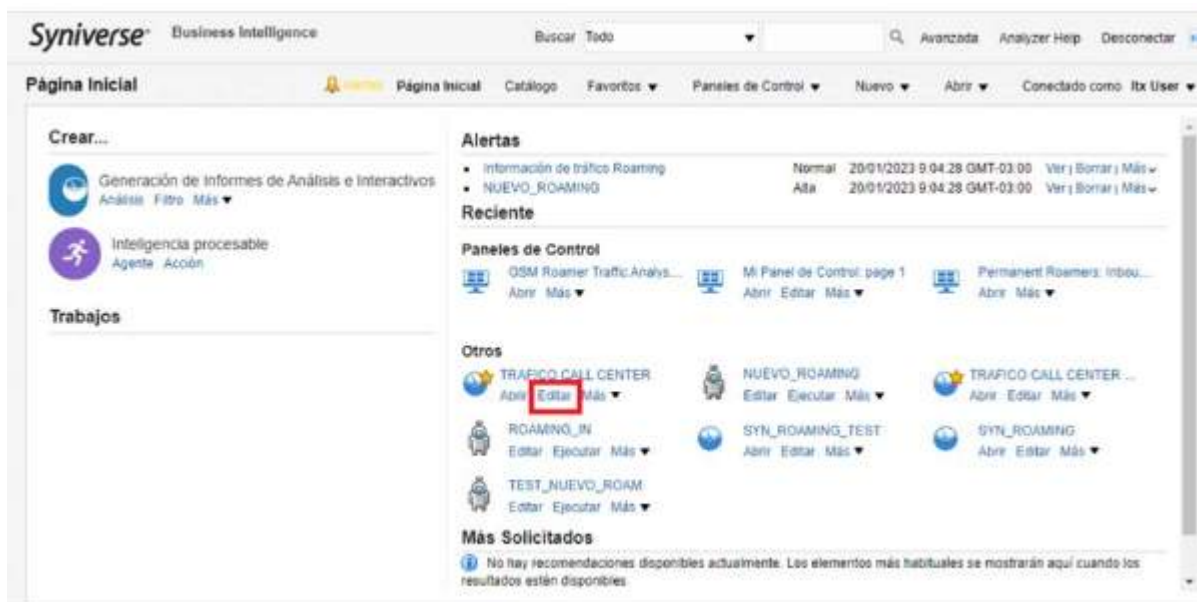
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al ingresar en Analyzer, verás esta pantalla. La cual debes ingresar a **"Editar"** del módulo **Otros TRAFICO CALL CENTER**.



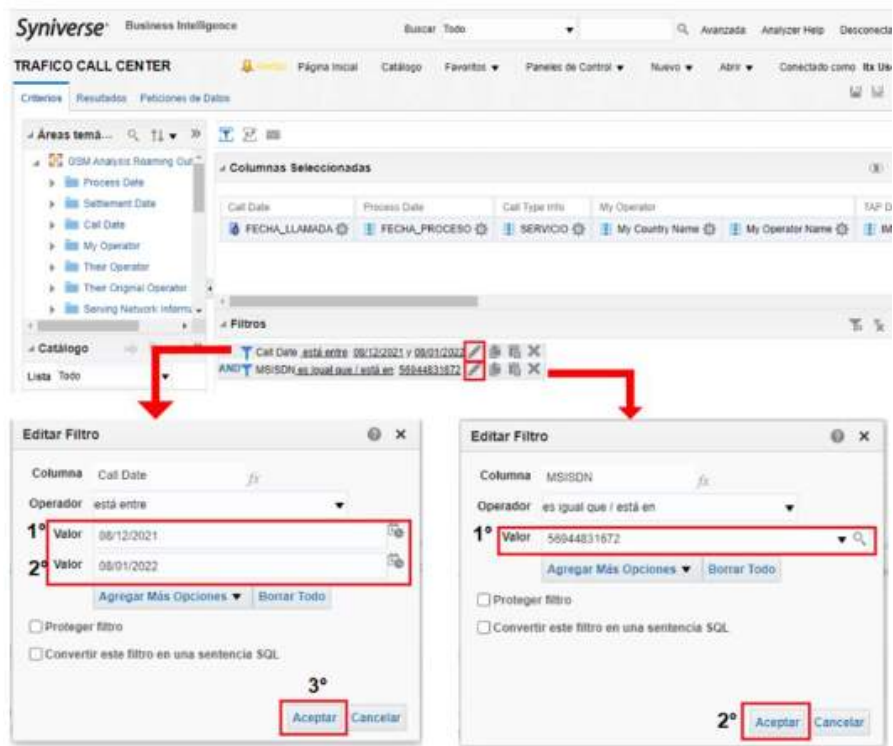
PASO 1

PASO 2

PASO 3

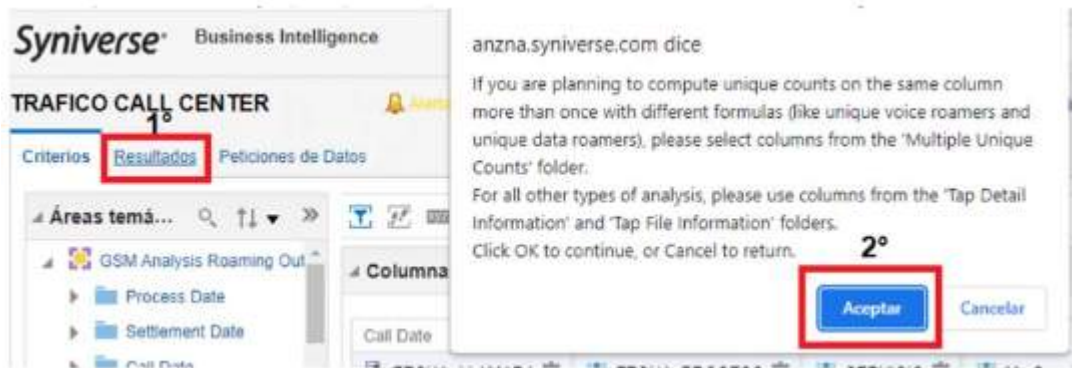
PASO 4

Al ingresar, en el ícono de lápiz, debemos configurar fechas de tráfico a revisar ubicados en **"Call Date"** e indicar PCS a revisar en **"MSISDN"**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Una vez configuradas las fechas y PCS a revisar, 1º debemos hacer clic en **"Resultados"** > 2º clic en **"Aceptar"** del mensaje que aparece, para ver los resultados de tráfico Roaming.



PASO 1

PASO 2

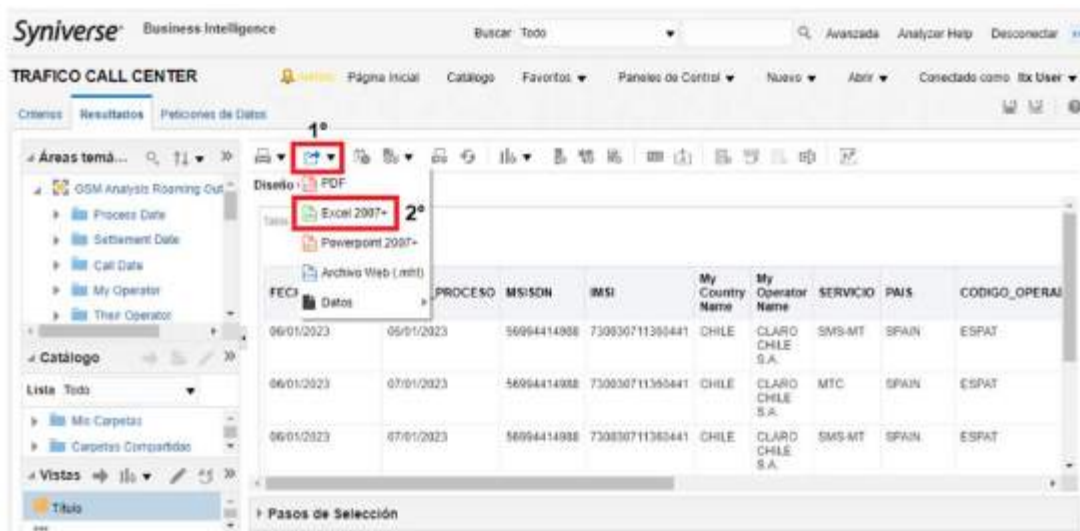
PASO 3

PASO 4

Al ingresar en **"Resultados"**, debemos:

1° hacer clic en botón de flecha para exportar data

2° clic en opción "Excel"



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Al presionar "Excel", se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y, por consiguiente, debemos abrir archivo. 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En Excel descargado se podrá apreciar el tráfico realizado por cliente. Para poder calcular el tráfico debemos tener en cuenta el servicio que ha utilizado el cliente, puesto que cada componente (voz, sms, datos) tiene un nombre diferente. Los servicios son: • GPRS = internet. Se revisa en columna "DATOS", información se encuentra en formato KB (algunas veces se muestra en MB; planilla lo indica, si no figura "MB" en DATOS, es porque información está considerada en KB). • SMS-MT = SMS recibidos. Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.				

- **SMS-MO = SMS salientes.** Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.
- **MTC = minutos de llamadas recibidas.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.
- **MOC = minutos de llamadas salientes.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

a) Idealmente, ordenar columna "Servicio" de la A-Z en planilla de tráfico. Esto con el fin de tener los servicios ordenados y facilitar cálculo.

b) Considerar el plan móvil del cliente, debido a que ciertos planes cuentan con cuota Roaming incorporada en el plan. Si queremos identificar sobreconsumo en un cliente, este punto hay que tenerlo en cuenta y restar tráfico calculado de la cuota Roaming del plan, para identificar si sobrepasa cuota e identificar valor de consumo a granel; o identificar si aún no presenta sobreconsumo.

c) Considerar si mantiene bolsa adicional Roaming contratada y con vigencia.

d) Considerar país donde estuvo realizando tráfico Roaming, ya que dependiendo del país es la tarifa que se cobra o determina si tráfico es cubierto por bolsa Roaming (adicional o incluida en plan).

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "DATOS", sobre GPRS.

En columna "DATOS" hay que fijarse el tipo de unidad de medida por el cual está arrojándose la data, los datos móviles pueden ser expresados en unidad kilobyte (KB) o megabyte (MB); dependiendo de la unidad expresada en archivo será la forma de cálculo.

La idea es llevar el consumo a MB y/o GB de ser necesario, esto con el fin de establecer correctamente si el consumo está dentro de la cuota de alguna bolsa, o si se está consumiendo a granel.

2.1. Si está en país cubierto por bolsa, la suma de los datos la debemos restar a la cuota del plan o de la bolsa adicional. Con el resultado, debemos establecer si aún consume o no la cuota.

A) Si la planilla arroja datos en MB, debemos dividir la suma una vez por 1024 para obtener los GB. (Si nos arroja un valor inferior a 1, no debemos dividir, puesto que aún no se consume 1GB; y debemos considerar sólo la sumatoria que está expresada en MB).

Por otro lado, si consumo supera la cuota de la bolsa, el resultado debemos nuevamente por 1024 para obtener MB y multiplicarlo por la tarifa \$20, zona 1.

Ejemplo: Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2048/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2048/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

B) Si la planilla arroja datos en KB, debemos dividir una vez por 1024 para obtener los MB. Si queremos pasarlos a GB, debemos dividir una vez más por 1024 (dos divisiones en total).

Ejemplo: Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1 \times 1024 = 1024 \times 20 = \20480 de consumo a granel.

Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

2.2. Si está en país no cubierto por las bolsas, debemos tener en cuenta la tarifa de MB a granel por \$20 o \$3990; también hay que tener en cuenta si planilla arroja data en KB o MB (para MB se multiplica directamente por la tarifa; para KB se divide una vez por 1024 para obtener MB y luego se multiplica por la tarifa. Ejemplo a continuación).

Ejemplo zona 1: Cliente con 2048 MB en Bolivia.

$2048MB \times 20 = \$40.960$

Ejemplo zona 2: Cliente con 2.097.152 KB en Cuba.

$2097152/1024 = 2048MB \times 3990 = \$8.171.520.$

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "MINUTOS", sobre MOC y/o MTC. El resultado nos arroja en minutos. A) Si minutos fueron traficados en país cubierto por alguna bolsa, debemos restárselo a la cuota del plan. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Argentina, con plan Max Y (10 min, 10 SMS y 500 MB). $15 - 10 = 5 * 60 = \\$300$. B) Si minutos fueron traficados en país no cubierto por bolsa, debemos calcularlo según tarifa de país donde estuvo cliente. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Cuba. $15 * 1600 = \\$ 24.000$ Cliente con 15 minutos hablados en China. $15 * 60 = \\$ 900$				

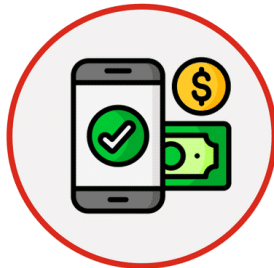
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "LLAMADAS", sobre SMS-MO. El resultado nos arroja en unidades de SMS. A) Si cliente envió SMS de un país cubierto por bolsas, debemos restarle la sumatoria a la cuota del plan.				

B) Si cliente envió SMS de un país no cubierto por bolsas, debemos multiplicar la sumatoria por la tarifa del país desde donde envió el SMS.

IMPORTANTE:

- El servicio Roaming es generado en redes extranjeras, por lo que los tráficos presentan desfases que impactan en los valores informados, los cuales pueden variar de un día a otro y no representan lo que finalmente será facturado al cliente.
- No se entrega tráfico obtenido de Syniverse a cliente. Para ese tipo de casos, se debe derivar a SV, APP Mi Claro o miportal.clarochile.cl
- Tráfico obtenido de Syniverse aplica para la gestión de candidatos, alertas Syniverse y reporte Análisis prevención fraude WSMS.

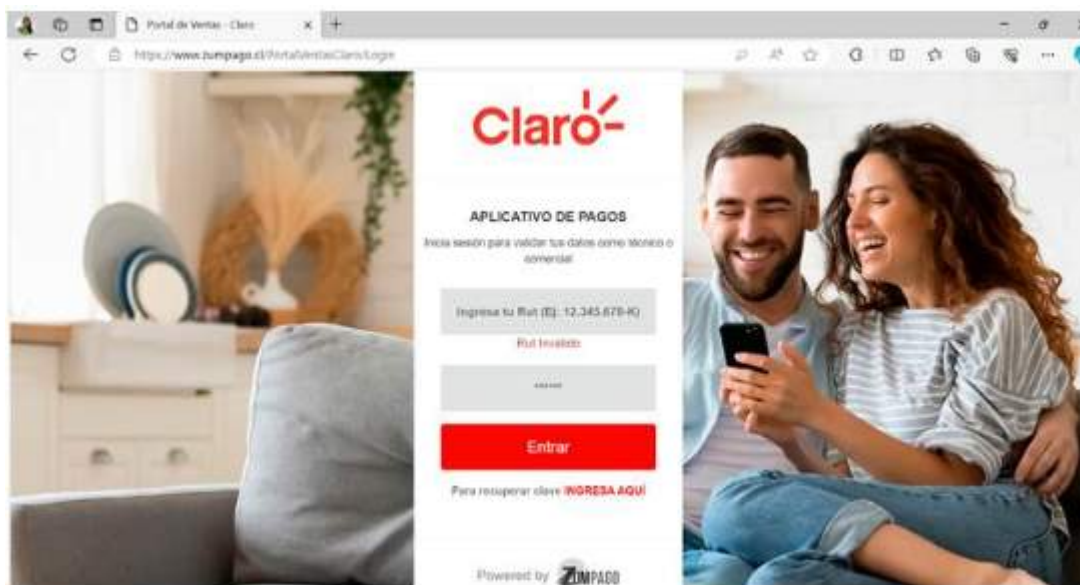
PAGO DE LÍMITE DE CRÉDITO:



Exclusivo para Plataforma Roaming

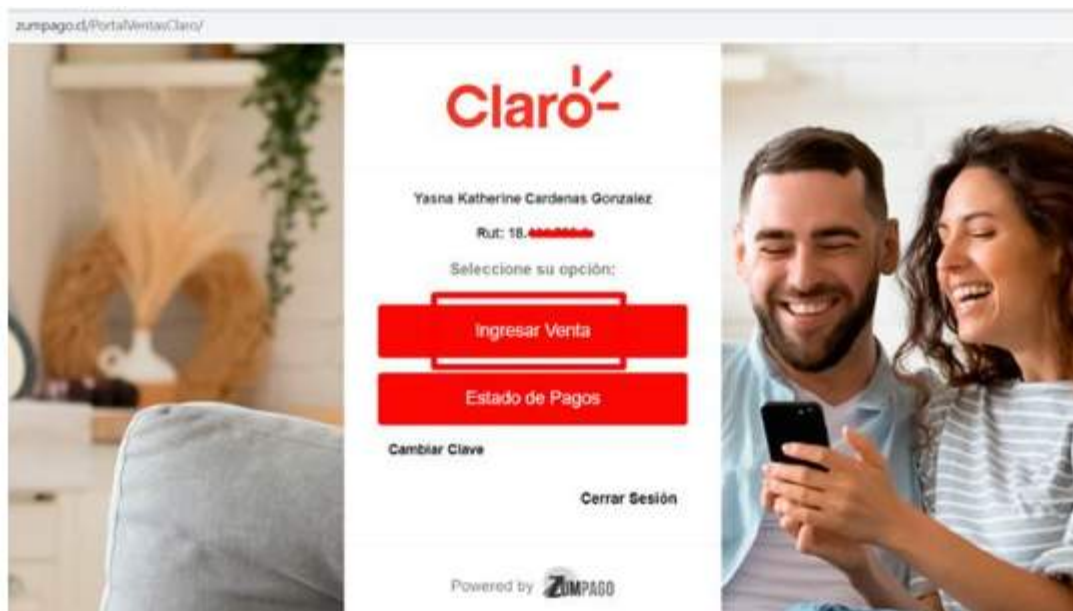
Paso 1

Ingresa al link <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>
Ingresa Rut y contraseña



Paso 2 —

Dirígete a **ingresar venta**

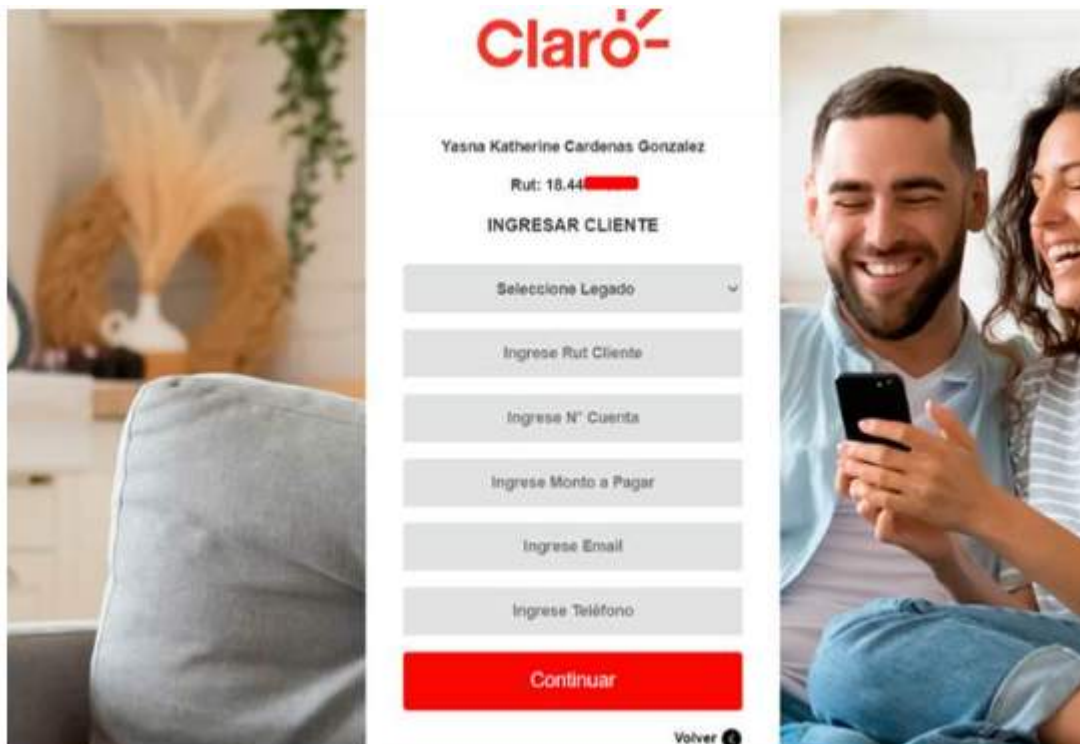


Paso 3 —

Ingresa los siguientes datos, y luego pincha en **Continuar**:

Los datos son:

- Legado
- RUT
- Cuenta: En el caso de que cliente no tenga cuenta creada ingresar Rut sin punto ni guion
- Monto
- Email: Email de cliente debe estar activo ya que en esta dirección será enviado el link de pago
- Teléfono



Paso 4 —

Una vez que el ejecutivo de ventas complete los datos del cliente, se envía un correo a cliente con monto a pagar. En donde el cliente, debe pinchar en **"Pague aquí"**, este email tarda solo 3 minutos en llegar al cliente. Vigencia del Link de pago es solo por 48 hrs.



Paso 5 —

Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Dirígete a la vista de **Estado de Pagos**.



Paso 6

Una vez que el cliente realiza su pago, este es validado por recaudador **Zumpago** y su estado cambia a **"Pagado"** tal como lo muestra la imagen.



Claro

Yasna Katherine Cardenas Gonzalez

Rut: 18.44

ESTADO DE PAGOS

Rut:

Estado:

Buscar

Fecha	Rut	Monto	Legajo	Nº Cuento	Estado
07/04/2023	174034601	\$2.631.417	ONE	174034601	Pendiente
26/05/2023	184447851	\$58	ONE	125409276	Pagado

Volver

INGRESO DE PAGO EN ONE:

IMPORTANTE

1. Ejecutivo, valida el pago y lo respalda en el gestor documental de ONE.
2. Solicita el desbloqueo por email al equipo de recaudación, el cual impactara el pago, dentro de 24 horas hábiles.

2.1. Supervisor envía los datos que corresponda al área de Recaudación, para impactar el pago en One:

- Asunto de email:
- Límite de Crédito Roaming
- Dirigido a la casilla: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl con copia a: margarita.henriquez@clarovtr.cl
- Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming.
- RUT
- Cuenta
- Monto
- Importante: La solicitud de regularización se realiza contra recepción de comprobante.

Call center/Sucursales:

"Sr xxxxx, he solicitado el registro el pago, este tiene una demora de 24 Hrs hábiles, de todas maneras, además solicite el desbloqueo del servicio el cual tiene un tiempo de gestión de 1 hora".

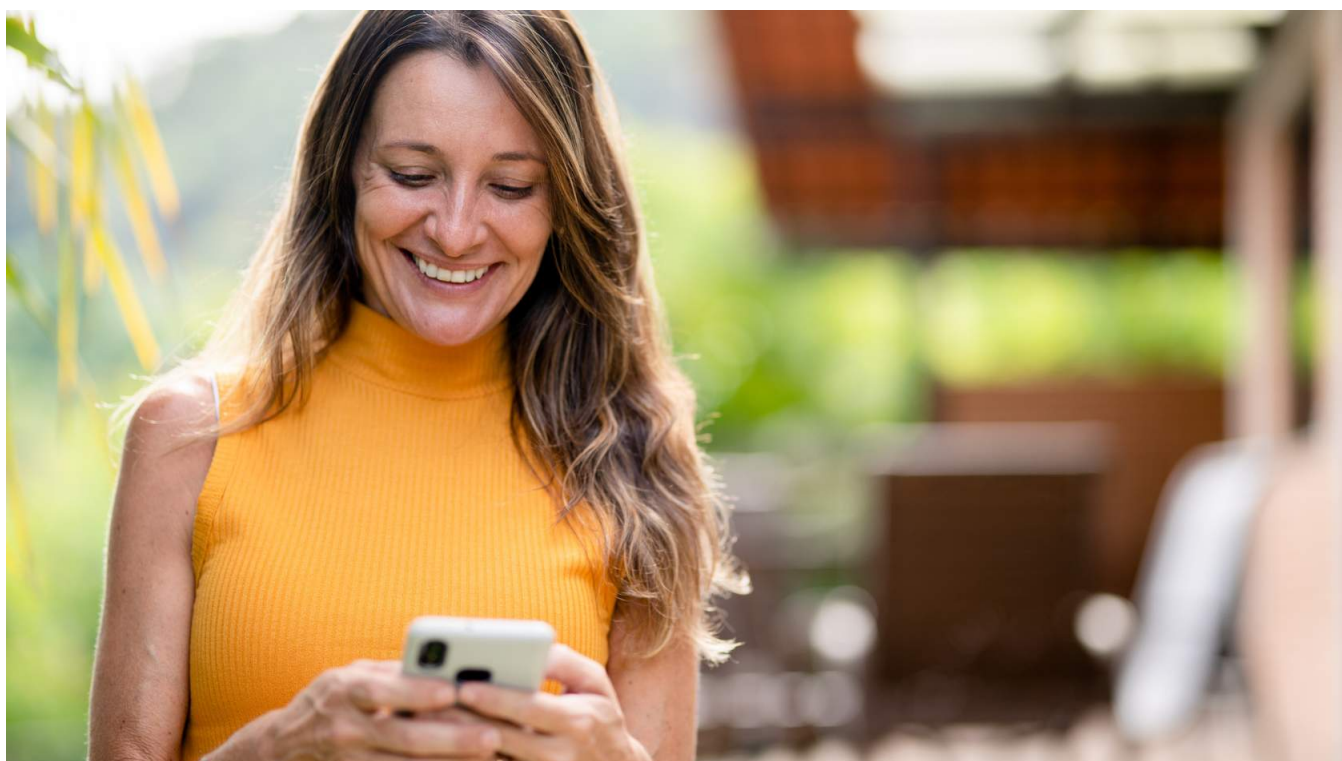
3. Una vez enviado el email a recaudación, gestiona el desbloqueo a través de un ticket, Ejecutivo de plataforma, genera el escalamiento por medio de formulario Help Desk.

- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Limite de Crédito.
- Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l



CONTINUE

UNIDAD 2: 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

The screenshot displays the 'Información de Prepago' tab in the ONE system. The 'Saldo de Prepago' field is highlighted with a red box, showing a value of 0.001. The interface includes various input fields for subscriber information, plan details, and a table for payment history.

Saldo de Prepago	Fecha de Vencimiento del Saldo	Días hasta el Vencimiento	Fecha de Activación	Fecha del Primer Evento Facturable
0.001	1/02/2020 9:00:00	57	7/06/2019 8:00:00	7/06/2019 8:00:00
Saldo de Promoción del Cliente	Días hasta el Vencimiento	Estado del Prepago	Fecha del Estado del Prepago	Flag Unidist
11/05/2020 8:00:00	177	Activo	7/06/2019 8:00:00	False
Plan de Promoción	Fecha de Inicio de Promoción	Fecha de Fin de Promoción		

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	CDM Monto	unidad de medida	Precio	Descripción
0	Maestro	1/12/2020	4.001	0	Moneda	1	Maestro
1	Voz	25/12/1000	0	0	Segundo	5.1	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	OPRS	25/12/1000	0	0	MB	0	OPRS
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	13.800	200	Minuto	60	Voz Todo Destino
1900	RRSS	9/12/1000	0	0	MB	1	Text, FB, Wap, IG, Man, Snap, Wats
1907	RRSS	9/12/1000	0	0	MB	1	Text, FB, Wap, IG, Man, Snap, Wats
1901	RRSS	9/12/1000	0	0	MB	1	Text, FB, Wap, IG, Man
1900	RRSS	9/12/1000	0	0	MB	1	Text, FB, Wap, IG, Chusca, Snap
1901	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
1900	RRSS	12/12/2019	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:

Número de Id.	Nombre	Fecha de venc.	Monto	OTM Monto	Unidad de med.	Precio	Descripción	Utilizado	Restante	Tipo de Evento	Sub Tipo de E.
0	Maestro	5/11/2023	231	0	Minuto	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 Intel.)	0	0		
4	GPRS	25/12/1999	0	0	MB	0	GPRS	0	0		
5	MMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	MMS (Solo Intel.)	0	0		
6	Libre	25/12/1999	0	0	Evento	1	Evento	0	0		
7	BlackBerry	5/05/2023	1	0	Evento	0	BlackBerry	0	0		
8	Voz	25/12/1999	0	0	Minuto	68	Voz Todo Destino	0	0		
9	LDR	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDR Grupo 1	0	0		
10	LDR	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDR Grupo 2	0	0		
1906	MMS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Itap. 1.	0	0		
1907	MMS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Itap. 1.	0	0		
1908	MMS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Itap. 1.	0	0		
1909	MMS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Itap. 1.	0	0		
1910	MMS	9/12/1999	0	0	MB	1	Tarif. PB. Itap. 1.	0	0		
10005	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 de	0	0		
1005	MMS	5/05/2023	019.199.91	019.199.91	MB	1	Recarga 750 - 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	Cases	Base de Acción	Historia de unidades incluidas	Unidades Incluidas	Página Uno Auto
Ajustar									
Mostrar	Nombre	Fecha de vencimiento	Monto	CCAR Monto	Unidad de medida	Phono	Descripción		
0	Basato	15/02/2020	4.001	0	Minuto	1	Basato		
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	GPS	25/12/1999	0	0	MB	0	GPS		
5	MMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	MMS (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 Todo Destino		
1000	WPS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man, Snap...		
1001	WPS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man, Snap, WhatsApp		
1001	WPS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Man...		
1000	WPS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG, Chusca, Snap...		
1001	WPS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text, FB, Map, IG...		
10000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MB	1	Internet		
1000	WPS	24/12/2019	819.200	819.200	MB	1	Reserva 2000 - 2000		
1000	WPS	24/12/2019	819.200	819.200	MB	1	200 min + 2 GB + WPS Libre		
10000	INTERNET	24/12/2019	2.040	2.040	MB	1	200 min + 2 GB + WPS Libre		

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 3: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO:**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.
- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta](#)

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO](#).

GESTIÓN:

REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente



Para revisar más detalles de Inconvenientes en el Servicio Móvil revisa [aquí](#)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR