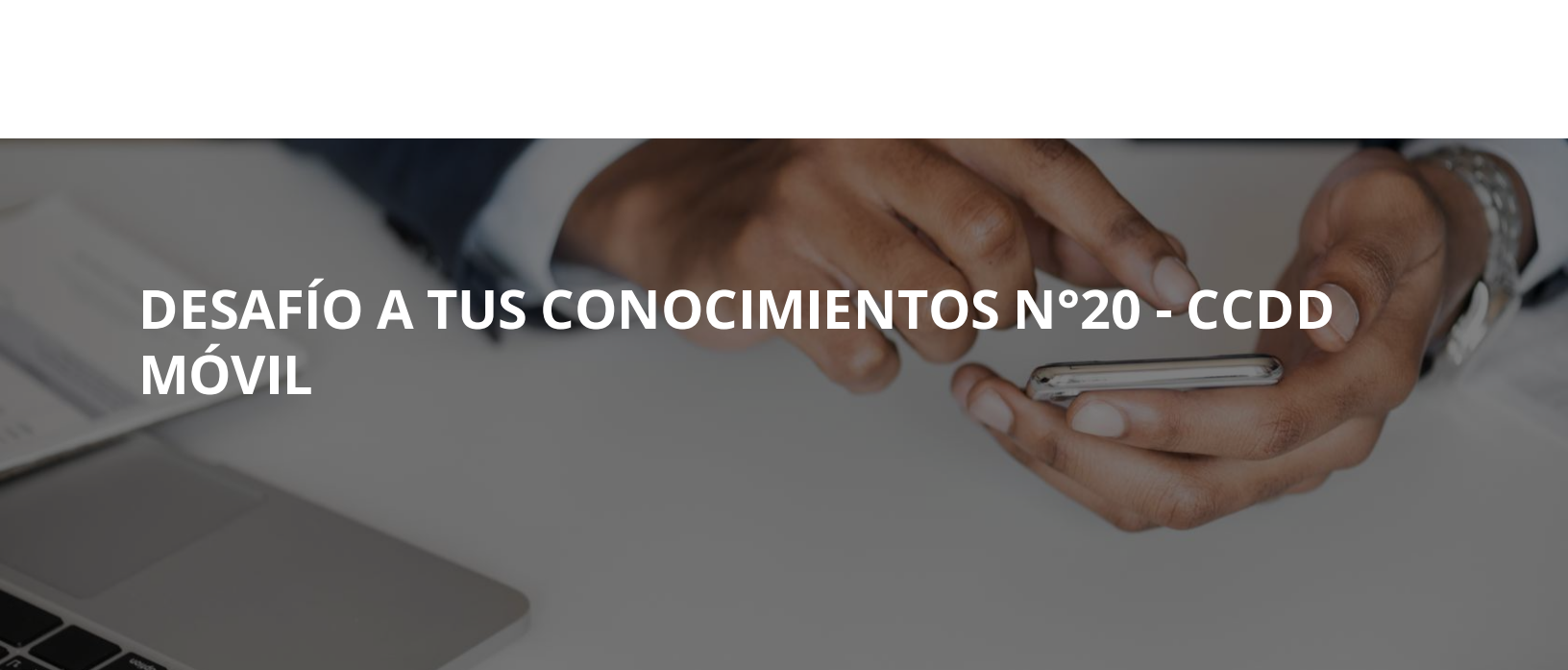




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - CCDD MÓVIL

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.

≡ CAMBIO DE CICLO

≡ CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE CICLO



ALCANCE:



-Aplica para Call Center, Sucursales, Canales digitales y autogestión (BackOffice).

-Esta atención puede ser entregada a titular o tercero con poder notarial.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

Valida la identidad del titular según lo siguiente:

- Para atención presencial debes utilizar **Biometría Acepta o Autentia, EID Equifax.**

- Para atención de canales remotos debes solicitar la **Serie o Número de Documento del carnet de identidad** y validar su vigencia en la web del Registro Civil, el que debe estar Vigente. No se debe validar identidad vía EID Equifax para este procedimiento. Puedes apoyarte del procedimiento de Validación de Identidad. Si la cédula no se encuentra vigente, informa al cliente que debe regularizar el estado de su cédula para atender su solicitud. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, le informo que por medida de seguridad y para evitar posibles fraudes, esta atención se brinda solo a clientes con su cédula de identidad vigente. Frente a cualquier otro estado de su cédula de identidad debe primero regularizar su cédula para atender su solicitud".

-Aplica para todos los clientes móviles y en todos los canales de atención.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**

-Debe tener al menos **1 boleta emitida y pagada**, para generar el cambio de ciclo.

-El cambio al nuevo ciclo se genera **una vez terminando el anterior**.



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**

-Activa el servicio (desbloqueo de confianza).

-Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.

-Para clientes con deuda, este **debe pagar su cuenta antes de 48 hrs.** (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.

-Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, **le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.**

-El cambio de ciclo genera cobros proporcionales, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El cambio de ciclo es a nivel de Perfil de Facturación (CBP), por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas

financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.

- Para ofrecer alternativas de cambio de ciclo, apóyate con la publicación [CICLOS DE FACTURACIÓN](#) sección “Móvil”.
- Informar los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación [EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR](#).
- Los ciclos vigentes son:

Código del ciclo de Facturación	Descripción del ciclo de facturación	Último día del ciclo de facturación
18	18	17
21	21	20
24	24	23
26	26	25
28	28	27
6	6	5
8	8	5
14	14	13
16	16	15

VERIFICAR PRECONDICIONES:

VERIFICA

Revisar si tiene un cambio de ciclo pendiente. Sigue el siguiente paso a paso:

Paso 1: Dirígete la pantalla principal del sistema ONE y pincha sobre el nombre del cliente.

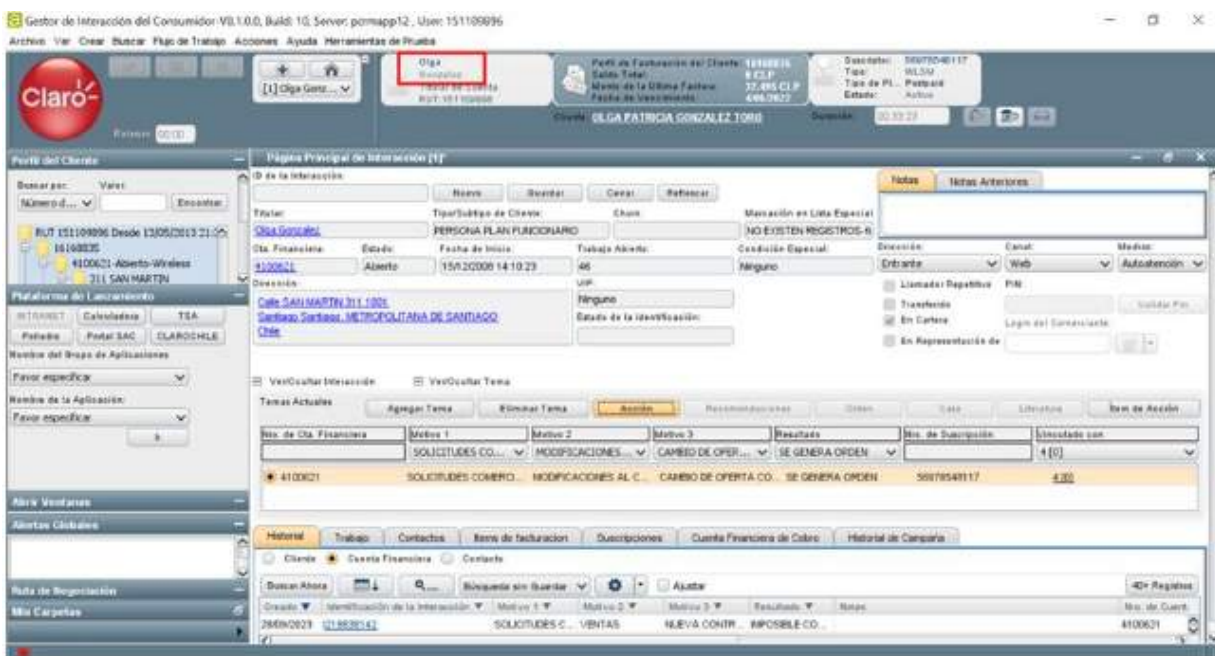
Paso 2: En perfil del cliente, busca el N° CBP asociado al número Telefónico que deseas revisar, luego en desplegable de cliente actual, busca el mismo CBP y selecciónalo.

Paso 3: Dirígete al ciclo de facturación y pincha sobre el número.

Paso 4: En la pantalla de ciclos de facturación, veras el agendamiento. En caso, que el cliente desee cancelarlo, solo debes pinchar en “Cancelar la solicitud pendiente”:

“Sr(a) XX, usted ya cuenta con una solicitud de cambio de ciclo pendiente, por lo cual, el sistema no permite ingresar una nueva solicitud.”

Paso 5: Luego seleccionar la opción de “Sí”, con el fin de generar la cancelación exitosa.



INFORMA:

INFORMA

Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera:

- Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta):

Ejemplo: Cliente con **ciclo 21**, solicita cambio a **ciclo 8**.

-Si el cliente atrasó su ciclo de facturación (atrasó fecha de emisión de boleta):

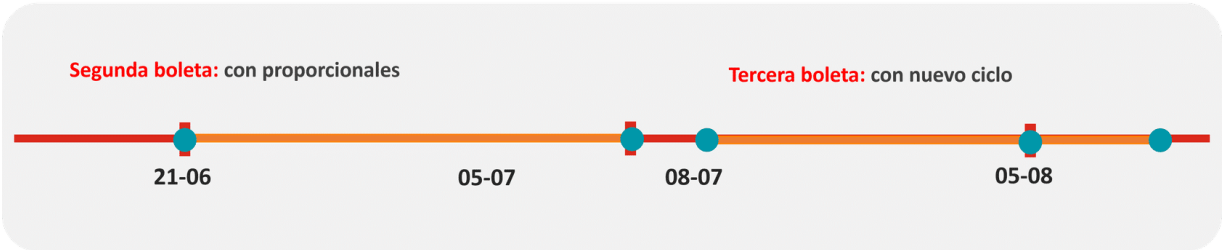
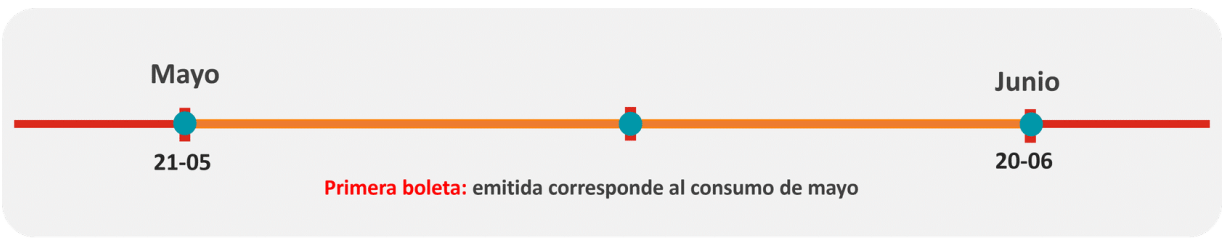
Ejemplo: Cliente con **ciclo 12**, solicita cambio a **ciclo 21**.

CLIENTE SIN DEUDA:

"Sr.(a.) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Su siguiente boleta incluirá cobros proporcionales correspondientes al periodo XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro total mensual con fecha de emisión XX y vencimiento YY.

CLIENTE CON DEUDA:

"Sr. (a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda".



REGISTRO:

REGISTRO

ONE:

Motivo 1: Solicitudes financieras.

Motivo 2: Modificaciones acuerdo pago.

Motivo 3: Cambio ciclo.

Resultado: Solicitud completada.

TEMPLATE:

- Ciclo actual.
- Ciclo nuevo.
- Nueva fecha de emisión de boleto.
- Nueva fecha vencimiento de boleto.

- Día de renovación de minutos y GB.
- Se informa cobros proporcionales.

MÓVIL MAS > MODIFICACIONES AL CONTRATO > CAMBIO DE CICLO > CLIENTE EXIGE ATENCIÓN EN LÍNEA

MÓVIL MAS» BOTÓN ROJO MÓVIL» SOLICITUD» CAMBIO DE CICLO» -> Cierre: Solicitud/ Resuelto en línea.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención/llamada.
- Información entregada.
- Gestión Realizada.

ACTIVIDAD



Repasemos lo aprendido

Para atención de canales remotos se debe solicitar la Serie o Número de Documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del Registro Civil.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD MÓVIL



ALCANCE:



- Este procedimiento sólo aplica para Sucursales.
 - Esta atención puede ser entregada a titular o tercero con poder notarial.
-

OBJETIVO:



Atender caso cuando cliente solicita cancelar portabilidad móvil ingresada dentro del mismo día.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- La cancelación debe solicitarse antes de las **21:30 hrs.** para que pueda ser solicitada a OAP.
- Completar **formulario** con los datos legibles.

- **No entregar datos a un tercero** no autorizado (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- NO debes cancelar la orden en ONE, esta acción no detiene la portabilidad del cliente.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El número PCS asociado a la cancelación de la portabilidad **puede volver a portarse en cualquier momento.**
- OAP es el Organismo Administrador de la Portabilidad, **el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía.
- Esta gestión podrá ser solicitada de **lunes a domingo.**
- Si la solicitud excede el plazo anteriormente mencionado (21:30hrs), **no es posible gestionar la reversa.**
- Si cliente cancela portabilidad con equipo, apóyate con el procedimiento DEVOLUCIÓN DE DINERO POR ANULACIÓN DE VENTA MÓVIL POSTPAGO Y ACCESORIOS.



IMPORTANTE:

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Revisar orden de portabilidad (Port in) en ONE. Revisar si la fecha corresponde al mismo día de la atención.

- Si la fecha y horario superan el establecido, informar que no es posible realizar la cancelación de portabilidad, cliente debe esperar 60 días para portarse a otra compañía nuevamente.

"Sr(a) XXXX, la portabilidad ya fue realizada en nuestro sistema, no es posible reversar esta acción. Deberá esperar 60 días para portarse nuevamente."

2. Solicitar devolución de SIM y/o equipo (si aplica).
3. Entregar formulario al cliente. Debe completarlo con letra y firma legible. Descargar formulario [AQUÍ](#)
4. Enviar solicitud de reversa de portabilidad por correo electrónico.

Para: reversa.portabilidad@clarochile.cl

Asunto de correo: Reversión / RUT titular / Q de número a revertir

Cuerpo del correo

- o Solicitud de reversa de portabilidad
- o RUT cliente
- o Número(s) PCS
- o Orden a cancelar en ONE (asociada al n° a reversar)
- o Motivo de reversa
- o Canal de venta
- o Nombre del ejecutivo o RUT del ejecutivo

Adjuntar documentos (en formato PDF): cada documento debe ir en un archivo separado, con firma y huella del cliente. Documento no debe exceder los 200 KB.

- o Adjuntar formulario firmado
- o Adjuntar fotocopia de cédula de identidad

SI NO SE CUMPLE CON LOS ÍTEMS INDICADOS ANTERIORMENTE, NO SE PODRÁ REALIZAR LA CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD.

Buscar: Orden				
Ver por:				
Órdenes ☐ Solamente Órdenes Pendientes ☐ Solamente Acciones de Orden				
Buscar Ahora Q... Búsqueda sin Guardar Ajustar				
Orden	Motivo del Ma...	Identificación ...	Estado	Fecha de Aplicación
comienza por	comienza por	es igual a	=	Después
			Por Favor S...	
☒	Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	16/06/2017
☒	Cobranza Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	11/05/2017
☒	Cobranza Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	10/05/2017
☒	Cobranza Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	5/04/2017
☒	Cobranza Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	5/04/2017
☒	Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	22/03/2017
☒	Port In(Inalámbrico)		Cerrado	25/01/2022
☒	Por... Inalámbrico	500720000000	Terminado	
☒	Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	25/03/2022
☒	Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	31/07/2021
☒	Cambio(Inalámbrico)		Cerrado	29/07/2021

*Imagen de referencia

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Informa la cancelación de la solicitud de portabilidad solicitada por el cliente.

En caso de que cliente tenga un equipo en arriendo, informar monto mensual y/o meses restantes.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

ONE

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Modificaciones al contrato

Motivo 3: Término de contrato

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión Realizada.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La cancelación debe solicitarse antes de las **21:30 hrs.** para que pueda ser solicitada a OAP.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR