

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10- 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.



ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SVA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SVA



PASO A PASO ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

A continuación, revisaremos el paso a paso de cómo realizar la activación o desactivación de algún servicio de valor agregado en caso de que el cliente lo solicite, veamos:

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

Buscar y Seleccionar Cliente:

- a. Presionar botón **"Encontrar a quien llama"**.
- b. En tipo de identificación, seleccionar **Rut**.
- c. En valor de identificación, ingresar Rut, sin puntos ni guion.
- d. Presiona **Enter o Buscar Ahora**
- e. Selecciona al cliente de la grilla de resultado.
- f. Presionar el Botón **"Seleccionar"**

Tipo de Identificación:

Por favor especificar

Valor de la Identificación:

Fecha de Nacimiento:

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

Página Principal de Interacción:

- a. Una vez que el ejecutivo está en la página principal del CRM de ONE, se debe asegurar de crear la orden en la cuenta financiera que corresponda a **el o los PCSs que se activará o desactivará el SVA.**
- b. Seleccionar tópicos de interacción.
 - I. Solicitudes Comerciales

II. Servicios Adicionales

III. Activación de servicio DATOS / SMS / VOZ o Desactivación Servicios Datos, SMS, Voz (Según corresponda)

IV. Resultado: **"Se Genera Orden"**

Presionar el botón **Acción**, para lanzar la orden.

Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condición Especial:
5456124	Abierta	6/03/2011 12:37:28	40	Ninguna
Dirección:		VIP:		
AVENIDA DEL CONGRESO		Ninguna		
Nueva Santiago METROPOLITANA DE SANTIAGO		Estado de la identificación:		
Chile				
☐ Ver/Ocultar Interacción ☐ Ver/Ocultar Tema				
Temas Activos: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden				
Res. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
	SOLICITUDES COME...	SERVICIOS ADICION...	FAVOR ESPECIFICAR	N/A
5456124	SOLICITUDES COMERCIAL...	SERVICIOS ADICIONALES	FAVOR ESPECIFICAR	N/A

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Buscar Producto Asignado:

a. Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados.

b. Presionar el botón **"Iniciar Orden"**

Buscar: Productos Asignados

Ver por:
 ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir l...

☐ Nombre del Producto ▲	Identificaci... ▼	Nombre de l... ▼
comienza por ▼ 	es igual a ▼ 	comienza por ▼
☐ +  Inalámbrico	67284300	03 2013 llimitad...

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

Seleccionar el medio de acreditación "Cliente Claro" para todo cliente que ya tenga activa una línea:

- Completa todos los campos de acuerdo al medio de acreditación.
- Presiona el botón **"Evaluar"**, debes asegurarte de que el estado de la evaluación sea exitoso y presionar el botón **"Siguierte"**.

Datos Generales

Canal de Ventas

CAC

Tipo de Cliente

Residencial

Tipo de Acreditación

Cliente Claro

Datos de Acreditación

Descripción de Campo

Valor del Campo

AUTORIZA CONSULTA PREVIED

NO

Datos de los Documentos

Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	Cedula Vigente	Fotocopia de Cedula por ambos lados
Domicilio	No Aplica	No Aplica
Acreditación	No Aplica	No Aplica

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación

Identificación de Aprobación de Crédito

Evaluar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla siguiente "Actualizar atributos de acción de orden" se debe seleccionar la razón de la Orden:

Cambio de Oferta solicitud cliente

Retención

Se deja una Nota en **«Texto de la razón»** con los datos de la bolsa a Activar o Desactivar, PCS, fecha vigencia, nombre y valor mensual de la bolsa.

Si se requiere agendar la entrada en vigencia del SVA, se selecciona el calendario en «Fecha de Finalización de Facturación» y se ingresa el día que el cliente lo requiera. Cabe destacar que, si el día de inicio es antes del ciclo del cliente, se generarán cobros proporcionales. Luego seleccionar **"Siguiente"**.

Identificación de la Orden: 67274696A	Estado de la Orden: Abierto	Descripción de la Orden:
Identificación de Cliente: 14163526		
Fecha de Solicitud del Servicio: 21/10/2015	Razón: Por favor Seleccione	
Fecha de Finalización de Facturación: 21/10/2015	Texto de la Razón:	
CC:		
UID "En Nombre de":	Identificación de Campaña:	Identificación de la Acción de Orden: 67274697A
Código de Distribuidor "En Nombre de":	Área que Gestiona: CANAL FORMAL1	Usuario: 141599925
Identificación de la Acción de Orden Externa:	Identificación de la tienda: METROPOLITANA	

☐ No se Requiere Generación de Contrato

Seleccíonar

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

En Configuración de Productos se debe activar o desactivar el producto:

Activación de un SVA: Se debe posicionar al costado izquierdo de la pantalla, donde se encuentran los servicios a activar, en el costado Derecho se encuentra lo que el cliente posee activo, por lo tanto, si se requiere Activar el SVA se debe posicionar sobre Servicios de Valor Agregado y presionar **"Agregar"**.

Una vez realizada la acción anterior, seleccionar nuevamente sobre Servicios de Valor Agregado y ver las opciones disponibles para activar en el PCS, seleccionar el servicio a cargar, presionar **"Agregar"**, después presionar **"Validar"** y una vez validado el servicio seleccionar **"Siguiente"** para pasar a la próxima pantalla.

Desactivación de un SVA: En el costado derecho de la pantalla de Configuración de productos, seleccionar Servicios de valor agregado que deseas quitar y presionar el botón Borrar, de este modo el servicio queda inactivo. Posterior a esto seleccionar el botón Validar y luego Siguiente, para pasar a la próxima pantalla.

Orden 67274695A : 1 acciones de orden

Siguiente>

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

En pantalla de resumen ve a la pestaña **Documentos** y seleccionar todos los documentos.

Precios

Documentos

Por favor marque los documentos que ha verificado

☒ Documentos

☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados

☒ No Aplica

☒ No Aplica

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Regresa al resumen de la orden y presiona "Enviar". <i>La orden se envía exitosamente</i>				

Cambio Anulamiento (6/28/2013) - Cdo de la Factura 21/03/2013 60029616 0,00 76269,00 0,00

Descripción	Cantidad	Valor	Valor	Valor
Plan base	Cambiado	0,00	25202,00	0,00
Equipo de Tarjeta SIM	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Contributo por armado de equipo de Equipo	Cambiado	0,00	0,00	0,00
Tarjeta SIM	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos En Plan	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos de voz	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos de voz a Claro móvil	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos a red fija de voz	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Unidos de voz otros móviles	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Datos	Ninguno	0,00	0,00	0,00
Internet	Cambiado	0,00	0,00	0,00
WAP	Cambiado	0,00	0,00	0,00

Colapsar Todos Expandir Todo Renunciar a cargo

Totales (CLP): Único (\$) 0,00 Mensual 25202,00 Mensual Anterior 25202,00 Inmediato 0,00 Más De
 Único (\$) 0,00 Mensual 25202,00 Mensual Anterior 25202,00 Inmediato 0,00

Identificación de Apoderado de: 25/03/2013

Ver: 36551416 - Legados de a 10

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (Y)	Estado
Cambiar	05 2013 (entada 100 350)	Industria de	97284550	SI	Reprocesado

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Cancelar Cargar Acción de Orden Retirar Servicio de Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Cancelar Guardar Revisar Opciones

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de enviar la Orden, regresar a la página principal de Interacción ONE, dejar una nota con la gestión realizada, Nombre y RUT del cliente, PCS, Nombre y valor mensual de la bolsa o servicio, fecha vigencia y presionar **"Guardar"**.

Notas

Notas Anteriores

Dirección:

Canal:

Medios:

Entrante

Web

Autoatención

☐ Llamador Repetitivo
 ☐ Transferido
 ☒ En Cartera
 ☐ En Representación de

PIN:

Validar Pin

Login del Comerciante:

Nuevo

Guardar

Cerrar

Refrescar

RECLAMOS POR COBROS DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO

Si el cliente se contacta porque tiene un cobro en el ítem: *"Otros Servicios Adicionales"*, para ello se debe seguir los siguientes pasos:



1. Identifica de qué se trata la llamada del cliente

De acuerdo al servicio (móvil u hogar), debes validar en el CRM, la información entregada por el cliente, solo casos como SMS Premium o compras realizadas a través de Google o Samsung Carrier Billing, **deben ser verificados por listas No Molestar o Docomo** respectivamente y luego, compara con la boleta.



2. Siempre se debe validar la información

Verifica la información publicada en la boleta, el servicio cobrado puede ser: • Concursos. (Ejemplo, concursos de tv, a través de mensajes cortos). • Suscripciones Google Play o Samsung Carrier Billing (compra de aplicaciones). • Música y Tonos. • Servicios Publiguías. • Servicios Claro Video. • Servicios Claro Música. • Arriendos de películas por Claro Video.



3. SMS PREMIUM

En caso de SMS Premium, identifica la información en la boleta. De esta manera, podrás validar cada uno de los valores adicionales. Verifica el catálogo publicado en la Consulta y Gestión de Suscripciones y/o Eventos SMS Premium, en Claro más. Como se muestra en la imagen, el cliente tiene una suscripción a OPRA, la cual tiene un costo de \$2.970.

En el catálogo podrás ingresar el nombre OPRA o número corto y te arrojará múltiples categorías de este servicio. • IDIOMAS • NOTICIAS • HUMOR • DEPORTES • BELLEZA • ADULTO • VIAJES • MASCOTAS • Contenido Premium de TVN • OTROS

En caso de **GOOGLE O SAMSUNG CARRIER BILLING** Si el cliente desconoce el cobro emitido por concepto de Google Play en su boleta, debes realizar lo siguiente: Confirmar con el cliente que haya solicitado el reembolso en Google. Si no lo ha solicitado, infórmale que registraremos el reclamo, sin embargo, de todas maneras, debe realizarlo formalmente, directo en Google.

Invita al cliente a verificar el historial de las compras en Google. En el dispositivo móvil, abrir la APP de Google Play Store / Presiona Menú / Cuenta /presiona Historial de Compras.

Siempre genera el registro en ONE:

- Cuando el cliente consulta a qué corresponde el cobro: Consultas comerciales / Productos y Servicios Contratados / Servicios Adicionales / Solicitud Completada.

- Cuando el cliente consulta a qué corresponde el cobro y no reconoce el uso del servicio: Consultas comerciales / Productos y Servicios no Contratados / Servicios Adicionales / Solicitud Completada.

Template: Google Play



4. Genera la impugnación de ser necesario

Recuerda, si ya el cliente tiene una impugnación en curso, no debes generar una nueva, el cliente debe esperar la resolución de dicho caso.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cuál es el paso número 1 en caso de que el cliente se contacte porque tiene un cobro en el ítem "Otros Servicios Adicionales"?

- ☐ Identificar de qué se trata la llamada del cliente
- ☐ Validar la información

Pregunta

02/02

¿Cuál es el paso número 3 en el caso de desactivar un Servicio de Valor Agregado en el sistema ONE?

- ☐ Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados.
- ☐ Selecciona al cliente de la grilla de resultado.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR