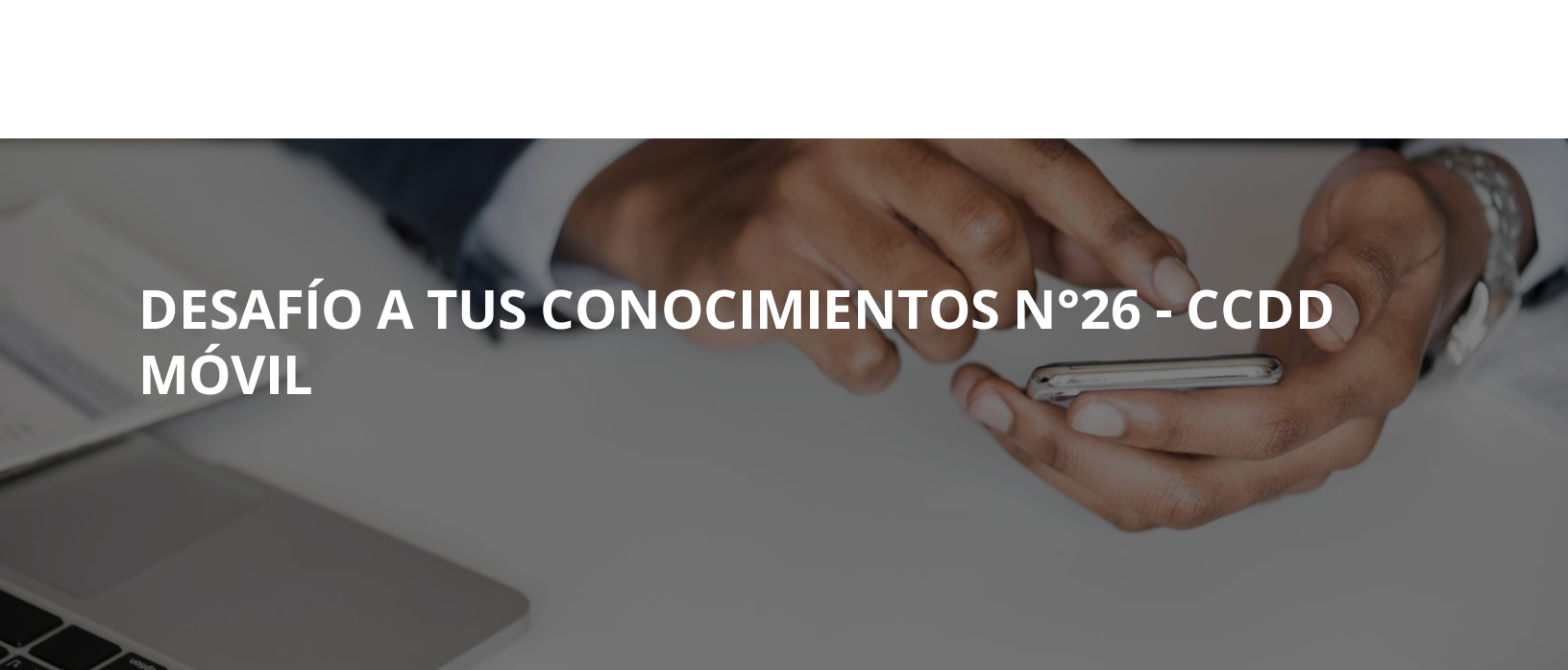




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - CCDD MÓVIL

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: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ UNIDAD 2: BUZÓN DE VOZ

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- **FRONT:** Sólo gestionará Upselling de Planes (aumento cargo fijo), en caso de que el cliente necesite realizar un Downselling (disminución del cargo fijo), este debe transferir a Botón Rojo con transferencia asistida.

- **BOTÓN ROJO:** Gestionará todos los casos de Downselling. Aplica solo el titular. Validación de identidad a través de cuestionario Equifax, Apóyate en la publicación de Validación de Identidad, [pinchando aquí](#).

VERIFICACIONES:

- Cliente no puede tener deudas asociadas al RUT.
- Informar que, si posee descuentos asociados al antiguo plan, estos se pierden.
- Si llega a darse el caso de que ONE cobre la penalidad Downgrade, realiza la carga en la siguiente boleta y luego el perfil de jefe (sistema ONE) debe eliminar el cargo pendiente.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- En caso de tener un plan GGTT (Grandes Tiendas), debes informar al cliente que puede modificar la oferta luego de transcurrido los 18 meses de contrato, sin excepción a la regla. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación

"Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial, por lo que, bajo esta condición, no es

posible realizar el cambio de plan que nos solicita ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo a través de la tarjeta de la tienda".

- En caso que el descuento aún permanezca en productos asignados, éste debe ser eliminado en la orden de cambio.
- Ejecutivos de Call center primera línea NO DEBEN REALIZAR ACTUALIZACION DE PLANES, NI TAMPOCO OFRECERLAS DE MANERA PROACTIVA, a excepción que cliente solicite mejorar su plan (pagando más). Para otros casos, es Botón rojo quien realiza esta tarea.
- Si cliente no acepta las ofertas escalonadas entregadas (downselling), y manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a [contención móvil](#). Sucursal debe ser revisado por el ejecutivo retenedor o Supervisor/jefe, el cual se debe apoyarse a través del plan de retención.
- En caso de tener un plan no vigente, debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el [Plan Comercial](#)
- En el supuesto de que, debas gestionar órdenes de aprovisionamiento y/o activación o desactivación de Roaming, e identificas que el PCS tiene un cambio de plan agendado, antes de hacer la gestión, debes cancelar la orden de cambio de plan, si esta corresponde a otro canal, debes pinchar sobre el número de orden y sustituirla para luego cancelar la orden, una vez concluida la acción, el ejecutivo debe ejecutar nuevamente la orden de cambio de plan con agendamiento (sin modificar lo antes ofertado), recuerda que los procedimientos antes mencionados, deben ser gestionados de acuerdo a sus políticas de atención.



CANALES DIGITALES Y SUCURSAL VIRTUAL:



Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN el cual está en esta misma publicación, es importante que el cliente entregue su aprobación.

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN:



Paso 1: Buscar y seleccionar cliente

Antes de seguir el paso a paso en ONE, el cliente debe ingresar su solicitud a través de Sucursal Virtual o declarar su requerimiento a través de redes sociales, en caso de necesitar guía u apoyo para ejecutar el ingreso correcto, te ofrecemos visitar el [siguiente link](#)

Paso 1: Buscar y seleccionar cliente:

- a) Presionar botón encontrar a quien llama.
- b) En tipo de identificación, selecciona RUT.
- c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- d) Presiona enter o buscar ahora.
- e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub-estado ABIERTO.
- f) Presiona el botón Seleccionar.



Rep. de Suscripción	Tipo	Sub-Estado	RUC	RUCID	RUCIDC	Apellido	Rut	Dir. de Cta. Financiera	Estado de la
56977091943	WLSM	Cancelado	864205643774	895603014449	Juan	SANCIA	Titular de Cuenta	2188372	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	864205643774	895603014449	Juan	SANCIA	Titular de la Cu.	220992064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205643774	895603014449	Juan	SANCIA	Titular de Cuenta	2188372	Cancelado

Paso 2: Selección de tópicos de interacción.

- a) Solicitudes comerciales.
- b) Modificación al contrato.
- c) Cambio de oferta comercial.
- d) Resultado se genera Ordena

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME... ▼	MODIFICACIONES AL... ▼	CAMBIO DE OFERTA ... ▼	SE GENERA ORDEN ▼
SOLICITUDES COMERCIAL... MODIFICACIONES AL CON... CAMBIO DE OFERTA COM... SE GENERA ORDEN			

Paso 3: Pantalla Buscar Producto Asignado.

- Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón "buscar ahora".
- Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de plan y luego da "Iniciar Orden".
- Pasarás por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes dar siguiente.

The screenshot shows a web application window titled 'Cambiar Oferta (Para I...)' with a redacted ID. Below the title is a section labeled 'Dirección de Instalación:'. Inside this section is a text box containing the address: 'Calle SAN MARTIN 311 1114', 'Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO', 'Chile', and 'Longitude : 0 Latitude : 0'. Below the text box, a red error message states 'La dirección no está validada'. To the right of the address box is a 'Siguiete>' button. At the bottom left of the window is a button labeled 'Ver resultado de factibilidad técnica'.

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.- Canal de venta: Call Center -> Canales digitales/ Sucursal Virtual y/o APP.
- En tipo de acreditacion siempre debes seleccionar **"Cliente Claro"**.

c) En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta previred, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

d) En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la fotografia adjunta.

e) En Evaluación de crédito, debes pinchar evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser "Éxitosa".

f) Para el caso, en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe pinchar en "Ver evaluación de Crédito".

g) Luego de hacer las revisiones, pincha Siguiente.



Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)	
Datos Generales	
Canal de Ventas	CallCenter
Tipo de Cliente	Residencial
Tipo de Acreditación	Cliente Claro

Paso 5: Seleccionar nueva Oferta (Nuevo Plan).

a) En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con prefijo 10 2024.

IMPORTANTE: En caso de solicitar cambio de plan con disminución al cargo fijo, debes ofrecer hasta dos ofertas más abajo que la actual a precio normal (sin descuentos), para ello, apóyate con la siguiente tabla.

Importante: Informa al cliente que, al aceptar este nuevo plan, toda oferta anterior queda sin efectos, Por tanto, debes informar lo siguiente:

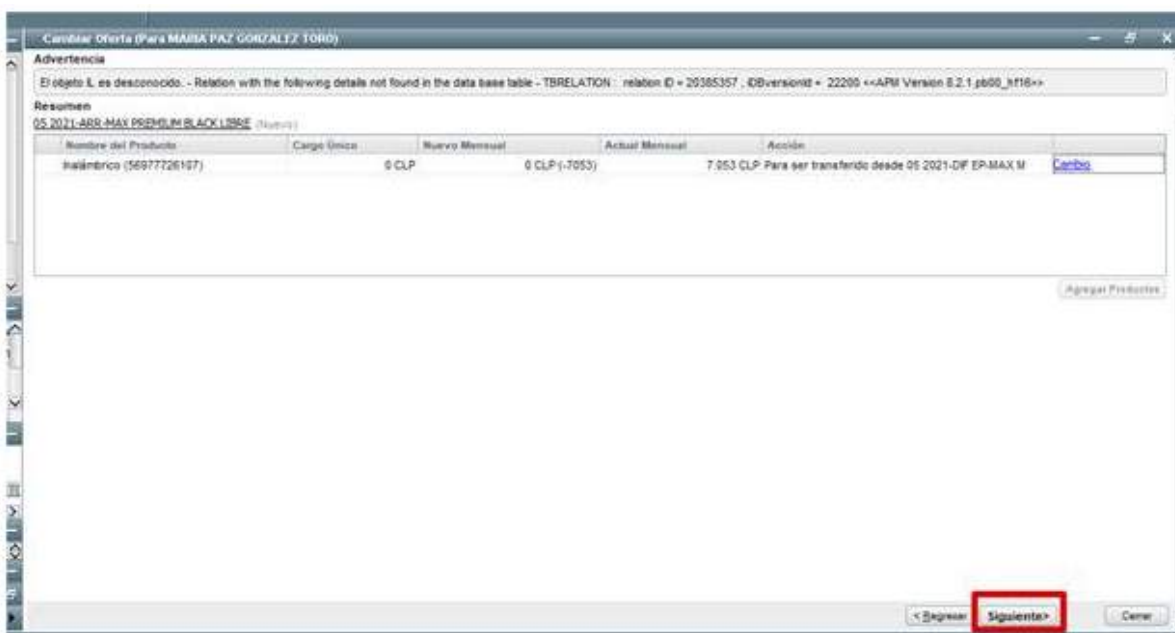
"Sr (a)xxxxxxx, le informo que, al aceptar este nuevo plan, toda oferta antes agendada y comprometida quedara sin efectos, ¿Usted está de acuerdo? Sí/No

b) Luego de seleccionar la oferta, da siguiente.

PLAN DE DESTINO					
Plan de origen	Max Libre Pro \$22.990	Max XL Libre \$18.990	Max L Libre \$14.990	Max M \$12.990	Plan S \$8.990
Max Libre Pro		1ra Opción	2da Opción		
Max XL Libre			1ra Opción	2da Opción	
Max L Libre				1ra Opción	2da Opción
Max M Libre					Única Opción
Plan S					Derivar a contención o validar plan de retención

Paso 6: Pantalla de resumen de oferta. —

a) Veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, pinchas "Siguiente".



Paso 7: Pantalla Actualizar atributos de acción de orden. —

a) Informa al cliente que el cambio de plan puede ser agendado para la fecha de inicio de su ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de forma inmediata, solo debes tener la respuesta del cliente para ejecutar la acción, para ello puedes guiarte con la [planilla de agendamiento cambio de plan](#).

b) En fecha de Finalización de facturación, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento.

c) En la razón debes poner "Cambio de Plan".

d) En Texto de la razón, el siguiente template. Plan Antiguo:

Plan Nuevo:

Nuevo Cargo Fijo:

Explicación de estructura:

Inicio:

Proporcionales: SI/NO

Informar que perderá descuentos.

e) Luego dar "Siguiente".

Paso 9: Negociar distribución de cargo para negocio móvil. —

d) En cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera.

- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable)

e) Facturas separadas: revisa que los cargo cobrados sean los correctos.

En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima boleta del cliente, y luego ejecutar la eliminación del cargo a través del perfil de jefe en ONE (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).Apóyate en la publicación de [Eliminar un Cargo](#)

f) Pincha siguiente.

Negociar distribución del cargo para negocio móvil

Cargos Por: ☐ Factura Sencilla ☒ Facturas Separadas

Nombre	Inmediato	Cargo tipo por	Único	Mensual	Cargar al Tipo	Cargar a Identifica	Cargar al No
Cambio Inalámbrico (56977726107)							
Cargos Únicos y Fijos							
PyD Mensual Claro Musica		0	0 CLP	0 CLP	Acuerdo de facturación	4155738	
Suscripción Mensual Claro Musica	Nunca			0	Acuerdo de facturación	4155738	
RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE		0	0 CLP	21.840 CLP	Acuerdo de facturación	4155738	
Telefonia	Nunca			21.764,71	Acuerdo de facturación	4155738	
Internet	Nunca			20.924,37	Acuerdo de facturación	4155738	
Telefonia	Nunca			0	Acuerdo de facturación	4155738	
Telefonia	Nunca			-15.925,21	Acuerdo de facturación	4155738	
Internet	Nunca			-1.923,53	Acuerdo de facturación	4155738	

Configurar Acuerdo de Facturación Pago Inmediato

Orden 17208135844 - 1 acciones de orden

Mostrar:

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Modificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE	Inalámbrico	56977726107	SI	Negociación

Cancelar Acción de Orden Cancelar Reemplazo Retirar Cargos Cancelar Acción de Orden Retirar Corrección Cambiar en la Entrega Cambiar Oferta

Ver Historial

Guardar Revertir Regresar **Siguiente**

Paso 10: Resumen de la orden.

- a) Pincha Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en gestor documental. También puedes pinchar Ver, para revisar dicho anexo.
- b) Debes ir a la pestaña de "Documentos" y seleccionarlos todos. Para luego pinchar "Enviar".
- c) Una vez que presionas enviar, veras que la orden se envía con éxito, y mostrara la siguiente pantalla.

Paso 11: Vuelves a la pantalla principal y dejas el registro de la acción.



**PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE
PLAN:**

IMPORTANTE

- Aplica para Botón Rojo móvil, Front, Sucursales, canales digitales y Contención.

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación.

Alcance:

- Aplica para Call Center, Sucursales y Retención
Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales

1. Repaso detallado de la solicitud de cambio de plan:

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. Confirma datos personales.I. Nombre completo:

II. Rut.

III. Dirección.

IV. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).

V. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido).

***"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales. Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí). El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)
- ¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son***

XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" (Cliente debe indicar Sí).

3. Confirmación de nuevo plan. Menciona el nombre y las características del plan solicitado:

- Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).
- Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.
- Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica)

Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile.ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional, OTT, bolsa de roaming, LDI, en caso de cualquier plan.

"Sr(a) lo que usted está solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, XX bolsa Roaming, OTTCC, XX LDI (según corresponda)y que tiene un costo mensual de \$XXXX". Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan".

En caso de solicitar servicios adicionales "Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de \$XXXX." (Cliente debe indicar Sí).

Para planes libres: "Sr(a) si usted utiliza más minutos de los que incluye su plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

4. Entrega información respecto a la facturación del cambio de plan

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación vencida.
- b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
- c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script)

"Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

d) Script con proporcionales:

Sr(a) XXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

5. Recomienda

ClaroChile.cl – Despedida

i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios.

ii. Despídete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro Chile.

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes".



CONTINUAR

UNIDAD 2: BUZÓN DE VOZ



Detallar como atender a clientes de servicio móvil que soliciten la activación o desactivación del buzón de voz asociado a su línea y cómo proceder en caso de inconvenientes.

DEBES SABER:

- El buzón de voz viene activo por defecto permitiendo recibir mensajes cuando no puedes contestar.
- Para configurarlo el cliente debe marcar *20 desde el teléfono y seleccionar la opción 3.
- Para prepago y cuenta exacta, cada consulta tiene un costo de \$30, por ende, para poder usar el servicio el cliente debe tener saldo en su monedero.
- Si el cliente es postpago, el acceso a su buzón de voz va incluido dentro de su plan.

GESTIONA:



PARA ACTIVAR

PARA DESACTIVAR

En caso que el cliente no tenga activo el de buzón de voz, debes hacer una orden en CRM One para activar el componente "Buzón de Voz" en el PCS del cliente.

Ingresa a CRM One y busca al cliente.

En valor de la identificación ingresa el RUT sin puntos ni guión.

Presiona **Enter o Buscar Ahora.**

Marca la cuenta del cliente en el pool entregado.

Presiona el botón **Seleccionar.**

Selecciona los siguientes tópicos para iniciar la orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación/Desactivación Servicio Adicional
- **Resultado:** Se Genera Orden.

Luego presiona **Acción**.

Selecciona la línea a la que deseas activar el buzón de voz, y da clic en Iniciar Orden.

En la pantalla siguiente, completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **EVALUAR**, si el estado de evaluación es positivo, como muestra el ejemplo, presionar **SIGUIENTE**, para continuar con la orden.

En la pantalla siguiente se debe seleccionar la Razón de la Orden:

Otros:

Se deja una Nota en el Texto de la Razón con los siguientes datos:

- Número de PCS:
- Acción que se está realizando:
- Fecha de activación:- Ejecutivo:
- Canal: Presiona siguiente para continuar.

En Configuración de Productos, se posiciona en el costado izquierdo de la pantalla, donde se encuentran los servicios a activar y en el costado derecho se encuentra lo que el cliente posee activo, por lo tanto, si se requiere activar el buzón de voz se debe posicionar sobre dicho servicio y presionar Agregar y luego **SIGUIENTE** en el costado inferior derecho.

En la siguiente pantalla, ingresa a la pestaña Documentos y selecciona todos los documentos.

Luego presiona la pestaña Precios y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla, la opción **Enviar**.

Luego de enviar la Orden, regresa a la página principal de Interacción de CRM One, para dejar una nota con la gestión realizada, y presiona Guardar. Una vez activado, verifica en QDN que el componente se encuentre activado.

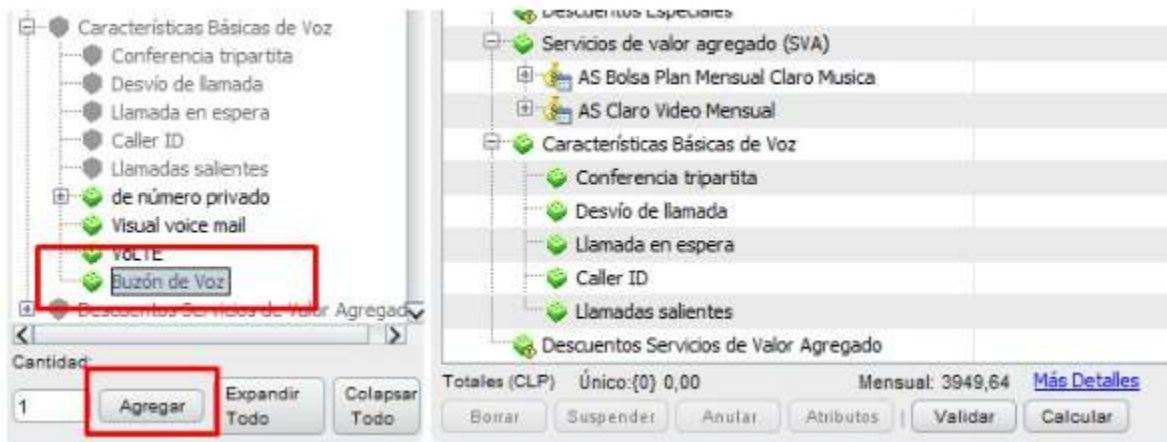
Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX, hemos activado el buzón de voz de su línea 569XXXXXXX donde puede recibir mensajes en caso de no contestar la llamada. Puede marcar 20 para configurar el buzón de voz.

REGISTRA:

Registra la atención bajo los siguientes tópicos de CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación/Desactivación Servicio Adicional
- **Resultado:** Solicitud Completada



PARA ACTIVAR

PARA DESACTIVAR

En el caso que el cliente solicite la desactivación del buzón de voz, debes hacer una orden en CRM One para desactivar el componente "buzón de voz" del PCS del cliente.

Ingresa a CRM ONE y **busca al cliente**.

En valor de la identificación ingresa el RUT sin puntos ni guión.

Presiona **Enter o Buscar Ahora**.

Marca la cuenta del cliente en el pool entregado.

Presiona el botón **Seleccionar**.

Selecciona los siguientes tópicos para iniciar la orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación/Desactivación Servicio Adicional
- **Resultado:** Se Genera Orden

Selecciona la línea a la que deseas desactivar el buzón de voz, y da clic en Iniciar Orden.

En la pantalla siguiente, completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona EVALUAR, si el estado de evaluación es positivo, como muestra el ejemplo, presionar SIGUIENTE, para continuar con la orden.

En la pantalla siguiente se debe seleccionar la Razón de la Orden:

Otros

Se deja una Nota en el Texto de la Razón con los siguientes datos:

Número de PCS:

Acción que se está realizando:

Fecha de desactivación:

Ejecutivo:

Canal:

Presiona Siguiente para continuar.

En la página de Configuración de Productos, para desactivar el buzón de voz, se posiciona en el costado derecho de la pantalla, se selecciona Buzón de Voz y se presiona el botón BORRAR, de este modo el servicio queda inactivo. Posterior a esto, selecciona el botón **VALIDAR** y luego **SIGUIENTE** en el costado inferior derecho.

En la siguiente pantalla, ingresar a la pestaña Documentos y selecciona todos los documentos.

Luego presionar la pestaña Precios y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla, la opción **Enviar**.

Luego de enviar la Orden, regresa a la página principal de Interacción de CRM One, para dejar una nota con la gestión realizada, presiona **Guardar**.

Una vez desactivado, verifica en QDN que el componente se encuentre inactivo.

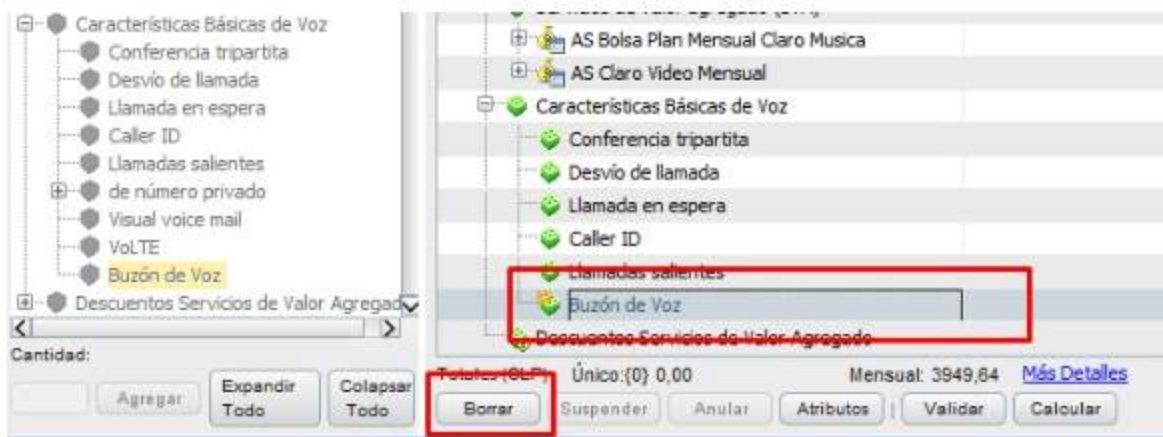
Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXX, hemos desactivado el buzón de voz de su línea 569XXXXXXX, desde este momento no almacenará mensajes de voz al no contestar una llamada.

REGISTRA:

Registra la atención bajo los siguientes tópicos de CRM One.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación/Desactivación Servicio Adicional
- **Resultado:** Solicitud Completada



ESCALA:



En caso de inconvenientes con el buzón de voz, escala la solicitud del cliente por medio de un Ticket en el portal Help Desk bajo la siguiente ruta:

- Tipo de Registro: ONE
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Revisión Casilla Voz
- SLA: El plazo de respuesta es de 2 horas hábiles.

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

"Sr(a) XXX, hemos ingresado el escalamiento por su inconveniente con el buzón de voz, en un plazo de 2 horas hábiles revise nuevamente el servicio para confirmar que esté solucionado"

REGISTRA:

Registra la atención bajo los siguientes tópicos de CRM One.

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Problemas de Servicios
- **Motivo 3:** Falla de Servicio
- **Resultado:** Solicitud Completada

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°26- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°26-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR