



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - 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.

≡ AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD

≡ SUCURSAL VIRTUAL

≡ DESAFÍO TERMINADO

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

Fecha de Vencimiento del Saldo	Días hasta el Vencimiento	Efecto del Prepago	Fecha del Estado del Prepago	Flag Unidad
1/5/2020 9:00:00	17	Activo	1/5/2019 9:00:00	false

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	Moneda	CCM Moneda	unidad de medida	Precio	Descripción
0	Maestro	1/02/2020	4.000	0	Moneda	1	Maestro
1	Voz	25/12/1999	0	0	Segundo	0.1	Voz Claro y red fja
2	SMS	19/12/2019	0	0	Evento	1	SMS (Claro)
3	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	4	SMS (todo destino)
4	GPMS	25/12/1999	0	0	MB	0	GPMS
5	MMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	MMS (todo destino)
6	Libre	25/12/1999	0	0	Segl Evento / KB	1	Carga Libre
7	BlackBerry	25/12/1999	0	0	Evento	0	BlackBerry
8	Voz	13/12/2019	13.800	200	Minuto	00	Voz Todo Destino
1900	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text.FB.Visp.KG.Man.Snap.
1907	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text.FB.Visp.KG.Man.Snap.Viaje
1901	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text.FB.Visp.KG.Man.
1908	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text.FB.Visp.KG.Olivia.Snap.
1901	RRSS	9/12/1999	0	0	MB	1	Text.FB.Visp.KG.
10000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MB	1	Internet
10000	INTERNET	13/12/2019	2.048	2.048	MB	1	200 min + 2 GB + RRSS Libre
1908	RRSS	12/12/2019	819.200	819.200	MB	1	200 min + 2 GB + RRSS Libre

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:

Información de la Suscripción: Declaración: Eventos: Historial: Servicios Facturados: Resultados de Consumo: Cobros: Serie de Acción: Historia de unidades incluidas											
Ajustes											
Número de Id.	Resumen	Fecha de inicio	Moneda	Unidad Moneda	Unidad de med.	Precio	Descripción	Utilizado	Resumen	Tipo de Evento	Sub Tipo de E.
0	Maestro	5/11/2023	231	0	Moneda	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 dest...	0	0		
4	OPRS	25/12/1999	0	0	MS	0	OPRS	0	0		
5	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	SMS (Solo dest...	0	0		
6	LDI	25/12/1999	0	0	Evento	1	LDI (Solo dest...	0	0		
7	BlackBerry	5/09/2023	1	0	Evento	0	BlackBerry	0	0		
8	Voz	25/12/1999	0	0	Minuto	68	Voz Todo Destino	0	0		
9	LDI	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDI Group 1	0	0		
10	LDI	25/12/1999	0	0	Evento	1	Voz LDI Group 2	0	0		
1000	RRSS	9/12/1999	0	0	MS	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1007	RRSS	9/12/1999	0	0	MS	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
10011	RRSS	9/12/1999	0	0	MS	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1008	RRSS	9/12/1999	0	0	MS	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
1001	RRSS	9/12/1999	0	0	MS	1	Tarif. PB. Wap. 1	0	0		
10000	INTERNET	9/12/1999	0	0	MS	1	Internet	0	0		
10003	INTERNET	5/09/2023	10 240	10 240	MS	1	Banda Libre 1 dia	0	0		
1005	RRSS	5/09/2023	010 199.91	010 199.92	MS	1	Recarga TSD - 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.claro Chile.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		Cargos		Bases de Acción		Historial de unidades incluidas		Unidades Incluidas		Pública Uso Ases		
Ajustar																	12 Paginas	
Id	Nombre	Fecha de vencimiento	Monto	CCAR Monto	Unidad de medida	Phono	Descripción											
0	Basento	15/02/2020	4.001	0	Minuto	1	Basento											
1	Voz	25/12/1999	0	0	Segundo	0.1	Voz Claro y red Fija											
2	SMS	18/1/2020	20	20	Evento	1	SMS (Claro)											
3	SMS	25/12/1999	0	0	Evento	4	SMS (Redes destino)											
4	GPS	25/12/1999	0	0	MB	0	GPS											
5	MMS	25/12/1999	0	0	Evento	1	MMS (Redes 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 Total 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 200M - 200M											
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

REGULARIZACIÓN DE PYD



OBJETIVO:



Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? : Titular o Tercero usuario del servicio.

¿Dónde se puede solicitar?: Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento.

¿Aplica Validación de Identidad?: No aplica validación de identidad para este procedimiento.

¿Debe existir evidencia en sistema del descuento no cargado?: Sí, debe existir evidencia como respaldo para regularizar. En caso que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.

REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.

- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se **perderá**.

GESTIÓN

REGISTRA

Paso a Paso:

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) **Si el descuento si está aplicado en la boleta**, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) **Si el descuento no está aplicado en la boleta**, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

• **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento**, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento.

Entrega esta información y finaliza la atención.

• **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#). Para Call Center, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes transferir a **Botón Rojo** para que esta área realice el ajuste, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#).

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#). Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Transfiere al cliente a **Botón Rojo** para que esta área cargue el descuento en sistema, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#). Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#). Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Botón Rojo.

2.2. Si no existe interacción de respaldo, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Transfiere a Botón Rojo para que esta área cargue el descuento en sistema, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#)

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para Call Center, en caso que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#)



GESTIÓN

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



BOTÓN ROJO MÓVIL:

GESTIÓN:

1. Recibe la llamada desde Call Center Front y solicita los datos del cliente y el motivo del contacto.
2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIPIFICA** para que el ingreso del descuento sea

realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO**. Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento PASO A PASO AJUSTE.

CONTINUE

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente **(nacimiento digital)** en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. **Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de 24 horas.** Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:
HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1:

Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:**

Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR