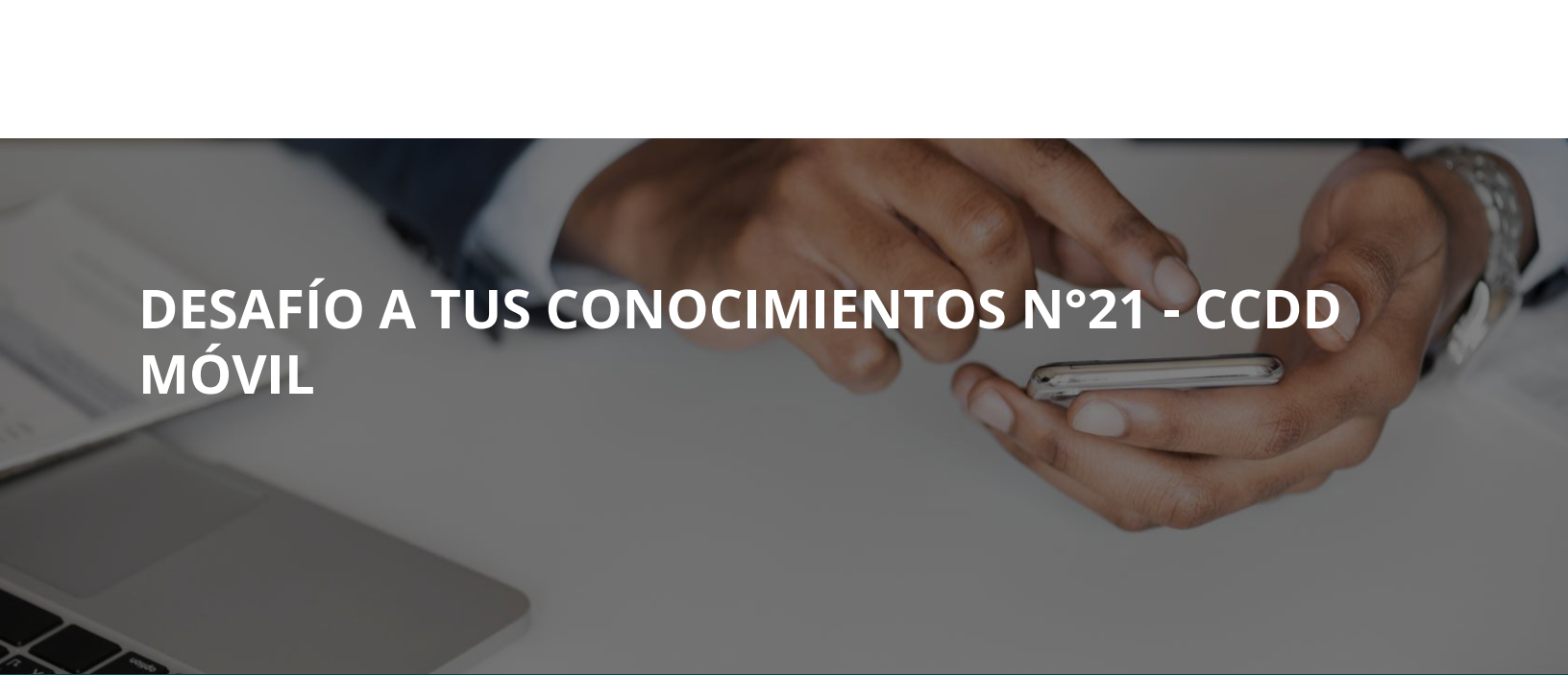




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

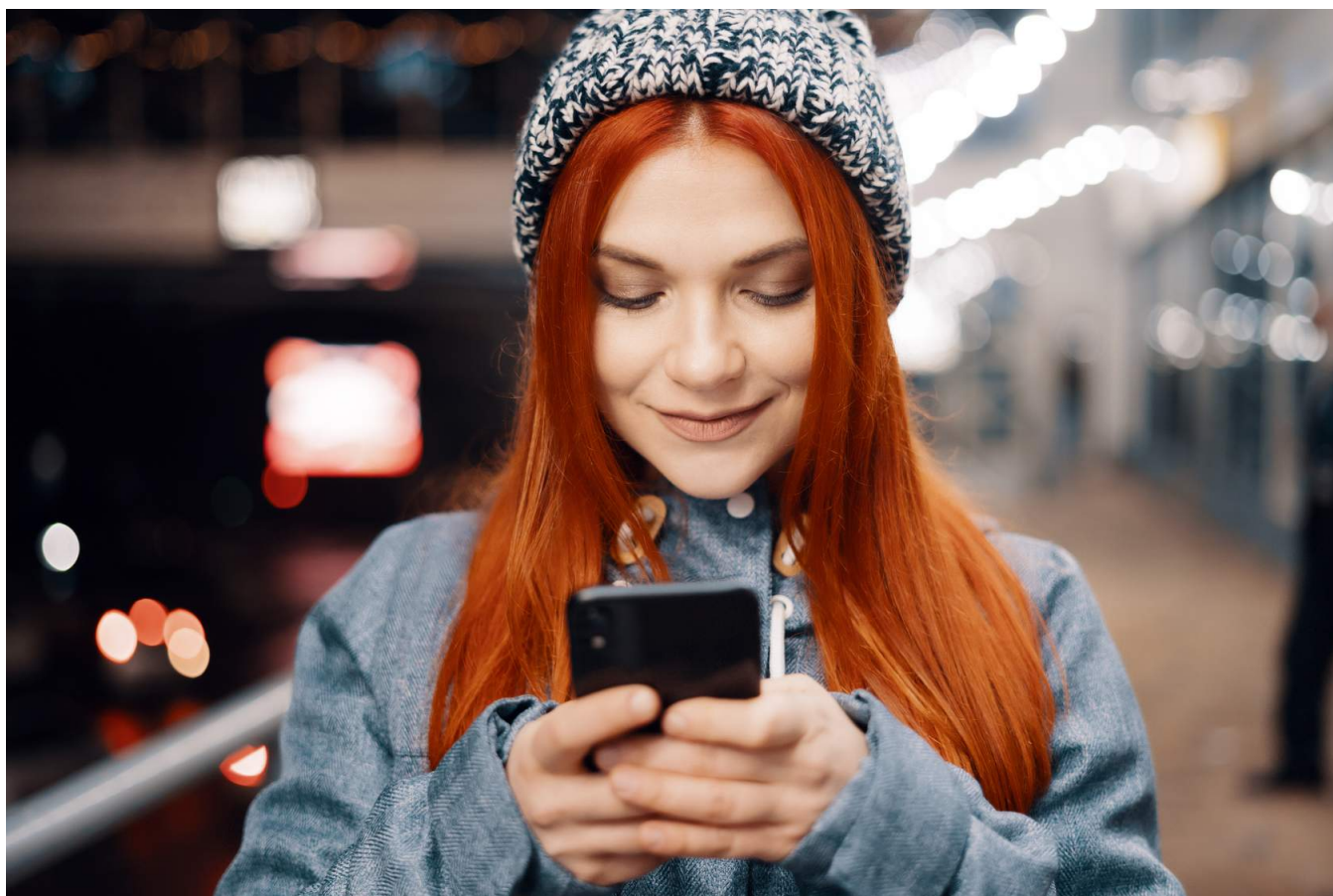
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL

≡ UNIDAD 1.1: ROAMING MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten sobre el servicio Roaming, incluyendo consultas de activación, desconocimiento de cobros e inconvenientes con el funcionamiento del servicio.

ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos de **Call Center Front, Canales Digitales, Plataforma Whatsapp Roaming.**
- Aplica para clientes con **servicios móvil.**

INDAGA:

Pregunta al cliente el motivo de su consulta y, según su respuesta, continúa con el procedimiento correspondiente.

CONSULTA ACTIVACIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS FRENTE A CONSULTAS DE ACTIVACIÓN ROAMING

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea.
 - 1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el paso **Nº2.**
 - 1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o perdida)**, continúa la atención según la publicación [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA.](#)
2. Revisa en **Productos Asignados** a qué **tipo de línea.**

2.1. Si la línea es **Postpago** o **Cuenta Exacta**, revisa que la línea no presente **deuda vencida**.

Apóyate de la publicación [REVISAR ESTADO COMERCIAL](#).

- Si la línea **no presenta deuda vencida** y es postpago, continúa con el apartado **PLANES POSTPAGO**.
- Si la línea **no presenta deuda vencida y es cuenta exacta**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.
- Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

2.2. Si la línea es **Prepago**, revisa que tenga un **saldo de mínimo de \$5.000** en el saldo maestro.

Apóyate de la publicación [CONSULTAS COMERCIALES \(PREPAGO ONE\)](#).

- Si la línea **posee el saldo suficiente**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.
- Si la línea **no posee saldo suficiente**, informa al cliente que debe tener un saldo mínimo de \$5.000 para poder utilizar el servicio y finaliza la atención.

PLANES POSTPAGO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Sobre el **consumo de Roaming**, los minutos se consideran tanto para las llamadas realizadas como recibidas, SMS se consideran solo los enviados, ya que los recibidos no tienen costo y datos se considera tráfico de subida y de bajada.
- Debes informar al cliente que **recibirá mensajes de uso del servicio**, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100%

del uso del servicio, podrá comprar bolsas o activar el servicio a granel a través de nuestra sucursal virtual o la App Mi Claro.

- Recomienda al cliente usar la web clarochile.cl para revisar el consumo de datos de roaming (debe estar conectado a los datos móviles y no a wifi).
- El consumo es facturado **en la próxima boleta** luego de generado el tráfico.
- El servicio es **valorizado en pesos chilenos**, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.
- En caso de que el cliente consulte por **cómo desactivar el servicio de Roaming** informa que éste viene incluido dentro de las características del plan y no genera costo adicional, solo en caso de que se haya activado el consumo a granel lo debe desactivar desde la Sucursal Virtual o la App Mi Claro.

MATRIZ DE ATENCIÓN CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING PLAN POSTPAGO

●GESTIÓN

1. Revisa **el nombre y las características del plan** que tiene contratado el cliente en CRM One. En caso de que no sea un plan Max puedes revisar el siguiente [archivo](#) para verificar si el plan tiene acceso a Roaming.

1.1. Si es un **plan Max o es un plan de los que está considerado en el archivo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si el **plan del cliente no está considerado en el archivo**, ofrece el cambio a un plan Max que si tiene incluido Roaming.

- Si el cliente **acepta**, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#).
- Si el cliente **no acepta**, lamenta la situación e informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel, luego finaliza la atención.

2. Verifica en [CONSULTA QDN](#) si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación [INSTRUCTIVO CONSULTA QDN](#)

2.1. Si el servicio **sí se encuentra activo**, informa al cliente que el plan incluye Roaming y que este ya se encuentra habilitado para navegar, enviar y recibir SMS y recibir llamados. Luego finaliza la atención.

2.2. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)**, continúa la atención según el apartado **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**.

3. Solo si el cliente desea **emitir llamadas estando en el extranjero**, debes validar en la [PLATAFORMA DE CONSULTA ROAMING](#) si es factible habilitar el servicio LDI.

3.1. Si la respuesta de la Plataforma es **Activar LDI**, puedes proceder a realizar la activación del componente LDI en CRM One, para ello, apóyate de la publicación de [LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL](#) (la activación **aplica solo al titular** por lo que se debe validar identidad).

3.2. Si la respuesta de la Plataforma **no permite activar LDI pero permite escalar**, debes dejar la siguiente ruta de **TIIFICA** dependiendo de tu canal de atención:

- Sucursales: CONTINGENCIA ONE →
- Call Center: MOVIL MAS →
- Canales Electrónicos: CANALES ELECTRONICOS

→**Template:** Galileo – PCS – RUT – Activación de LDI – Email del cliente – Canal y/o Plataforma – Email del remitente – Resultado de validación de identidad (considerar que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar aprobada).

La respuesta se hará a quien reporta a través de tipifica por medio de un email de soporte.pt@clarochile.cl, dentro de 1 día hábil.

INFORMA

Si el plan del cliente tiene incluido Roaming, informa lo siguiente:

Sr(a). XXXX, le informo que su plan incluye el servicio de Roaming, el cual ya se encuentra activo. Al llegar a su país de destino, podrá utilizar su cuota de datos, enviar y recibir SMS, y recibir llamadas. Solo necesita asegurarse de que la función de roaming esté activada en su equipo móvil.

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas comerciales, **Motivo 2:** Productos y servicios Activos, **Motivo 3:** Roaming y **Resultado:** Solicitud completada.

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 1.1: ROAMING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten sobre el servicio Roaming, incluyendo consultas de activación, desconocimiento de cobros e inconvenientes con el funcionamiento del servicio.

NO RECONOCE COBROS:



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Si es un tercero quien nos contacta, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.
- Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS ROAMING:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

→ 1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación [EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR](#).

→ 2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características.**

→ 3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Ingresas un caso de impugnación en CRM One seleccionando el monto de Roaming que desconoce el cliente.

Apóyate de la publicación [PASO A PASO AJUSTE](#).

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Sr(a). XXXX, le pido disculpas por las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por un valor de \$X.XXX quedando un saldo actualizado de su boleta de \$XX.XXX. Se le enviará la notificación del caso por mail dentro de 5 días hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes.

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°21 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR