



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - MÓVIL CLARO

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.

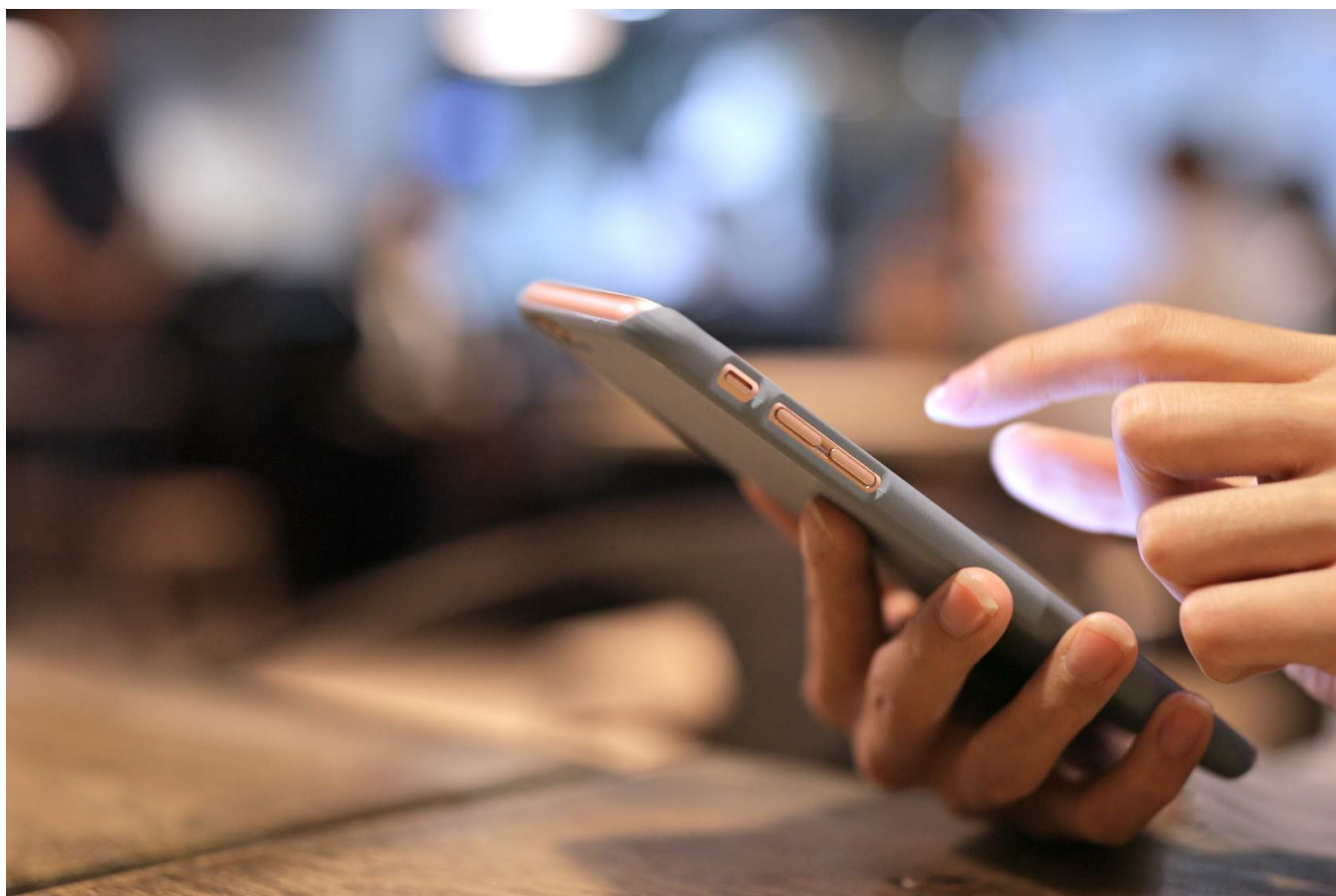
≡ AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Cargo de Crédito** en CRM One.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: *Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX, cabe destacar*

que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

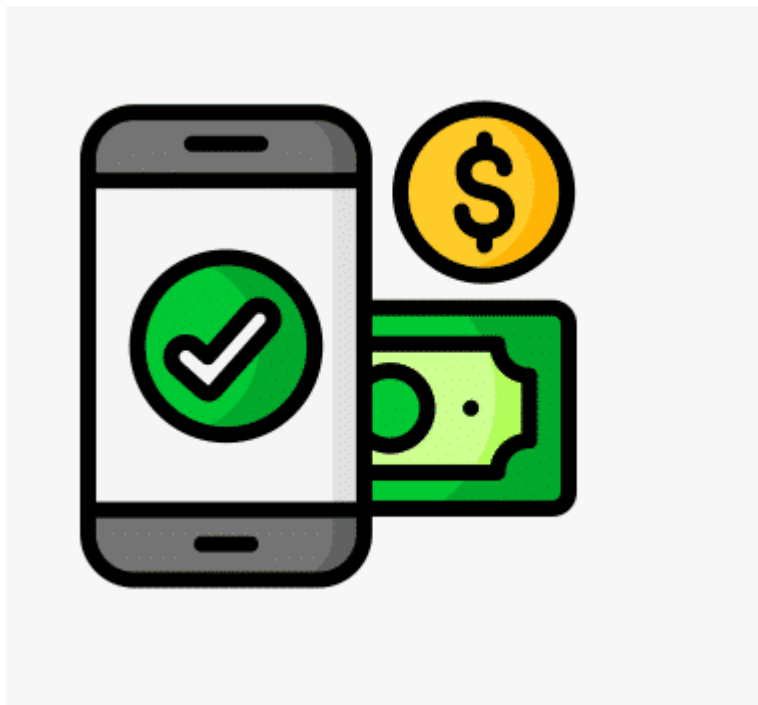
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo





Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A**
PASO AJUSTE

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

Paso 1

1. Indaga con el cliente el motivo por el cuál desea bajar a un plan menor:

1.1 **Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta**, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 **Si le finalizó un descuento**, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

a- **Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan**, finaliza la atención.

b- **Si el cliente persiste en bajar a un plan menor**, continúa con el **paso N°2**.

1.1.2. **Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos**, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

a. **Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente persiste en bajar a un plan menor**, continúa con el **paso N°2**.

1.2 **Si indica que es por motivos económicos**, continúa con el **paso N°2**.

Paso 2

2. Revisa en CRM One el plan que tiene contratado el cliente y si tiene o no descuentos vigentes.

2.1 **Si no tiene descuentos vigentes**, continúa con el **paso N°3**.

2.1. **Si tiene descuentos vigentes**, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán.

a. **Si el cliente desiste de bajar el plan**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente persiste en bajar a un plan menor**, continúa con el **paso N°3**.

Paso 3

SI CLIENTE TIENE UN CF SUPERIOR A...	DESCUENTO A OFRECER
\$18.300	30% x 6 meses
\$15.100	30% x 6 meses
\$11.990	30% x 6 meses
\$10.300	30% x 6 meses
\$8.000	15% x 6 meses

3. Ofrece un **descuento al cargo fijo (CF)** actual, considerando siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

3.1. Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO**. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el **paso N°4**.

Paso 4

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO				
	MAX LIBRE PRO \$20.990	MAX XL LIBRE \$16.990	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$10.990
MAX LIBRE PRO			1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE				1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE					Única opción
MAX M					Única opción

4. Ofrece al cliente **bajar a un plan menor en cuanto a precio**, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

4.1 **Si el cliente acepta**, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado **PASO A PASO CAMBIO DE PLAN**. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el **PROTOCOLO DE CIERRE DE CAMBO DE PLAN**.

Si el cliente tiene un plan **Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up** debes dejar la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN**. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 **Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato)**, transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**.

INFORMA

"Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT, XX bolsa Roaming, XX LDI [según corresponda] 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, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente [solo si aplica]."

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

FRONT DE POSTVENTA (FPV)

- No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y

luego el cambio de equipo.

- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.
- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.

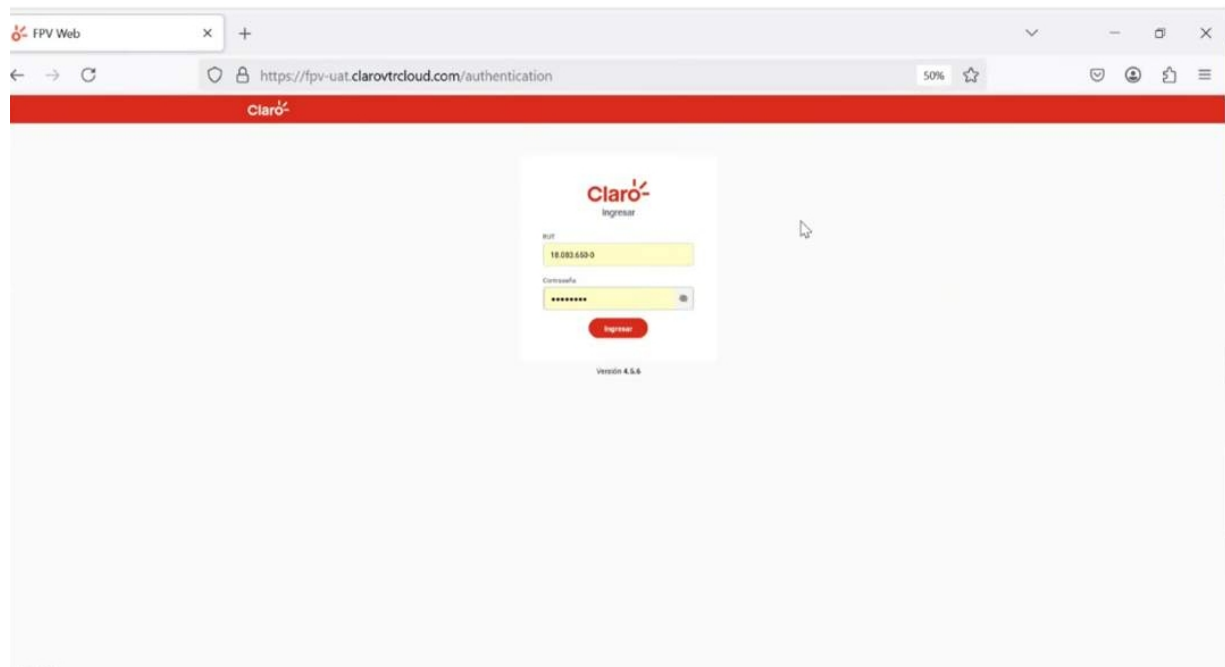
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



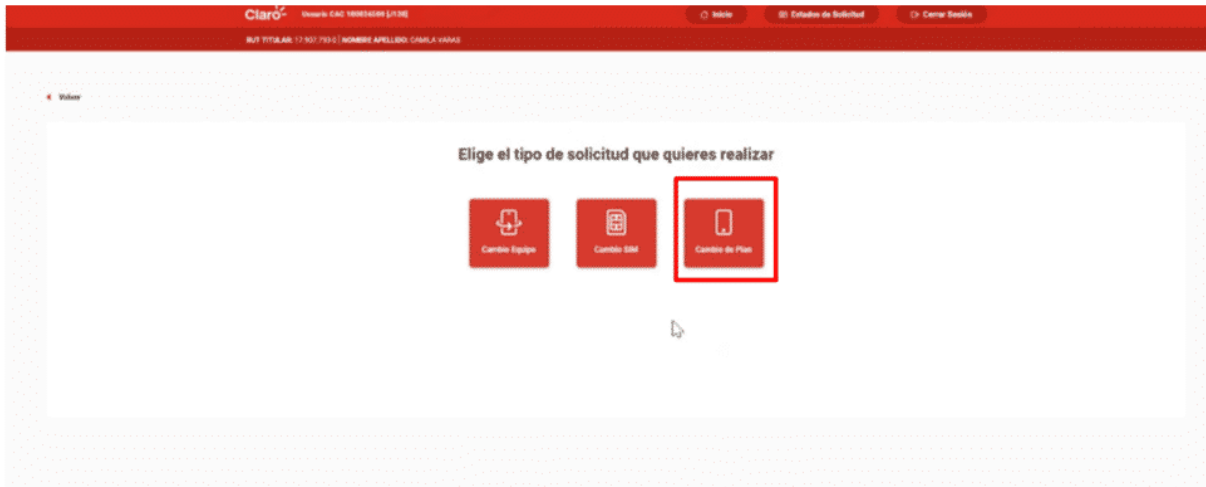
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los datos solicitados por FPV para el proceso de cambio de plan.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.

RUT TITULAR: 17.907.793-0 | NOMBRE APELLIDO: CAMILA VARAS | ID: 106880

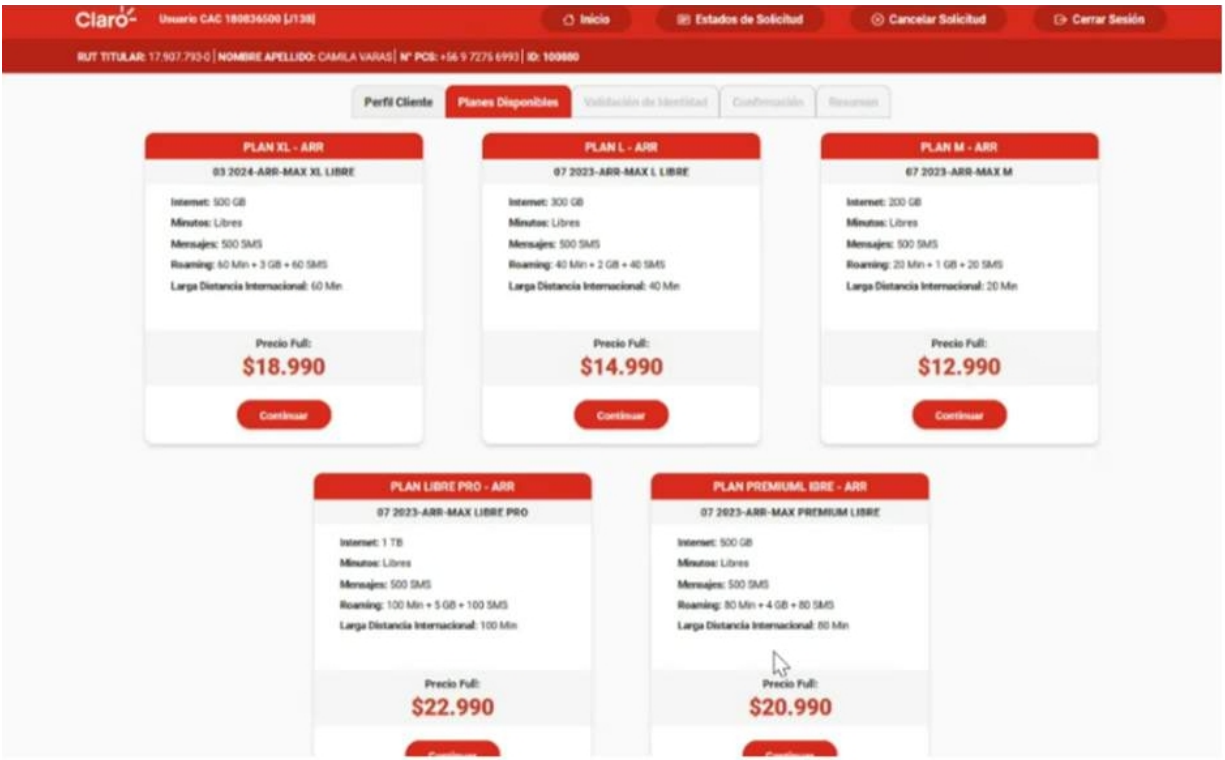
Perfil Cliente
Planes Disponibles
Validación de Identidad
Confirmación
Resumen

Información asociada al Cliente
RUT TITULAR
17.907.793-0
NOMBRE APELLIDO
CAMILA VARAS
FECHA DE NACIMIENTO
21-11-1991
EMAIL
camila.varas@gmail.com
LÍMITE CRÉDITO
\$450.000
DEUDA VENCIDA ⓘ
\$0
DEUDA EMITIDA ⓘ
\$0

Información asociada al PCS
N° PCS
+56 9 7275 6993
TIPO DE SUScriptor ⓘ
HIBRIDO
LÍNEA BLOQUEADA ⓘ
NO
PLAN COMPATIBLE ⓘ
SÍ
PLAN ACTUAL
07 2023-ARR-PLAN S CE

El cliente puede realizar cambio de plan
Continuar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona Continuar.			



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Elegido el plan, el sistema se deslizará a la pantalla de validación identidad. Sucursal: Selecciona Validación por biometría dactilar Call center: Validación por biometría facial. Para realizar el proceso correcto, apóyate en la publicación POLÍTICA VALIDACIÓN IDENTIDAD.				

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

Una vez la validación esté realizada exitosamente, continua hasta finalizar la solicitud.

CRM ONE

El cambio de plan por CRM One solo se puede realizar en aquellos casos donde el Front de Postventa (FPV) no se encuentre disponible.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Busca y selecciona al cliente, para ello presiona el botón Encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresa el RUT sin puntos ni guion. Luego presiona Enter o Buscar Ahora.



Tipo de Identificación:	RUT
Valor de la Identificación:	208336738
Fecha de Nacimiento:	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en sub-estado Activo. Luego presiona Seleccionar.

Búsqueda: Contacto (Extendida)

☐ Incluir Suscripción

Buscar Ahora  Búsqueda sin Guardar  Ajustar 3 Registros

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
comienza por	=	=	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	es igual a	=
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccion...					Por Favor S...		Por Favor Sel...
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	DHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220993064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **Acción**.

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 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En la pantalla seleccionar Productos Asignados debes seleccionar la suscripción de la lista, dando clic en el botón Buscar Ahora. Luego presiona Iniciar Orden.

The screenshot displays the 'Buscar: Productos Asignados' (Search: Assigned Products) interface. The top section includes a search bar with 'Producto' selected, a checkbox for 'Incluir las Órdenes Pendientes' (checked), and a checkbox for 'Incluir los Subproductos Cancelados' (unchecked). Below this is a row of buttons: 'Buscar Ahora' (highlighted with a red box), a calendar icon, a magnifying glass icon, a dropdown menu, a gear icon, and an 'Ajustar' button. The main table lists search criteria: 'Nombre del Producto' (comienza por), 'Identificaci...' (es igual a), 'Nombre de la Oferta' (comienza por), 'Estado' (No =), 'Region' (=), 'Fecha de Vigencia' (Después), and 'Tipo' (=). The bottom section shows a table with columns: 'Nombre del Producto', 'Identificaci...', 'Nombre de la Oferta', 'Estado', 'Region', and 'Fecha de Vigencia'. The first row is 'Inalámbrico' with ID '56977726107', offer '05 2021-DIF EP-MAX M', status 'Activo', region 'Finalizado', and date '24/10/2022 20:21'. A red box highlights the checkbox next to 'Inalámbrico'. At the bottom, there are two buttons: 'Iniciar Orden' (highlighted with a red box) and 'Cerrar'.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Realiza la validación de identidad del cliente. En el caso de Sucursales debe ser dactilar.

Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Luego pasaras por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes presionar Siguiente.

Cambiar Oferta (Para [redacted])

Dirección de Instalación:

Calle SAN MARTIN 311 1114
Santiago Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO
Chile
Longitude : 0 Latitude : 0

La dirección no está validada

Ver resultado de factibilidad técnica

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Selecciona 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: CAC -> Sucursales

Cambiar Oferta (Para ~~MARIA PAZ GONZALEZ TORO~~)

Datos Generales

Canal de Ventas

Tipo de Cliente

Tipo de Acreditación

CallCenter

DAC

CallCenter

GGTT

Directa

CAC

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

Tipo de Cliente

Tipo de Acreditación

CallCenter

Residencial

Cliente Claro

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

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

Datos de Acreditación

Descripción de Campo	Valor del Campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIED	NO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la imagen adjunta.

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
Acreditacion	*No Aplica	*No Aplica

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Evaluación de crédito, debes dar clic en 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 Exitosa.

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación

Éxito

Reemplazar tipo de of...

Post a Post

Identificación de Aprobación de Crédito

Puede optar a recambio en cuotas incluye iPhone 11

Evaluar

Ver Evaluación de Crédito

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

Para el caso en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe dar clic en Ver Evaluación de Crédito.

Ver Evaluación de Crédito

Cambiar Oferta (Para M...) > Ver Resultado de Crédito

Buscar Ahora ☐ Ajustar 3 Registros

Fecha Consulta en Sucursal	Fecha de Caducidad de E...	Resultado de Evaluaci...	Mensaje de Evaluación	Evidencia Validada	Excepciones	Rango de Edad	Cuotas Permitidas	Tipo de plan
Después de	Después de	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	comienza por
30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas l...	0			0	Libre
30/11/2021 1:00:00	20/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas l...	0			0	Libre
13/04/2023 0:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas l...	0			0	Libre

1 Registro

Buscar Ahora ☐ Ajustar

OA Tipo	Limite de compra móvil	Limite de compra fija
comienza por	comienza por	comienza por
80	45000.0	47000

Información de puntaje de crédito

Resultado de la Evaluación de Crédito:	Fecha Consulta en Sucursal:	Fecha de Caducidad de Evaluación:	Deuda vencida:
Success	30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	237147
Límite de compra Fija:	Límite de compra móvil:	Número de Líneas:	Tipo de Adquisición:
47000	45000	2	LSG
Pago cargo recurrente por adelantado:	Pago de equipo por adelantado:	Medios de Pago:	Deuda de dirección:
No	No	No	0

PASO 1

PASO 2

PASO 3

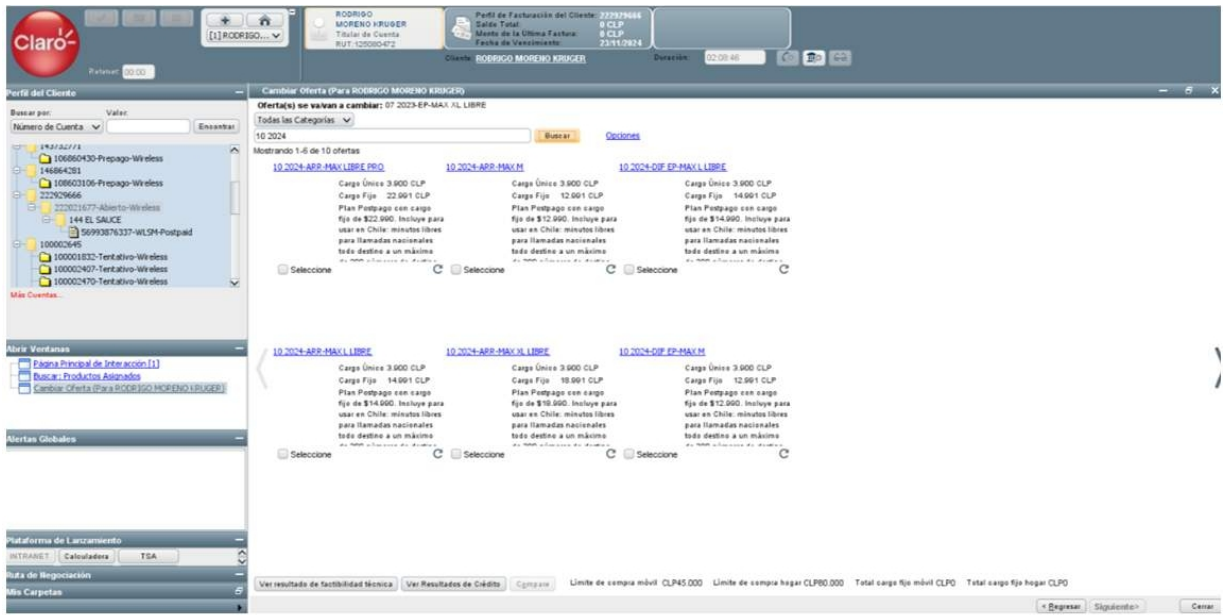
PASO4

Luego de hacer las revisiones, da clic en Siguiente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Selecciona la nueva Oferta (Nuevo Plan). En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con el prefijo más reciente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Luego de seleccionar la oferta presiona **Siguiente**.



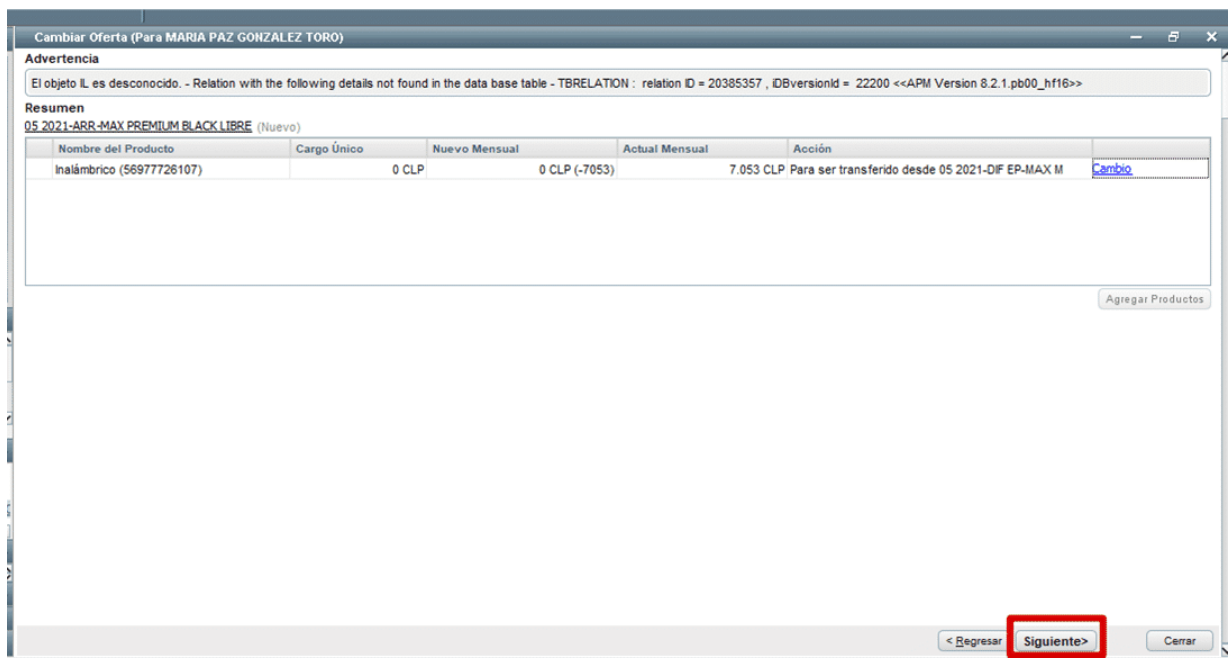
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla de Resumen de Oferta veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, da clic en Siguiente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

En la pantalla Actualizar Atributos de Acción de Orden puedes informar 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 manera inmediata, solo debes obtener la respuesta del cliente para ejecutar la acción.

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. En la razón debes poner Cambio de Plan. 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.

Luego presionar Siguiente.

Archivo Ver Crear Buscar Flujo de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro Plataforma 00:00

MARIA GONZALEZ
Tributario de Cuenta
RUT:151099114

Perfil de Facturación del Cliente: 16121483
Saldo Total: 0 CLP
Monto de la Última Factura: 8.393 CLP
Fecha de Vencimiento: 11.05.2024

Suscriptor: 56977726107
Tipo: WLSM
Tipo de Pl.: Postpaid
Estado: Activo

Cliente: MARIA PAZ GONZALEZ TORO Duración: 00:03:19

Perfil del Cliente

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1900553946A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Buscar por: Valor: Encontrar

RUT 151099114 Desde 27/05/2013 11:03:
16421483
4155738-Abierto-Wireless

Identificación de la Orden: 1900553946A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 16421483

Fecha de Solicitud del Servicio: 13/05/2024 Razón: Cambio de Plan

Fecha de Finalización de Facturación: 12/06/2024 Texto de la Razón:

Plataforma de Lanzamiento: INTRANET, Calculadora, TSA, Poliedro, Portal SAC, CLAROCHILE

Mis Carpetas: 151109896 - prdcm1
Mi Trabajo
Por defecto
Olas
Mis Colas
AREASINTERNAS1
Búsquedas
Búsquedas Personales

Abrir Ventanas: Página Principal de Interacción [1]
Buscar: Productos Asignados
Actualizar atributos de acción de orden [Otro]

Identificación de Campaña: Identificación de la Acción de Orden: 1900553947A

Área que Gestiona: Usuario: AREASINTERNAS1 151109896

Identificación de la tienda:

Orden 1900553946A : 1 acciones de orden

Mesrar: Acciones de Orden Activas Más

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	04 2016 PRO HOGAR 6GB EP (de 05 20...	Inalámbrico	56977726107	Si	Negociación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Negociar Configuración de Producto Inalámbrico se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO4

En Negociar Distribución de cargo para negocio móvil, 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)

En Facturas Separadas: revisa que los cargos cobrados sean los correctos.

En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima boleta del cliente, y luego el perfil de jefe lo debe eliminar (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Resumen, de la Orden presiona Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en Gestor Documental. También puedes dar clic en Ver, para revisar dicho anexo.

Resumen de la orden (Orden 1720813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios Documentos Descuento Productos Cruzados

Ítem	Actividad	Fecha de Vencimiento
Replace the 05 2021-DIF EP-MAX M offer with the 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK		
Cambio Inalámbrico (56977726107) - Cido de la Factura		20/04/2023
Inalámbrico	Cambiado	
Plan base	Cambiado	
Bolsas Adicionales LDI Voz	Cambiado	
Bolsas Adicionales Roaming	Cambiado	
Descuentos Automaticos	Nuevo	
PYD CF	Nuevo	
Equipo & Tarjeta Sim	Cambiado	
Contrato por arriendo de equipo	Cambiado	

Colapso Todos Expandir Todo Renunciar a cargos

Totales (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Totales + Impuesto (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Generar Ver ID del Contrato

Fecha de Negociación del Contrato 20/04/2023

Identificación de Aprobación de Crédito 26116101

Orden 1720813584A : 1 acciones de orden

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes ir a la pestaña de Documentos y seleccionarlos todos, para luego presionar Enviar.

00:00

Resumen de la orden (Orden 1720813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios **Documentos** Descuento Productos Cruzados

Por favor marque los documentos que ha verificado

☒ Documentos

☒ Fotocopia de Cedula por ambos lados

☒ No Aplica

☒ No Aplica

Encontrar

07/05/2013 11:03:24

Wireless

RTIN

5107-WLSM-Postpaid

Wireless

Wireless

CLIENTES

Calcular

PALOT

nes

Tracción [2]

inados

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Una vez que presiones enviar, veras que la orden se envía con éxito y mostrará la siguiente pantalla.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de la acción realizada.

Ver/Ocultar Tema

Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro
SOLICITUDES COME... ▼	MODIFICACIONES AL... ▼	CAMBIO DE OFERTA ... ▼	SOLICITUD COMPLETADA ▼	
SOLICITUDES COMERCIAL...	MODIFICACIONES AL CON...	CAMBIO DE OFERTA COM...	SOLICITUD COMPLETADA	

CONTINUAR

TÉRMINO DE PROMOCIÓN MÓVIL



Establecer los pasos para gestionar a clientes móviles que llaman porque su descuento promocional está próximo a terminar o ya finalizó, con el fin de informar su vigencia, explicar el eventual aumento en la facturación y ofrecer las alternativas comerciales disponibles, según corresponda.

CONSIDERACIONES

- Call Center debe transferir al cliente a la **“Plataforma Especializada Comercial”** únicamente cuando presente alguna de las siguientes situaciones y la **"mascara de consulta"** indique que la transferencia está permitida:
 - El cliente contacta por un alza en su boleta y al revisar se determina que presenta un término de descuento en la boleta anterior.
 - El cliente contacta porque indica que en su siguiente boleta le va a finalizar un descuento y quiere ver opciones para que no le suba el valor de su boleta.
- El horario de atención de la **“Plataforma Especializada Comercial”** es de **lunes a domingo de 08:00 a 00:00 hrs.**
- La **“Plataforma Especializada Comercial”** puede atender a clientes que contacten de dos formas:
 - **Desde IVR**, ya que el cliente seleccionó la opción de Terminó de Descuento.
 - **Transferido desde N0**, ya que el ejecutivo N0 determinó que el alza se debe a un término de descuento y el cliente se encuentra disconforme con ello. Se puede diferenciar del cliente que entra por IVR ya que desde N0 será transferido de forma asistida.
- Frente a la entrega de descuentos por la **“Plataforma Especializada Comercial”** se debe considerar:
 - La carga del descuento se realiza de forma automática y es impactado en “CRM One” en un máximo **1 día hábil**.
 - Si el descuento se impacta en “CRM One” luego del inicio de ciclo del cliente, este vendrá de forma **proporcional** en su boleta.

- El descuento se reflejará en la boleta siguiente o en la subsiguiente, dependiendo del período de facturación del cliente y de la fecha en que el descuento quede aplicado en “CRM One”. Debido a que la facturación se realiza a mes vencido, si la fecha de aplicación del descuento se encuentra dentro del período facturado para la próxima boleta, este se verá reflejado en esa boleta. En caso contrario, el descuento aparecerá en la boleta subsiguiente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Mascara de Consulta: [Enlace](#)
- Ajuste Móvil (Nota de Crédito): <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=transversal/118>
- Protocolo de Transferencia Móvil: <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/365>

PASO A PASO

TRANSFERIR A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA

REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN

PASO 1: REALIZAR TRANSFERENCIA A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA COMERCIAL

Cuando un cliente consulte por un aumento en el valor de su boleta y durante el análisis realizado se determina que el cobro corresponde al término de una promoción o descuento, o porque el cliente informa que se le va a terminar un descuento, informar que su caso será revisado por un ejecutivo especialista, quien validará el detalle del beneficio finalizado y revisará las alternativas comerciales disponibles. Utilizar el siguiente script:

“Sr(a). XXXX, para que su caso pueda ser evaluado en detalle, lo transferiré con un ejecutivo especialista, quien revisará su solicitud para entregarle una mejor solución. Deme un momento, por favor.”

Posteriormente, realizar la transferencia de forma asistida a la **“Plataforma Especializada Comercial”**. Según el plan que tiene el cliente en “CRM One” (Cuenta Exacta o Postpago según lo indicado en los Productos Asignados) seleccionar el “Routing Point” en “Genesys” y continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN**:

- **Si es Postpago:** RENOVACIÓN_DESCUENTO_POS RP 11604
- **Si es Cuenta Exacta:** RENOVACIÓN_DESCUENTO_CE RP 11605

IMPORTANTE: Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retomar al cliente tras 1 intento y explicar que lo dejaras esperando en línea hasta que pueda ser atendido por un ejecutivo especialista. Transferir de forma directa a la Plataforma Especializada Comercial.

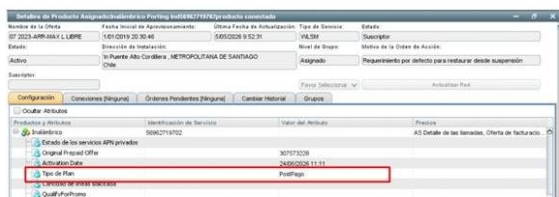


Imagen N°1. Tipo de plan Postpago en Productos Asignados de CRM One



Imagen N°2. Tipo de plan Cuenta Exacta en Productos Asignados de CRM One

TRANSFERIR A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA

REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN

Una vez realizada la transferencia del cliente a la plataforma especializada, registrar la atención en “CRM One” utilizando los siguientes motivos de interacción:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Detalle Facturación

Resultado: Imposible Completar

En el campo "Notas", registrar: **#TERMINODESCUENTO**

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°18 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR