



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - SUCURSAL 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.

≡ UNIDAD 1: MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA

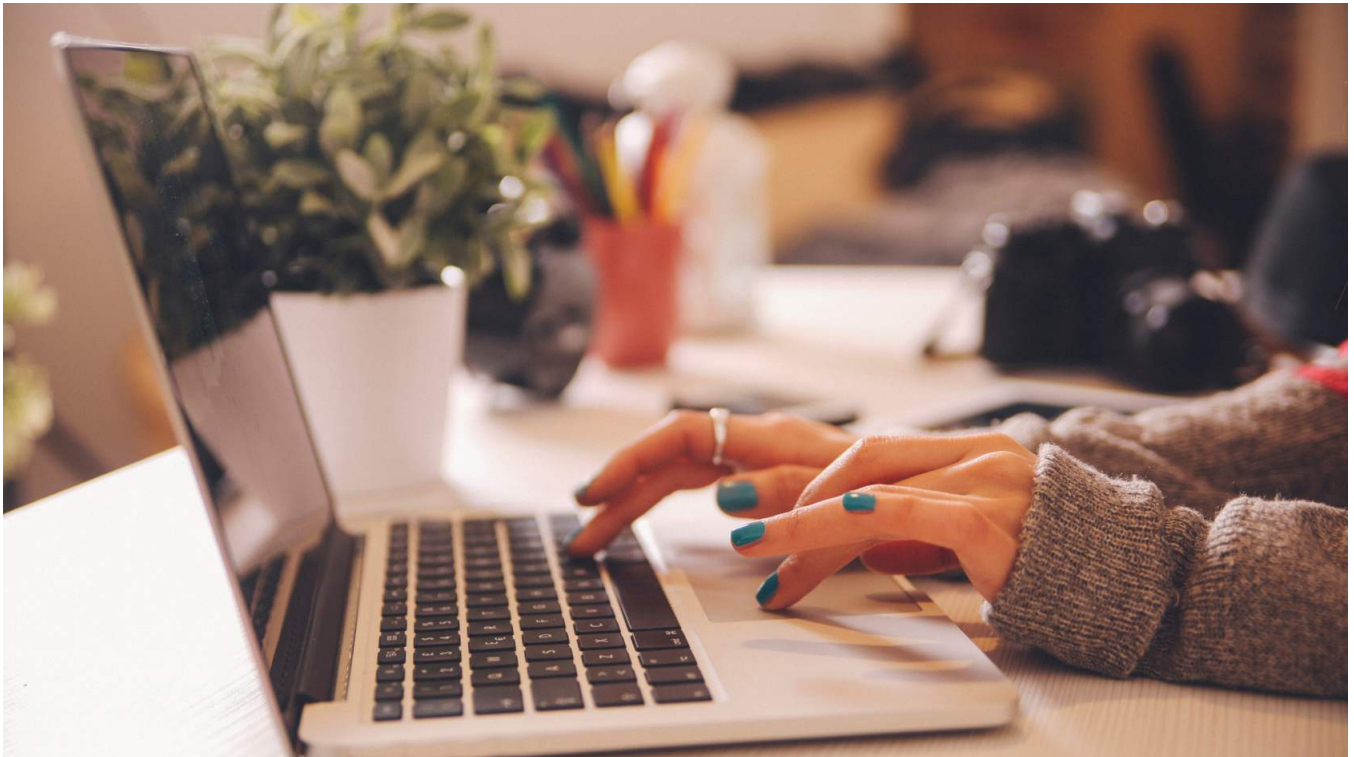
≡ UNIDAD 2: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

≡ UNIDAD 3: ANDES - INGRESO DE TICKETS

≡ UNIDAD 4: REVERSAS DE PAGO POR ERROR PDP

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos de Encuesta y Oferta, a continuación revisaremos el detalle:

ENCUESTA:



La forma de descubrir las necesidades de los clientes es **preguntando**. Debes aprovechar el vínculo que has construido para realizar buenas preguntas, que son las que te permiten obtener información relevante, tanto del producto que utiliza el cliente, su contexto personal, laboral e intereses. Esto te permite perfilar al cliente y ofrecerle los productos acorde a sus necesidades.

OFERTA:



Se trata de hacer un anclaje entre lo que sabes de tu cliente gracias a los pasos anteriores, y el mejor de tus productos para su realidad. Presenta el producto de forma personalizada, un traje a medida y que responda realmente a lo que el cliente necesita.

Importante: la oferta se compone de Precio-Atributos-Conveniencia.

¡No te quedes sin ofertar!

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo

que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes links like 'Inicio', 'Usuarios', 'Ver', 'Organizar', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Ofertas múltiples', 'Ofertas económicas', and 'Directorio del cliente'. The main content area is titled 'Direcciones' and contains several sections:

- 1. Direcciones:** A section with tabs for 'Dirección', 'Comuna', 'Código postal', 'Código', 'Región', and 'País'.
- 2. Busqueda Dirección:** A form with input fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A form with input fields for 'Telefonía', 'Internet', and 'Telefonia', and a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form with input fields for 'RUT' and 'Deuda RUT', and a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A table with columns for 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicio Activado', 'Estado De Volumen', 'Deuda Domicilio', 'Pago Adelantado', and 'Autorización'. Each row has a corresponding 'Se requiere consultar con RUT y Dirección' or 'Se requiere consultar dirección'.
- 6. Vender:** A button at the bottom right.

2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

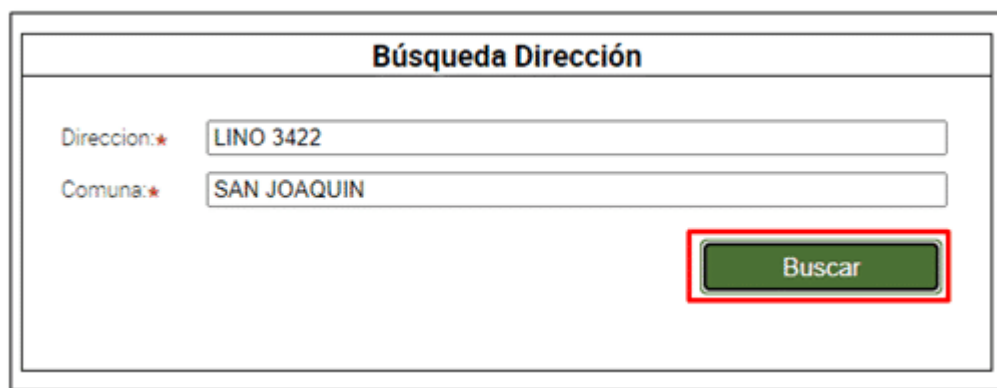
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco, el cual está rodeado por un recuadro rojo.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón “**Consultar**”, se observa la deuda del cliente, en el ícono “**Deuda RUT**”.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".
- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

El formulario se titula "Consultar RUT a vender". En la parte superior izquierda, hay un campo de texto etiquetado como "RUT:" con un ícono de estrella roja. Debajo de este campo, hay un botón gris etiquetado "Deuda RUT". A la derecha del botón, hay un texto que dice "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón verde etiquetado "Consultar".

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer

autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite

botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón "Vender". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

UNIDAD 3: ANDES - INGRESO DE TICKETS



- El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles en los tickets Portal Service Desk.
 - El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles en los tickets Portal Helpdesk.
-

INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

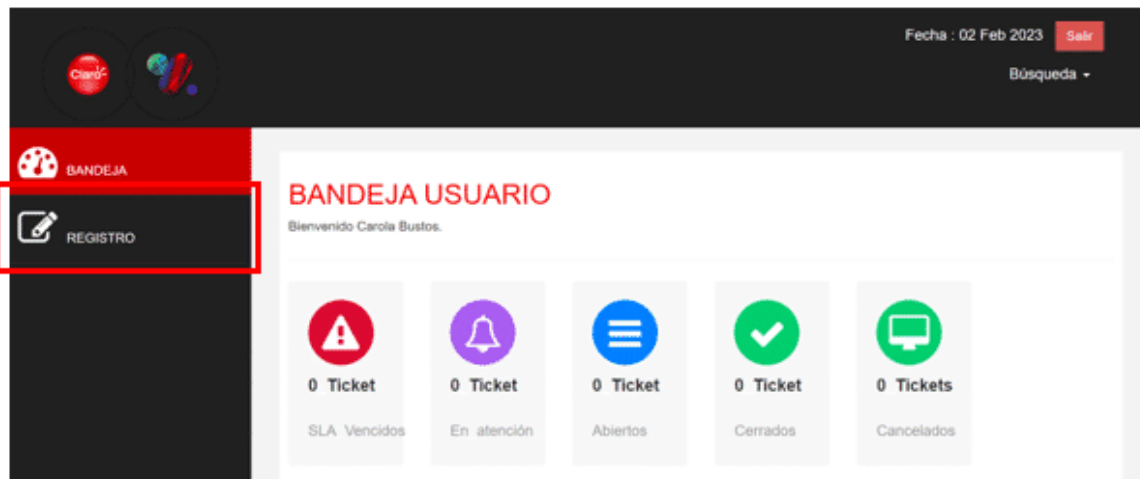
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ir a **"Registro"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar en línea de negocio **“CLARO”** (1) y luego **“Seleccione tipo de registro”** ANDES (2).

Fecha : 13 Sep
Bienvenido:
OLGA PATRICIA

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut
15110989-6

Correo
olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio
☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro
ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto
Elegir archivo No se eligió ningún archivo

Crear Ticket

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el costado de derecho de la pantalla aparecerá un listado de opciones para ingresar ticket. Completa los campos y luego haz clic en **“CREAR TICKET”**.




Fecha : 13 Sep

Bienvenido:

OLGA PATRICIA



BANDERAS



REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

Correo

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO

☐ VTR

Seleccione tipo de registro

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

Categoría

Tipo de solicitud

Detalle Solicitud

Documento Adjunto

No se eligió ningún archivo

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccione aplicación: seleccionar aplicativo en donde se presenta el inconveniente.




Bienvenido:
OLGA PATRICIA



BANDAJA



REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut

15110969-6

Correo

olga.gonzalez@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio

☒ CLARO
 ☐ VTR

Seleccione tipo de registro

ANDES

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación

ANDES

Categoría

Tipo de solicitud

Rut Cliente

Ingrese rut del cliente

Número de Pedido

Ingrese número de pedido

Número de cuenta (opcional)

Ingrese número de cuenta

Seleccione tipo de tecnología

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Categoría: seleccionar tema y/o motivo del inconveniente.

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

Tipo de solicitud: contexto del inconveniente (este cuadro puede estar deshabilitado, como muestra la imagen a la derecha).

- **Rut cliente**
- **Número de pedido:** indicar número de pedido o actividad asociada al inconveniente.
- **Número de cuenta:** indicar número de cuenta de cliente, servicio o facturación donde se presenta el inconveniente (campo obligatorio).
- **Tipo de tecnología:** seleccionar tipo de red que tiene factible el cliente en su dirección. Apóyate con el procedimiento **VER TIPO DE RED FTTH O HFC**

- **Detalle Solicitud:** realizar breve resumen del caso levantado.
- **Documento adjunto:** adjuntar evidencia del caso, print de pantalla, boleta, etc. (Peso máximo: 2MB; Formato: JPEG, Word, pdf, txt, png, etc)

INFORMA: *"Sr (a) XXX, su caso fue escalado a un área especialista, quienes resolverán su inconveniente en un plazo máximo de 48 horas hábiles."*

REVISAR ESTADO DE TICKET:

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

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

En la página de inicio, hacer clic en **"Búsqueda"**.



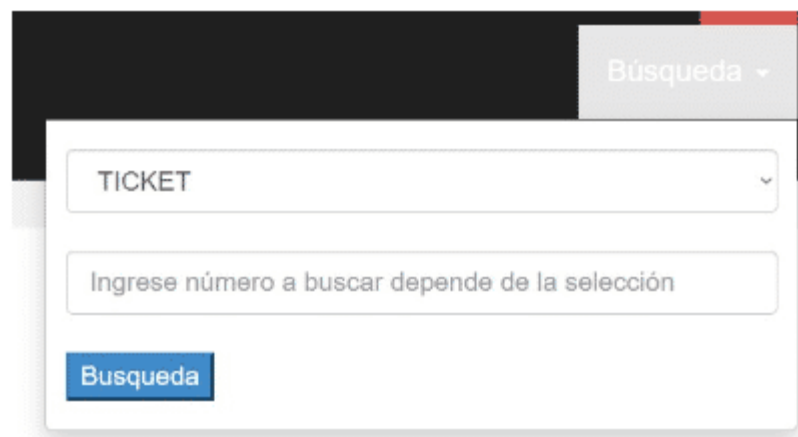
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.



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

Tipos de Estados:

Estados primarios	Descripción
ABIERTO	Estado inicial del ticket
EN_ATENCION	Ticket en atención por área resolutora.
CERRADO	Ticket cerrado por área resolutora.
CANCELADO	Ticket cancelado por área resolutora.
SUSPENDIDO	Ticket suspendido por área resolutora hasta encontrar solución al inconveniente.
SLA Vencidos	Ticket con estado abierto o en atención, con acuerdo de servicio no cumplido.

Estados intermedios	Descripción
RE APERTURA	Ticket re-abierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / INC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket
Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**.
Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

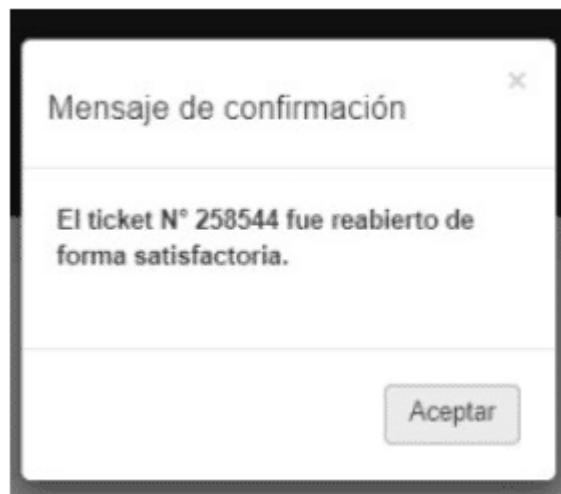
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

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

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



En la página de inicio encontrarás 5 íconos que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal.





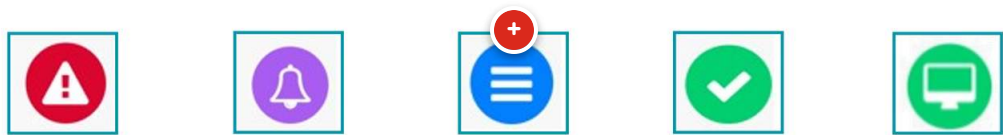
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



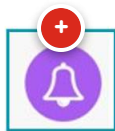
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.

APLICA INGRESO DE TICKET:

Para todos los casos a continuación, debes ingresar un ticket:

MENSAJE	ACCIÓN
RN Error XX: Dirección infactible, cancelar pedido e ingresar ticket	Ingresar ticket indicando el código de error e informar al cliente que la dirección no es factible.
RN Error 13: Infactible cancelar pedido e ingresar SS: Datos > Validar dirección venta	Ingresar Solicitud de Servicio e informar al cliente que la dirección no es factible.
MENSAJE	

La ciudad del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	No se pudo generar correctamente el perfil de facturación en los ítems del pedido
La moneda del domicilio de la cuenta de facturación está vacío	El perfil de facturación de la cuenta asociada al pedido es NULA
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El número de la cuenta de facturación está vacío	Cuenta facturación X no tiene perfil generado
El perfil de facturación no tiene definido Ciclo de Cobranza	La orden ya se encuentra ejecutada en terreno. A la espera de regularización.
El perfil de facturación no tiene definido Tipo de Documento Tributario	No se ha podido solicitar la hora, favor intente nuevamente. No se puede crear actividad en TOA
El perfil de facturación no tiene asociado un número de cuenta	El tipo de red es Vacío

de facturación

CONTINUE

UNIDAD 4: REVERSAS DE PAGO POR ERROR PDP



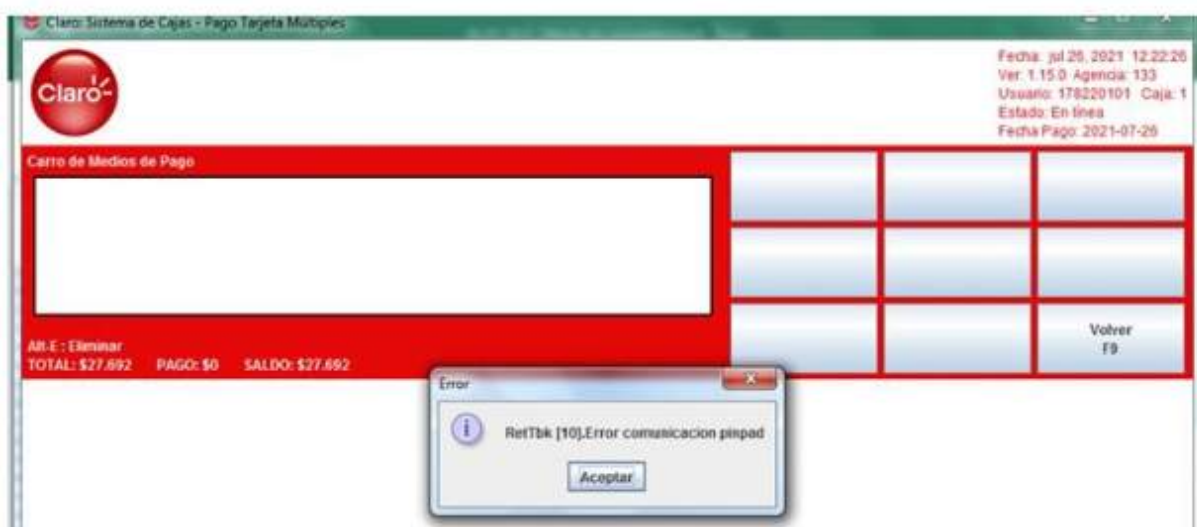
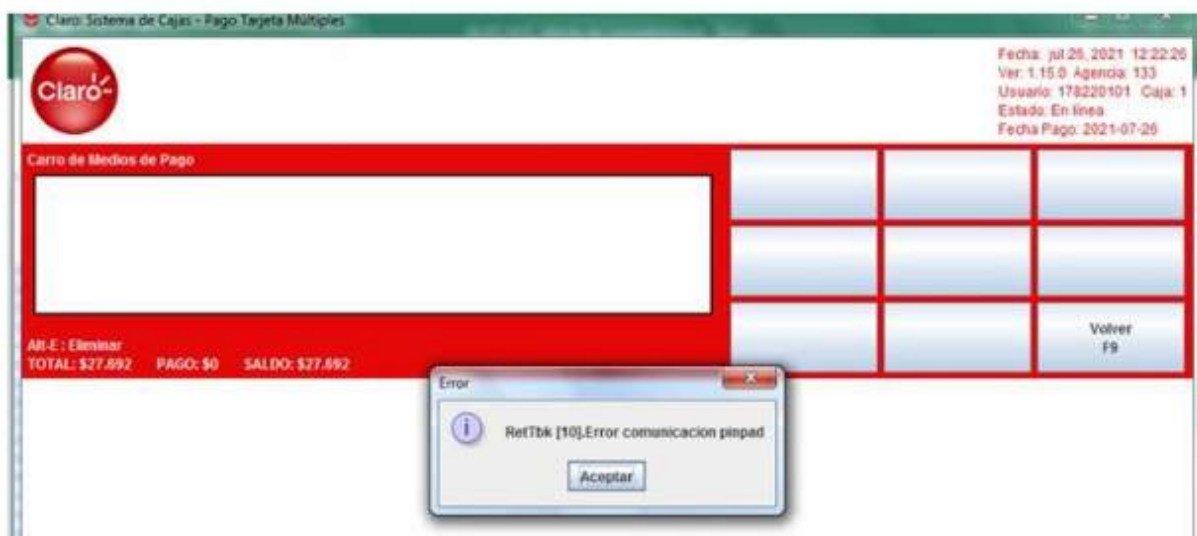
CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



DESCRIPCIÓN: El presente instructivo, explica cómo resolver y escalar aquellos casos que afectan al cliente al momento de pagar, con su tarjeta bancaria de débito o crédito, cuyo descuento se visualiza en la cuenta del cliente, sin embargo, el pago no queda reflejado en el CRM (móvil u hogar), por incidencias en PDP. Cuando ocurre esta situación, el resultado de la transacción, es decir, si el pago fue exitoso o no, solo se puede conocer 2 días hábiles después, ya que el pago podría reversarse y volver a la cuenta del cliente.

Importante: El resultado de la transacción, es decir, si el pago fue exitoso o no, solo se puede conocer 2 días hábiles después de realizado, ya que el pago podría ser reversado por algún motivo y volver la deuda, a la cuenta del cliente.

Si el error de PDP se presenta en el módulo de Caja, es el cajero quien debe gestionar el escalamiento respectivo.



CONDICIONES:

TOMA EN CUENTA

- NO se puede hacer devolución de dinero, aunque el cliente indique que el dinero fue descontado de su cuenta (bancaria o de la tarjeta de crédito), ya que el pago podría ser reversado por Transbank, dentro de los próximos 2

días hábiles, regresando el dinero a la cuenta del cliente (bancaria o de la tarjeta de crédito), de manera automática.

- No se puede hacer entrega de equipos al cliente, cuando ocurra este error en PDP.

SLA: 2 días hábiles

PASOS:

Para aquellos pagos con error en PDP, realizados por Host to Host, en donde al cliente se le haya efectuado el descuento de su cuenta, pero no esté reflejado en el CRM, realizar lo siguiente:

Paso 1	Solicitar al cliente que revise su cuenta, para saber si el monto fue descontado
Paso 1.1	No se realizó el descuento, continuar en el paso 2
Paso 1.2	Si se realizó el descuento, continuar en el paso 3
Paso 2	Volver a ingresar el pago
Paso 3	Informa al cliente los pasos a seguir a partir del paso 3.1
Paso 3.1	Ante el error que se generó, es posible que el pago se reverse y vuelva a aparecer el monto en la cuenta del cliente (el monto que ahora figura descontado). 48 a 72 horas.
Paso 3.2	El proceso de validación demora 2 días hábiles, finalizado este período, si el pago NO se hace efectivo en nuestros sistemas y se reversa a la cuenta del cliente, debe ser contactado, para informarle por llamado telefónico (debe ser contactado por el ejecutivo, desde el teléfono asignado de uno de sus supervisores). Cuando el pago sea de servicios, será ingresado a base de no bloqueo por 48 horas y además recibirá un SMS, con la respuesta.

Paso 3.3	Si el pago se hace efectivo en nuestros sistemas (CRM), también debe ser contactado, para que esté al tanto.
Paso 3.4	Pago con tarjeta de crédito: Se puede anular la transacción (SLA 10 días hábiles, para que se cargue el dinero en la cuenta del cliente) y volver a hacer el pago con la misma tarjeta o con otra tarjeta de crédito o débito.
Paso 3.5	Pago con tarjeta de débito: Puede volver a pagar y si el monto del primer pago se hace efectivo en nuestros sistemas, el cliente debe ser contactado, para la devolución. Si no desea volver a pagar, debe esperar nuestra confirmación si el pago se hizo o no efectivo.
Paso 3.6	Pago cargo de activación de equipo: El equipo no puede ser entregado, hasta validar el pago. Ofrecer al cliente las siguientes alternativas:
Paso 3.6.1	Volver a buscar el equipo cuando se valide el pago: El cliente será contactado para la entrega del equipo, una vez validado el pago.
Paso 3.6.2	Si el dinero no se descontó de la cuenta del cliente, el ejecutivo debe revisar la orden, cancelarla, contactar al cliente y ofrecerle ingresar nuevamente la orden. En este período, se debe reservar el equipo y si el cliente desiste de la gestión, se libera.

Protocolo con el cliente que debe volver a sucursal:

- El ejecutivo debe entregar un documento de respaldo al cliente, (redactado por el ejecutivo) indicando que puede regresar a la sucursal sin hacer fila, para concretar su gestión y/o retirar su equipo si aplica. Indicar el nombre del ejecutivo, nombre del cliente, fecha y gestión que realizó, indicando que, podrá volver a la sucursal, sin hacer fila.
- En los próximos 2 días hábiles, el ejecutivo debe revisar respuesta de Recaudación al caso, antes de contactar al cliente.
- Si la gestión involucra equipo y está pendiente de retiro, contacta al cliente para informar si el pago se realizó de manera exitosa o se reversó a su

cuenta.

- Si es una gestión que no involucra equipo, contáctalo si el pago se realizó de manera exitosa o fue devuelto a su cuenta.

Escalamiento a **Recaudación:** Enviar a **soportecajasrecaudacion@clarochile.cl** la siguiente información:

Asunto: Reversa de pago Host to Host *Sucursal*Nº tarjeta

- RUT:
- Monto:
- Servicio (fijo / móvil):
- Cuenta:
- PCS Claro (para notificar resolución pago exitoso o reversado):
- Fecha:
- Hora aproximada del error:
- 4 últimos dígitos de la tarjeta:
- Medio de pago (Crédito o Débito):
- Sucursal (indicar si pago se efectuó en caja o módulo de atención):
- Indicar si fue pago de servicio o gestión asociada a una orden en ONE

Registro en CRM ONE:

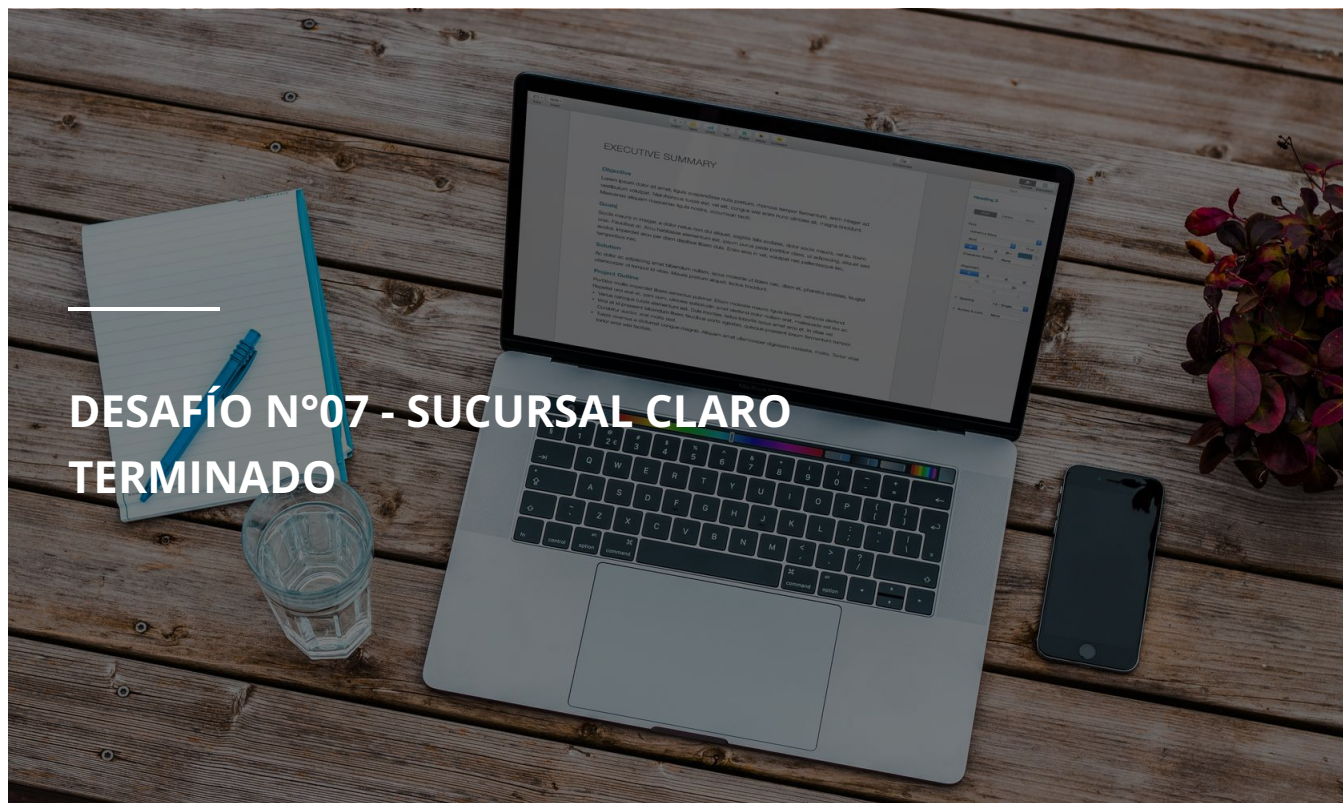
- Motivo 1: REGISTRO
- Motivo 2: RECAUDACIÓN
- Motivo 3: REVERSA DE PAGO
- Resultado: SOLICITUD COMPLETADA

TEMPLATE:

- Monto:
- Hora aproximada del error:
- Medio de pago (Crédito o Débito):
- Indicar si fue pago de servicio o gestión asociada a una orden en ONE.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR