



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 - 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.

≡ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ TÉRMINO DE DESCUENTO MÓVIL

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL

≡ ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL

≡ DESAFÍO TERMINADO



CAMBIO DE PLAN MÓVIL



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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación de identidad.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
---------------------	------------------------------------	----------------------------------	----------------	---------

El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	S DE
Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Apóyate de la publicación INGRESAR REGISTRO DE ATENCIÓN para registrar correctamente la interacción en CRM One. Dentro de la interacción siempre debes registrar: • Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido. • Duración de la promoción prometida en meses. • Valor a pagar por la línea prometido al cliente.				

MATRIZ DE ATENCIÓN UPSELLING

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
------------------------	---------	---------	----------

1. Pregunta y entiende cuál o cuáles son las mejoras que desea obtener el cliente de su Plan, si desea más gigas, minutos, etc.
2. Revisa cuál es el plan que tiene vigente haciendo una pequeña comparación, para ello, apóyate con la publicación **PLAN COMERCIAL**.
3. Recomienda un plan, considerando que no puedes ofrecer un cargo fijo menor al que tiene el cliente. RECUERDA: No aplica la carga de descuentos, debe informar el precio normal.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN. Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA 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. IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
---------------------------	---------	---------	----------

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].

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	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)			

IMPORTANTEN EN LA ATENCIÓN

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.

- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.

En caso de que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente (si el PCS consultado no aparece en la Macara el cliente no tiene Mandato) y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

- Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.
- En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

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.

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

2. Revisa en CRM que el plan que tiene contratado el cliente, el 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.

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 TIPIFICA 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.

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:

SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO FIJO SUPERIOR A:		
Plan de actual		DESCUENTO PARA OFRECER:
Max Libre Pro	\$18.300	30% X 6 MESES
Max XL Libre	\$15.100	30% X 6 MESES
Max L Libre	\$11.990	30% X 6 MESES
Max M Libre	\$10.300	30% X 6 MESES
Plan S	\$8.000	15% X 6 MESES

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 (GGT) o Claro Up**, debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN.**

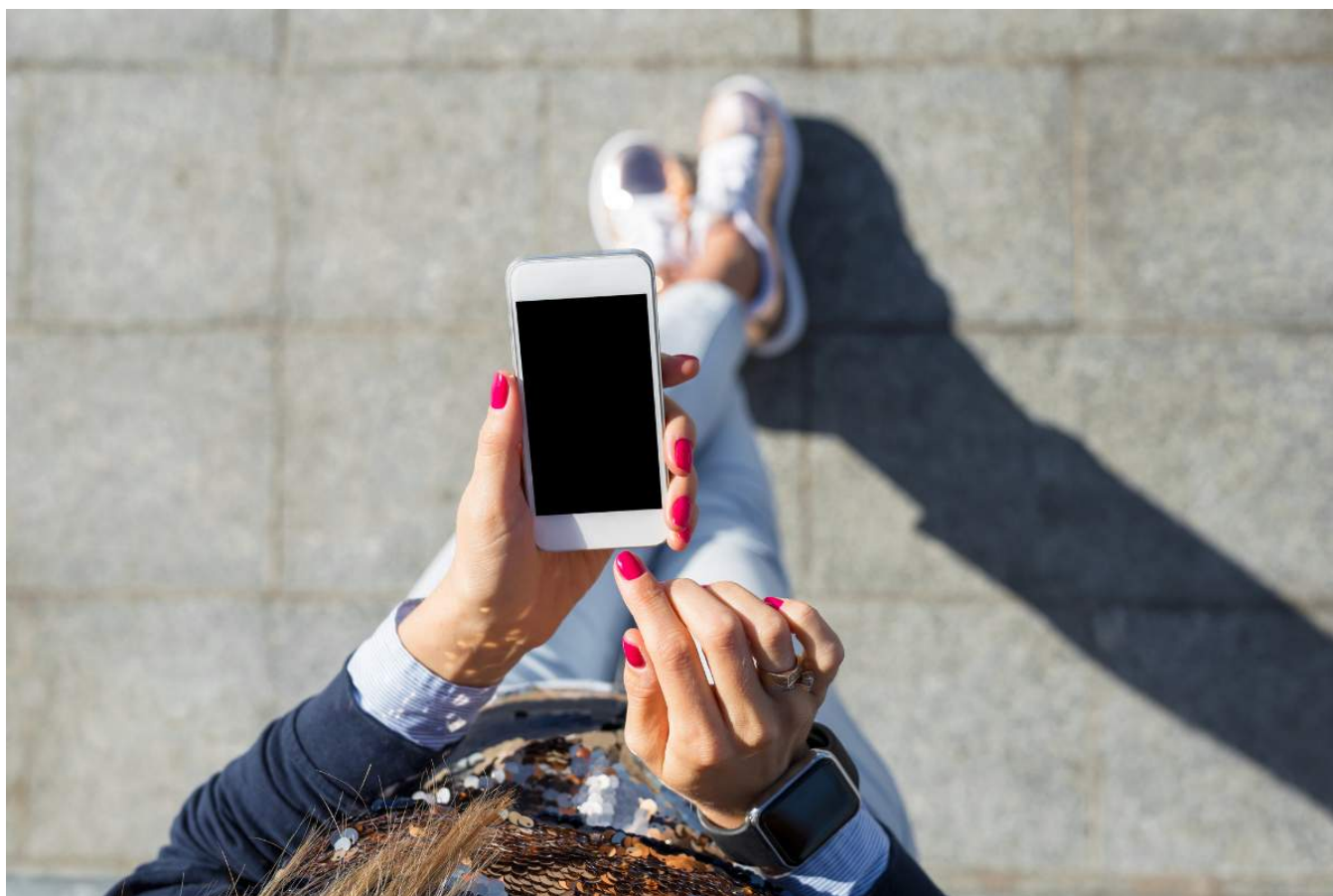
Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

Plan de origen	Max Libre Pro	Max XL Libre	Max L Libre	Max M	Plan S
	\$22.990	\$18.990	\$14.990	\$12.990	\$8.990
Max Libre Pro			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
Max XL Libre				1ra Opción	2da Opción
Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**



TÉRMINO DE DESCUENTO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que reporten un **aumento en el valor de su boleto debido al término de un descuento o promoción.**

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center N0** y para ejecutivos de la **Plataforma Especialista Termino de Descuento**.
- Aplica para clientes con **servicios móvil**.
- Esta atención puede ser entregada al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**. Sin embargo, si durante la atención es necesario realizar un cambio de plan, la atención deberá ser realizada únicamente al titular del servicio.

CALLCENTER N0

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Transferir al cliente a la **Plataforma Especialista de Término de Descuento** únicamente cuando presente alguna de las siguientes situaciones y la **MÁSCARA DE CONSULTA** indique que la transferencia está permitida:
 - Cliente nos contacta por **alza en su boleta y al revisar se determina que presenta un término de descuento** en la boleta anterior.
 - Cliente nos 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.

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Frente a consultas de clientes por el alza en el valor de su boleta, confirma que la variación sea por un término de descuento, para esto, ingresa a CRM One con el PCS del cliente y luego a la Cuenta Financiera para descargar y comparar las 2 últimas boletas e identificar el motivo del alza (procedimiento <u>EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL</u>):				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el alza se debe a un término de descuento, continúa con el paso Nº2.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el alza se debe a otro motivo, continúa con el procedimiento correspondiente disponible en Somos Clave.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
---------------	-----------------	-----------------	---------------	--

Informa al cliente que el aumento en el monto de su boleta se debe al término de un descuento, indicando el porcentaje de descuento que finalizó y la vigencia que tenía. Además, señala que el valor facturado en esta boleta corresponde al cobro de su servicio sin la aplicación de dicho descuento. Apóyate del siguiente script y valida si el cliente queda conforme con la explicación:

Sr(a) XXXX, le comento que el descuento de [XX%] que tenía aplicado en su boleta fue entregado durante el mes de [Mes] y estuvo vigente por [X] meses. Como ese beneficio ya finalizó, el monto que hoy aparece en su boleta corresponde al valor de su servicio.

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2
Si el cliente queda conforme con la explicación, registra en CRM One y finaliza la atención. Utiliza los siguientes tópicos para el registro de atención: Motivo 1: Consultas Financieras Motivo 2: Estados Financieros Motivo 3: Detalle Facturación Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #TERMINODESCUENTO • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada			

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el paso N°3.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si pese a la explicación el cliente no está conforme y manifiesta su malestar, informa que para poder atender su solicitud lo transferirás con el área especialista. Apóyate del siguiente script: <i>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</i>				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Realiza la transferencia de forma asistida a la Plataforma Especialista de Terminos de Descuento validando el tipo de plan que tiene el cliente, Cuenta Exacta o Postpago (esto lo revisas en CRM One en los Productos Asignados), luego debes seleccionar el Routing Point correspondiente en Genesys:				

Si es postpago: RENOVACION_DESCUENTO_POS RP 11604

Si es cuenta exacta: RENOVACION_DESCUENTO_CE RP 11605

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Una vez transferido el cliente, deja el siguiente registro de atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos: Motivo 1: Consultas Financieras Motivo 2: Estados Financieros Motivo 3: Detalle Facturación Resultado: Imposible Completar Registrar en la atención: #TERMINODESCUENTO • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada				

CONTINUE

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



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

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**.

MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT	REGISTRA	GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL
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 derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

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: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente

que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

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 Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

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: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento [**ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**](#).

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento [**PASO A PASO AJUSTE**](#). - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de 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 FRONT

REGISTRA

**GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado.

Apóyate del siguiente script:

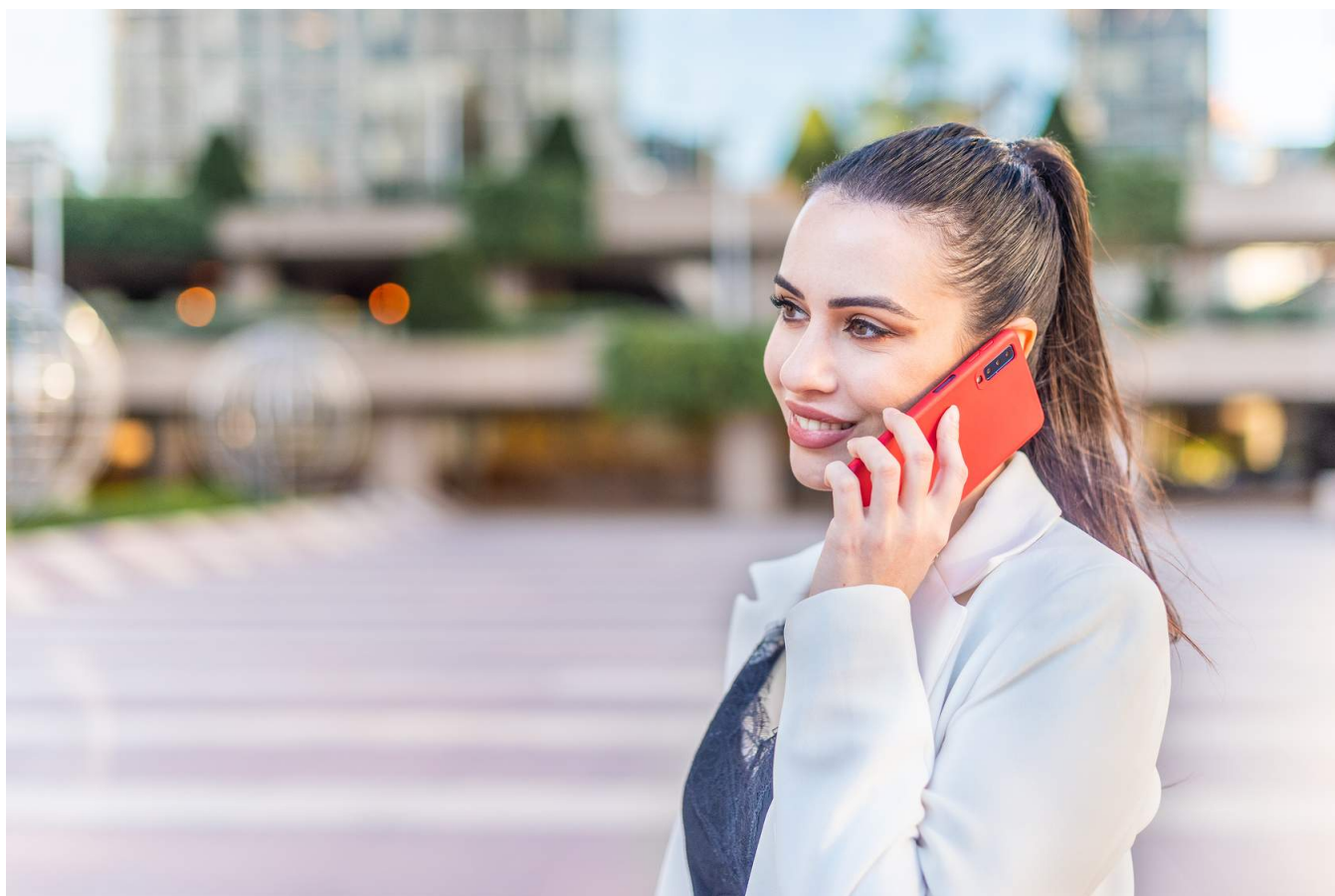
Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIIFICA** 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 de 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**.

CONTINUAR

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES STORYTEL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación STORYTEL

¿CÓMO ACTIVAR STORYTEL?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN STORYTEL

1

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Storytel

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa imágenes de la app la siguiente publicación [aquí](#).

SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Storytel que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Storytel o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Storytel, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR, de lo contrario el cliente **NO PODRÁ HACER LA ACTIVACIÓN**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual)

EJECUTIVO 1º LÍNEA

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 1: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Verifica en One si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

PASO 1: REvisa el estado del servicio

PASO 2: REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

1. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro con sus credenciales; así confirmar si tiene acceso

Puede acceder a la sucursal virtual:

- Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña y luego vuelve a solicitar que ingrese a la sucursal virtual.

No ingresa, realiza el procedimiento de recuperación de contraseña según la publicación **SUCURSAL VIRTUAL**

Si ingresa, informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para cambiar el correo y continuar con el proceso de activación.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

CONTINUAR

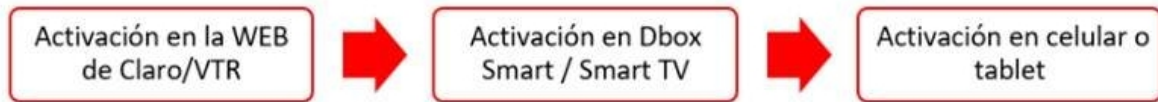
ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN CRUNCHYROLL



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la **aplicación CRUNCHYROLL**.

CÓMO ACTIVAR CRUNCHYROLL

EL ORDEN DE ACTIVACIÓN ES



ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Crunchyroll

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.

Revisa las imágenes de apoyo de activación para clientes Claro I VTR [aquí](#)

ACTIVACIÓN CRUNCHYROLL SIN CUENTA PREVIA

ACTIVACIÓN CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Crunchyroll que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Crunchyroll o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si ya tiene activa una suscripción Premium de Crunchyroll, deberá cancelarla y esperar a que finalice su vigencia antes de activar el beneficio Claro VTR. **SI NO ESPERA FINALIZAR LA VIGENCIA MANTENDRÁ EL COBRO DE SU SUSCRIPCIÓN Y DEL BENEFICIO.**
- Como alternativa, puede crear una nueva cuenta para activar el servicio (Pierde el historial de visualización, listas, favoritos y preferencias asociadas a la cuenta actual).

SOLUCIÓN INCONVENIENTE MÓVIL

EJECUTIVO 1º LÍNEA

Paso 1

REVISA EL ESTADO DEL SERVICIO

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

Paso 2

REVISAR SI LA APLICACIÓN APARECE CONTRATADA

Verifica en One si la aplicación aparece contratada mediante la modalidad a la carta.

Si no incluye, informa al cliente que puede contratar la aplicación.

Paso 3

VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de **Claro** o **VTR** según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.

SUCURSAL VIRTUAL VTR SUCURSAL VIRTUAL CLARO

Si no puede ingresar a Sucursal virtual porque se debe modificar el correo electrónico, deberás transferirlo a la Plataforma Streaming para modificar el correo

- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR