



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - 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.

☰ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

☰ INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MOVIL

☰ AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA

☰ DESAFÍO TERMINADO

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.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móviles.

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

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 valida si el cliente queda conforme con la explicación:

- **Si el cliente si queda conforme**, finaliza la atención.

- **Si el cliente no queda conforme y no esta de acuerdo con la aplicación del descuento de forma proporcional**, continúa la atención según lo descrito en el procedimiento **NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO**.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un período 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

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

CONTINUAR

INCONVENIENTES TÉCNICOS SERVICIO MOVIL



OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que presenten inconvenientes con su servicio móvil: inconvenientes en las llamadas, navegación o ambos.

ALCANCE:



Este procedimiento aplica exclusivamente a **ejecutivos de la plataforma móvil y backoffice técnico móvil**.

Si eres un ejecutivo capacitado en GRAFANA, dirígete al procedimiento **[GRAFANA- INCONVENIENTES SERVICIO MÓVIL](#)**

INCONVENIENTES CON ENVÍO/RECEPCIÓN DE SMS:

REVISAR ESTADO COMPONENTES QDN

MTAS (Volte)

HLR-FE	Numero PCS	971800032	Imei	*****0352	Customer Group	POST-PAGO	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO	
	Camel Voz (DCSI)		Camel SMS (CSMSCS)		Camel APN (GPRCS)		
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16	
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-0	SCHAR	SCHAR-0-0	
	Purget in SGSN	UNKNOWN	eSIM	NO	SMSsP	SI	
HNB	Tecnologia (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS-LTE	Profile	SGP01	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO	ACTIVO
MTAS (Volte)	Profile	PG1VOLTE	Call Type	International	Carrier Code	+56171 SMSsP IMS	ACTIVO
Estado Conexión Datos	Fecha última actualización localización	2026-02-09 20:41:36	País	Chile	Operador	Claro	TECNOLOGIA 4G (LTE)

Estado correcto:

Activo

Qué hacer si está en otro estado:

Ingresa un ticket en la página de SDESK:

Seleccione Tipo de Registro: ONE

Categoría: HLR

Tipo de solicitud: Desbloqueo por cobranza

Qué debes informar al cliente:

Informa al cliente que al cabo de 2 hrs. Reinicie su equipo, su servicio estará funcionando correctamente.

Paso 1

Bloqueo hot-line cobranza

SERVICIOS VOZ	HLR-FE
SERVICIO ROAMING	HLR-FE
SERVICIOS MENSAJERIA	HLR-FE
SERVICIOS DATOS NATIVO O BASICO	HLR-FE
SERVICIOS INTERNET (ALTA VELOCIDAD)	HLR-FE
SERVICIOS INTERNET (BAJA PRIORIDAD ACCESO - VELOCIDAD)	HLR-FE
RESTRICCIONES	HLR-FE
BLOQUEO HOT #01	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE LIMITE DE CREDITO	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE COBRANZA	INACTIVO
BLOQUEO INVESTIGACION NEGATIVA	INACTIVO
BLOQUEO ORSAN	INACTIVO
BLOQUEO SERCOM	INACTIVO
BLOQUEO SERBANC	INACTIVO
BLOQUEO CALL CENTER	INACTIVO
BLOQUEO RECAUDADORA	INACTIVO
BLOQUEO RECISA	INACTIVO
BLOQUEO SOLVENCIA	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES TFI	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION	INACTIVO
BLOQUEO TERMINACION	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION TERMINACION	INACTIVO

APN	EqQsid	SUBIDA	BAJADA
MVS CLAROCHILE CL	38	3072	12000
BAM CLAROCHILE CL	38	3072	12000
SERVICIO VOLTE	38	3072	12000

Estado correcto:

Activo

Qué hacer si está en otro estado:

Ingresa un ticket en la página de SDESK:

Seleccione Tipo de Registro: ONE

Categoría: HLR

Tipo de solicitud: Desbloqueo por cobranza

Qué debes informar al cliente:

Informa al cliente que al cabo de 2 hrs. Reinicie su equipo, su servicio estará funcionando correctamente.

Paso 2

Servicios mensajería (Emisión y recepción SMS)

SERVICIOS VOZ			HLR-FE
SERVICIO ROAMING			HLR-FE
SERVICIOS MENSAJERIA			HLR-FE
EMISION SMS			ACTIVO
RECEPCION SMS			ACTIVO
SERVICIOS DATOS NATIVO O BASICO			HLR-FE
SERVICIOS INTERNET (ALTA VELOCIDAD)			HLR-FE
SERVICIOS INTERNET (BAJA PRIORIDAD ACCESO - VELOCIDAD)			HLR-FE
RESTRICCIONES			HLR-FE
APN	EoQsid	SUBIDA	BAJADA
MMS CLAROCHILE CL	38	3072	12000
MMS CLAROCHILE CL	38	3072	12000
SERVICIO VOLTE	38	3072	12000

Estado correcto:

Activo

Qué hacer si está en otro estado:

Ingresa un ticket en la página de SDESK:

Seleccione Tipo de Registro: ONE

Categoría: HLR

Tipo de solicitud: Solicitudes internas

IMPORTANTE:

Si el cliente indica que no recibe mensajes de texto desde su entidad bancaria, ingresa el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: Soporte Tecnológico

Tipo de Solicitud: Número Corto (Bancos)

Ingresa el número corto del cual no recibe: Ej. Banco de Chile 4910, Banco Ripley 7127, Banco Falabella 6001, entidad, fecha y hora del último intento.

Qué debes informar al cliente:

Informa al cliente que al cabo de 2 hrs. Reinicie su equipo, su servicio estará funcionando correctamente.

REVISAR DE COMPONENTES EN ONE

1. En la Página Principal de Interacción de ONE, selecciona la pestaña "Suscripciones", luego en el PCS del cliente y por último haz clic en "Ver los Productos Asignados". **Visualiza si el componente de SMS presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa.**

Continúa revisando en el ítem CONFIGURACIÓN DEL MÓVIL

Paso 1

COMPONENTE DE SMS BLOQUEADO

Debes eliminar el complemento bloqueado y luego, otra orden para agregar dicho complemento.

Paso 2

ELIMINACIÓN DE COMPONENTE BLOQUEADO

a. Para eliminar el componente bloqueado, ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Desactivación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Presiona Acción.

b. Selecciona la línea del cliente y presiona **"Iniciar Orden"**.

c. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

d. Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **"Borrar"**.

f. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

g. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado

h. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada. inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.

Una vez que la orden se cierre, realiza una nueva Orden para agregar el componente recientemente eliminado.

Paso 3

AÑADIR COMPONENTE PREVIAMENTE BLOQUEADO

Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Presiona Acción.

- a. Selecciona la línea del cliente y presiona **"Iniciar Orden"**.
- b. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.
- c. Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

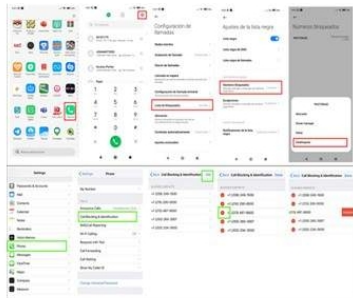
Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.
- d. En la página de Configuración de Productos, en el costado izquierdo, selecciona el ítem borrado y presiona **"Agregar"**. A continuación, presiona **"Siguiente"**.
- e. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.
- f. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.
- g. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

h. Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender).

Si tras la Orden no se soluciona el inconveniente, continúa revisando

VERIFICAR LA CONFIGURACIÓN DEL MÓVIL

VERIFICAR LA CONFIGURACIÓN DEL MÓVIL



Sin bloqueo de números

Número de centro de mensajes correcto



regresar a la aplicación de Mensajes y presionar los tres puntos "Más" de la parte superior.

regresar a "Ajustes".

Presionar en "Más Ajustes".

Seleccionar "Mensajes de texto".

Seleccionar "Centro de Servicio".

Verifica que el número sea +56920995000.



INGRESO DE CASO

CASO SIN RECLAMO	CASO CON RECLAMO
Motivo 1: Reclamos Técnicos Motivo 2: Problemas de Servicio Motivo 3: Falla de Servicio Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. Tipo 1: Mantenición de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: N/A	Motivo 1: Reclamos Técnicos Motivo 2: Problemas de Servicio Motivo 3: Falla de Servicio Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. Tipo 1: Mantenición de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: Mensajería de texto
TEMPLATE A UTILIZAR	
#INCONVENIENTECONSMS Detalle falla: Especificar Servicio afectado: (Voz 2G,3G/ Datos 2G,3G,4G/ Ambos 2G,3G,4G) PCS afectado: IMEI Marca/Modelo: Dirección incidencia: Si es en todo lugar, indicar dirección referencial: Falla puntual o histórica: Fecha falla: (solo si es puntual) N° Ticket Supportal: (si corresponde) Horario falla: Teléfono de contacto: Correo electrónico:	

Si luego de haber realizado todas las verificaciones anteriores sin solución, debes ingresar un caso en One. Explica que un área especialista revisará su caso y que será contactado a través de whatsapp en máximo 72 hrs. para saber si su inconveniente se mantiene.

CONTINUE

AJUSTE DE SALDO PREPAGO Y CUENTA EXACTA



PREPAGO:



TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALAMIENTO	
-----------------------	------------------------------------	----------------	---------------------	--

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.

DESCRIPCIÓN:

Este instructivo aplica para todo cliente prepago que indique que su recarga no fue aplicada, no se activa bolsa/paquete de forma correcta o la tarificación es incorrecta. Esto puede ser:

- Saldo Maestro
- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

- El ejecutivo front en Call Center tendrá la atribución de aprobar ajustes en línea hasta \$3.000. Todo monto superior, continúa con la gestión de aprobación BackOffice.
- Debes solicitar el comprobante de recarga al cliente, el que debe ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl
- Para las atenciones presenciales, el encargado de aprobar el ajuste es el Agente Zonal.
- Este procedimiento no aplica para fidelizar clientes.

SLA:

- En línea, para los montos solicitado.
- Hasta 2 días hábiles, cuando aplica resolución en Backoffice. Los casos que se derivan a Backoffice son solo aquellos que por monto no pueden ser aprobados en el Front.
- Una vez aprobado el Caso, el cliente puede visualizar inmediatamente el monto reclamado.

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.



TOMA EN CUENTA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

GESTIÓN

ESCALAMIENTO

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE:

1. REVISIÓN DE RECARGA:

Cuando cliente indica que su Recarga prepago no fue aplicada, el ejecutivo debe verificar: saldo prepago, fecha de recarga, monto, descuentos realizados

y que no haya comprado paquetes/bolsas con saldo, en las pestañas: **Información Prepago – Declaración Prepago.**

1.1. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA INFORMACIÓN PREPAGO.

1.2. INGRESAR EN ONE ABRIR SUSCRIPCIÓN Y VERIFICAR PESTAÑA DECLARACIÓN PREPAGO

Debe verificar descuentos realizados y que no se haya comprado paquetes/bolsas con el Saldo de Prepago

Para validar la recarga de Megas, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de la carga de datos, en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

Recuerda que los datos están cargados en MB.

Para verificar la recarga de RR.SS., el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de la carga de RR.SS., en la Descripción aparece lo que contiene el paquete.

****Recuerda que las RR.SS. están cargados en MB.**

Para verificar la recarga de minutos, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Unidades Incluidas, verificando la vigencia de los minutos.

Recuerda que deben tener minutos cargados en la cuenta 8.

Para el caso de minutos libres se visualizan en la cuenta 7:

TOMA EN CUENTA

VERIFICA
PRECONDICIONES

GESTIÓN

ESCALAMIENTO

PASO 1: INGRESO DE CASO EN CRM ONE

Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:

1.1. Ingresar al Suscriptor

1.2. Ingresar pestaña Unidades Incluidas

1.3. Seleccionar la cuenta a reclamar:

- Maestro: Saldo Libre
- Cuenta 3: SMS
- Cuenta 7: Minutos Libres
- Cuenta 8: Minutos
- Cuenta 10000: Internet
- Cuenta 1601: RR.SS.

1.4. Una vez seleccionada la cuenta, en la parte inferior izquierda pinchar "Crear Disputa"

1.5. Qué datos debo rellenar para ingresar caso de ajuste prepago Datos que se deben llenar en pestaña Disputa Prepago.

- **Unidades:** Ingresar el monto a disputar.
- **Cuenta Maestra:** Debe ser reclamada en pesos.
- **Cuenta 3:** Debe ser reclamada en cantidad de SMS
- **Cuenta 7:** Debe ser reclamada por evento (debe tener 1 peso para minutos libres)
- **Cuenta 8:** Debe ser reclamada en minutos
- **Datos y RR.SS.:** Deben ser reclamadas en MB

Motivo de crédito: Se desplegará una lista de motivos, se debe seleccionar según lo reclamado

Duración del crédito: Vigencia de la disputa.

La vigencia de la bolsa o paquete la puedes obtener según lo indicado por el cliente o puedes revisar cuales están vigentes en el siguiente link

<https://recargas.claro Chile.cl/>

1.6. Datos que debes llenar en pestaña "Detalle"

Recibido de: Seleccionar cliente que ingresa el requerimiento. **Notas:** Donde debes ingresar template de disputa.

TEMPLATE PARA REGISTRO DE CASO- Motivo ajuste:

- Monto:
- Bolsa: (si aplica)
- Cuenta dedicada a ajustar:
- Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)
- Documentos que respaldan reclamo:
- Resuelto en línea: SI/NO Luego debe presionar "Guardar" en la parte inferior derecha

PASO 2: REALIZA LA APROBACIÓN DEL CASO DE ACUERDO AL MONTO

El ejecutivo debe realizar la aprobación del caso de acuerdo a la política de montos vigentes para este procedimiento. Para aprobar el caso, debe seguir los siguientes pasos.

2.1. Recuperar el caso, dando click en **flujo de trabajo** y **recuperar**.

2.1. Cambiar estado de **Nuevo** a **En Análisis**

2.3. Avanzar el caso desde **En Análisis** a **Pendiente de Aprobación** e indicar Razón de aprobación, que puede ser Ajuste realizado si se aprueba el 100%, o bien Ajuste Parcial Realizado si se aprueba por un monto menor al 100% ingresado en el reclamo.

IMPORTANTE: Este 100% se encuentra regulado por los montos máximos permitidos en la política definida para este procedimiento.

2.4. Ingresar en Notas las observaciones del motivo de aprobación, indicando la duración del ajuste, que dependerá de las condiciones del motivo del ajuste (compra de bolsa, recarga, etc.).

2.5. Ingresar unidades aprobadas, que pueden corresponder al 100% de las unidades reclamadas o un porcentaje menor.

IMPORTANTE: Considerar que las unidades aprobadas, se traducen en Monto Aprobado, por ende, siempre se debe validar el monto de unidades aprobadas, esto, con el objetivo de validar que se ingresen correctamente, y no se apruebe un monto mayor al que corresponde.

Si el Monto aprobado, que es el equivalente de las unidades aprobadas en pesos (\$), está dentro del rango de aprobación del ejecutivo, podrá seguir los siguientes pasos para aprobar.

El monto indicado en la imagen es referencial. Utilizar sólo montos validados para la aplicación de este procedimiento.

2.6. Posterior al estado “Aprobado”, avanzar el caso a “Contacto de cliente”.

2.7. Finalmente, una vez resuelto y ya en estado “Contacto de cliente”, se debe **cerrar caso**.

IMPORTANTE: Debes incluir en las notas de las observaciones el motivo de aprobación y detallar si existe algún escalamiento.

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALAMIENTO	
----------------	----------------------------	---------	--------------	--

En caso de inconvenientes con el ajuste de saldo, como, por ejemplo, que no esté aplicado en la línea del cliente, debes escalarlo a Alfonso Ceron al correo alfonso.ceron@clarovtr.cl

SLA 2 días hábiles.

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALAMIENTO
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Comerciales Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Recargas Resultado: Solicitud Completada Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> PREPAGO >> RECLAMO >> RECARGA NO REGISTRADA CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO			

TOMA EN CUENTA	VERIFICA PRECONDICIONES	GESTIÓN	ESCALAMIENTO
a) Visualización de Recarga prepago de \$2000 en Pestaña Declaración Prepago. b) Visualización de Unidades Incluidas sin paquetes ni bolsas activas.			

c) Visualización descuento en pestaña Declaración Prepago de compra de paquete de \$2.000.

d) Activación de paquete en Unidades Incluidas Minutos, GB y RR.SS. en el borde inferior derecho indica detalle del paquete activado.

En el caso de minutos libres se visualiza según la siguiente imagen:

CUENTA EXACTA:



TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales. Aplica para clientes Cuenta Exacta (Persona y PyME).

DESCRIPCIÓN:

Este Instructivo aplica, cuando un cliente indica no haber recibido la recarga o que falta parte de ésta. Esto puede ser:

- Minutos
- Megas
- Mensajes

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención se puede entregar al titular o al usuario de la línea.

DEBES SABER:

Este procedimiento no aplica para:

- Fidelizar a un Cliente.
- Revisión de consumo (tráfico) o análisis de boletas.
- Clientes Postpago

SLA:

3 días corridos



TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

El ejecutivo de atención solicita número de PCS al cliente y valida en sistema ONE.

1. REVISIÓN DE RECARGA COMPLETA:

Cuando la problemática que expone el cliente es que No recibió la carga completa del saldo, el ejecutivo debe verificar: ciclo de facturación y tipo de plan en ONE y que se haya generado la carga de saldo en ONE, en la pestaña Declaración prepago y Saldos dedicados.

1.1. Primero ver el ciclo en el perfil de facturación de ONE.

1.2. Ingresar en ONE abrir suscripción y verificar pestaña Declaración Prepago.

1.3. Validar que exista como transacción "RefillRecord" que equivale a la carga automática mensual.

1.4. La fecha de la recarga de ONE que se visualiza en la columna "Fecha de la actividad", debe coincidir con la fecha inicio del ciclo en ONE.

2. REVISIÓN DE CARGA DE MEGAS:

Para validar la recarga de Megas, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de datos. Recuerda que los datos están cargados en MB.

2.1. Para verificar la recarga de RRSS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos dedicados, verificando la vigencia de la carga de RR.SS. Recuerda que las RR.SS. están cargadas en MB.

3. REVISIÓN DE CARGA DE MINUTOS:

Para verificar la recarga de minutos, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de los minutos. Recuerda que planes con minutos ilimitados (ejemplo de plan 08 2019-EP-PLAN S CE SC 975) deben tener 1 peso en la cuenta 7 y planes limitados (ejemplo plan 08 2019-DIF EP-PLAN XS CE SC 952) deben tener minutos cargados en la cuenta 8. Planes con minutos ilimitados.

4. REVISIÓN DE CARGA DE SMS:

Para verificar la recarga de SMS, el ejecutivo debe ingresar en ONE abrir suscripción y revisar la pestaña Saldos Dedicados, verificando la vigencia de la carga de SMS.

TOMA EN CUENTA

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTIÓN

Cuando crear el Caso en ONE:

- a) Si la bolsa o plan no ha sido cargada en la fecha, según ciclo.
- b) Si presenta diferencias entre lo cargado y lo correspondiente a la oferta contratada. **Crear un caso en ONE, para derivar la solución, de acuerdo a los siguientes pasos:**

En la página principal de interacción, seleccionar los tópicos de interacción:

Motivo 1: Reclamos Comerciales.

Motivo 2: Impugnaciones de Cobro.

Motivo 3: Recargas.

Resultado: Se Genera Caso.

1. Ajuste de saldo completo

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas.

Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago.

Motivo 3: Ajuste de Saldo.

Template Nota:

Motivo ajuste:

Monto:

Cuenta dedicada a ajustar:

Bolsa: (si corresponde)

Fecha de recarga: (en caso de ser un ajuste por recarga no realizada)

Documentos que respaldan reclamo: Resuelto en línea: SI/NO

2. Diferencia de Cargas:

Para diferencia de cargas promocionales (doble megas), los motivos del caso a seleccionar, son los siguientes:

Motivo 1: Corrección de Servicios y bolsas

Motivo 2: Corrección de Servicios y bolsas prepago

Motivo 3: Bolsas Promocionales

Template Nota: PCS, Ciclo, Mes Reclamado, Plan contratado Y detalle del reclamo. En "Fecha Recibida", indicar la fecha correspondiente al día en que se está generando o ingresando el caso.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR