



PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Agosto

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 24 DE AGOSTO

SERVICIOS MÓVILES CLARO

 COBRANZA MÓVIL - CLARO

 ACTIVIDAD

SERVICIOS MÓVILES VTR

 VTR - COBRANZA MÓVIL

 ACTIVIDAD





DESAFÍO TERMINADO

COBRANZA MÓVIL - CLARO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

¿A quién se brinda esta atención?:

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿Aplica Validación de Identidad?:

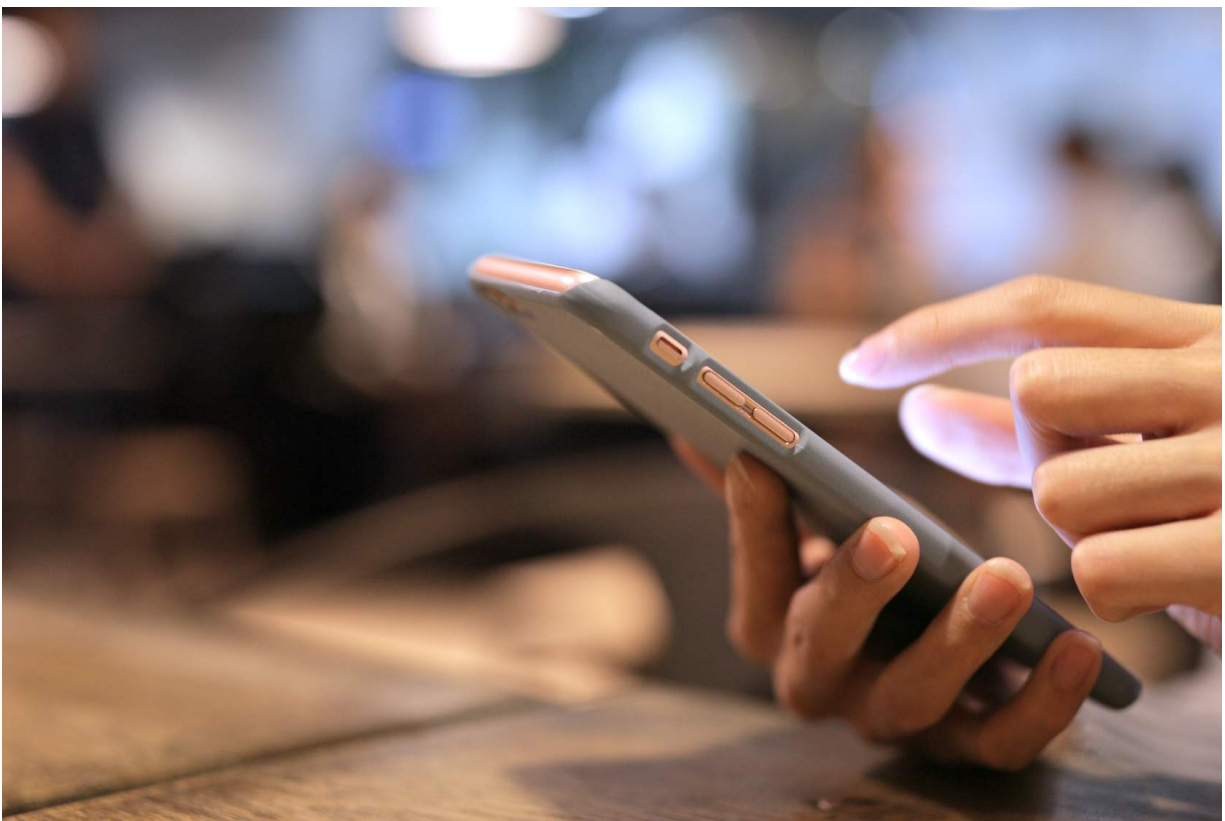
No aplica validación de identidad.

¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza / desbloqueo de confianza?:

✓ El desbloqueo de confianza (detención de cobranza) en CRM One permite evitar las acciones de cobranza **desbloqueando el servicio asociado al PCS**, más no el equipo (si es que el cliente lo tiene en arriendo).

✓ En caso de tener los servicios **suspendidos** por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un **plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.

✓ El SLA de desbloqueo en CRM One es inmediato, en donde para reanudar los servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o activar y desactivar el modo avión.



DESBLOQUEO DE CONFIANZA (DETENCIÓN DE COBRANZA):

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ La reactivación de servicios frente a un inconveniente con el pago de la cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro, apóyate de la publicación **NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIO MÓVIL.**

✓ El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta, esto implica un cargo en la siguiente facturación por un valor de:

- \$ 990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
- \$ 1.290 para clientes "nuevos" (contratos desde octubre de 2016)

✓ Los clientes por IVR también pueden detener cobranza por 24 horas, 1 vez al mes. Ante gestiones por parte del ejecutivo, se puede realizar esta gestión con un máximo de 2 veces al mes.

✓ El desbloqueo de confianza **no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios.**

VERIFICACIONES PREVIAS:

Verifica si el cliente mantiene inconvenientes con el pago de su cuenta, puedes revisar la publicación **INCONVENIENTE CON PAGO.**

GESTIÓN:

Realiza el desbloqueo de confianza en CRM One, para esto apóyate del apartado **PASO A PASO EN CRM ONE.**

ESCALAMIENTO:

En aquellos casos donde ya se gestionó una detención de cobranza pero aún mantiene los servicios bloqueado, ingresa el siguiente ticket en **SUPPORTAL.**-
Categoría: HLR.

- **Tipo de solicitud:** Desbloqueo por cobranza.

- **Plazo solución:** 2 horas

INFORMA:

Detención de cobranza exitosa (servicios habilitados inmediatamente):

Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX.

Detención de cobranza sin éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento:

Sr(a) XXXX, le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX.



REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Suspensión – Activación de Servicio

Motivo 3: Reconexión Cobranzas

Resultado: Imposible Completar Registrar en la atención:

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



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas, siempre y cuando mantenga la deuda.

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VTR - COBRANZA MÓVIL



GESTIONA

OBJETIVO Y ALCANCE

- Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos (inhibición).
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móvil.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA

¿A quién se brinda esta atención?	Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio .
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad.
¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?	- Toda venta nueva debe ser ingresada con flujo de cobranza duro. - Los flujos de cobranza se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios. - Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora. - No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la Gerencia de Facturación y Recaudación.
¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza?	- Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando. - Puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas. - En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán

reanudados en un **plazo máximo de 2 horas**.

- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

FLUJOS DE COBRANZA

TIPOS DE FLUJOS DE COBRANZA —

SERVICIO MÓVIL

Existen 3 flujos de cobranza en móvil:

- Flujo **Duro** Móvil
- Flujo **Mediano** Móvil
- Flujo **Suave** Móvil

Actividades Flujos de Cobranza servicio móvil: (Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada)

NOMBRE FLUJO	DEFINICIÓN	CORTE UNI MÓVIL	DÍA BLOQUEO IMEI (EQUIPO)
DURO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga	7	30
MEDIANO MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de	7	50

	servicios con 2 boletas impagas		
SUAVE MÓVIL	Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 3 boletas impagas. Solo aplica para clientes con PAC o PAT y Convenio	66	70

IMPORTANTE: En casos donde el cliente presente bloqueo de IMEI en su equipo por mora, debe realizar el pago de su boleta vencida. Una vez recibido el pago, sistema tarda hasta 6 horas de corrido en desbloquear la IMEI del equipo.

VERIFICACIÓN DE FLUJOS DE COBRANZA EN ANDES —

1. Desde la vista **principal CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.
2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas

Lista de clientes Lista de clientes

Todos los clientes ▼

Rut 13701835-7

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-5-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	137014145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut 13701835-7 Dirección JORGE ROSS Comuna PUENTE ALTO Teléfono principal 982961418 Resultado última encuesta EPA

Nombre LISETTE PATRI... En cobranza: Fecha última encuesta EPA

Apellido paterno VERA e-mail leisset@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS

Apellido materno ABARCA Edad 40 Referados: Fecha última encuesta NPS

Segmento valor Cuenta Migrada: Cambio de Titularidad:

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Dirección de Email de Envío de Boleta Dirección/Día de Tarificación Tipo de Documento Fecha Hasta Inhibición Cobranza Flujo de Cobranza Días Plazo Pago

JORGE ROSS OSSA AV 1553 CASA 37	2	Boleta	DURO-HOGAR	30
---------------------------------	---	--------	------------	----

REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo.

Registrar en la atención:

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

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Está **prohibido** ingresar una inhibición como **herramienta de retención**.
- La plataforma de **retención no puede ingresar inhibiciones a excepción** de que se presente uno de los siguientes **casos**:
 - Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
 - Reclamo en curso a la espera de su resolución.
 - Para ingresar la desconexión a un cliente suspendido.
 - Para ingresar un descuento/cambio de plan a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.
- Todo ingreso de inhibición que **supere los 6 días de corrido** será considerado como **fuera de política**.
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales. IMPORTANTE: por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:
 - *Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.*
- Para clientes que **poseen PAC/PAT activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

VERIFICACIONES PREVIAS	1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra ACTIVO o SUSPENDIDO. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa 2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por RECLAMO no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO. 3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por PAGO NO APLICADO no finalizado. Puedes revisar la publicación ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO.
GESTIÓN	1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de JERARQUÍA DE CUENTAS y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada. 2. Ingresa a la pestaña de PERFILES desde la vista 360 de la cuenta de facturación. 3. Verifica en la columna FECHA HASTA INHIBICIÓN si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA. 4. Selecciona el botón de CALENDARIO y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corridos. 5. La fecha quedará indicada en la sección FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA, por lo cual solo se debe presionar GUARDAR y luego ENVIAR INHIBICIÓN. 6. Verifica que el pedido de REANUDACIÓN quede en estado COMPLETADA (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación GESTIÓN DE PEDIDOS.
INFORMA	De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

	- Detalle de la gestión - Plazo de solución
REGISTRA	Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas una vez al mes. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO PYME MÓVIL - AGOSTO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - AGOSTO!**

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

FINALIZAR