



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - 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.

≡ UNIDAD 1: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD

≡ UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA

≡ UNIDAD 4: PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



VERIFICACIONES:

- Cliente no puede tener deudas asociadas al RUT.
- Informar que, si posee descuentos asociados al antiguo plan, estos se pierden.

- Si llega a darse el caso de que ONE cobre la penalidad Downgrade, realiza la carga en la siguiente boleta y luego el perfil de jefe (sistema ONE) debe eliminar el cargo pendiente.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El cambio de plan puede ser agendado para el inicio del ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de manera inmediata.
- 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 tener un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la [máscara de validación](#) el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar al cliente:
 - **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:
- **script** *"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.
- En caso que el descuento aún permanezca en productos asignados, éste debe ser eliminado en la orden de cambio.
- Si cliente manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato, debes derivarlo a [contención móvil](#). Sucursales, debe ser revisado por el ejecutivo retenedor o Supervisor/jefe, el cual se debe apoyarse a través del [plan de retención](#)
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el [plan comercial](#)
- En el supuesto de que, debas gestionar órdenes de aprovisionamiento y/o activación o desactivación de Roaming, e identificas que el PCS tiene un cambio de plan agendado, antes de hacer la gestión, debes cancelar la orden de cambio de plan, si esta corresponde a otro canal, debes pinchar sobre el número de orden y sustituirla para luego cancelar la orden, una vez concluida la acción el ejecutivo debe ejecutar nuevamente la orden de cambio de plan con agendamiento (Sin modificar lo antes ofertado), recuerda que los procedimientos antes mencionados, deben ser gestionado de acuerdo a sus políticas de atención.
- En caso que el descuento aún permanezca en productos asignados, éste debe ser eliminado en la orden de cambio.
- Si cliente manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a [contención móvil](#). Sucursal debe ser revisado por el ejecutivo retenedor o Supervisor/jefe, el cual se debe apoyarse a través del plan de retención.
- En caso de tener un plan no vigente, debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el [Plan Comercial](#)

- En el supuesto de que, debas gestionar órdenes de aprovisionamiento y/o activación o desactivación de Roaming, e identificas que el PCS tiene un cambio de plan agendado, antes de hacer la gestión, debes cancelar la orden de cambio de plan, si esta corresponde a otro canal, debes pinchar sobre el número de orden y sustituirla para luego cancelar la orden, una vez concluida la acción, el ejecutivo debe ejecutar nuevamente la orden de cambio de plan con agendamiento (sin modificar lo antes ofertado), recuerda que los procedimientos antes mencionados, deben ser gestionados de acuerdo a sus políticas de atención.



PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN

Aplica para Botón Rojo Móvil, Front, Sucursales, Canales Digitales y Contención

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación **Alcance** - Aplica para Call Center, Sucursales y Retención- Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales.

1. Repaso detallado de la solicitud de cambio de plan. Infórmales al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación. Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

Script:

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. Confirma datos personales. Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Dirección
- iv. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- v. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido).

Script:

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales. Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí) El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).

- ¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).

Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).

Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" (Cliente debe indicar Sí).

3. Confirmación de nuevo plan. Menciona el nombre y las características del plan solicitado: - Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).

- Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.

- Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica)

Recuérdale: que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile. ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional, OTT, bolsa de roaming y LDI, en caso de cualquier plan.

Script:

"Sr(a) lo que usted está solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT XX, XX bolsa Roaming, XX LDI (según corresponda) y que 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, en el caso de cualquier plan".

En caso de solicitar servicios adicionales "Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de \$XXXX." (Cliente debe indicar Sí).

Para planes libres: "Sr(a) si usted utiliza más minutos de los que incluye su plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

4. Entrega información respecto a la facturación del cambio de plan.

Debes informar: el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación vencida.
- b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
- c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).

Script:

"Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

Script con proporcionales:

Sr(a) XXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

5. Recomienda ClaroChile.cl – Despedida i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios. ii. Despídete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro Chile.

Script:

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes".



CONTINUAR

UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD



OBJETIVO:



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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? : Titular o Tercero usuario del servicio.

¿Dónde se puede solicitar?: Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento.

¿Aplica Validación de Identidad?: No aplica validación de identidad para este procedimiento.

¿Debe existir evidencia en sistema del descuento no cargado?: Sí, debe existir evidencia como respaldo para regularizar. En caso que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.

REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):

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**.

GESTIÓN

REGISTRA

Paso a Paso:

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 transferir a **Botón Rojo** para que esta área realice el ajuste, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#).

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: Transfiere al cliente a **Botón Rojo** para que esta área cargue el descuento en sistema, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#). 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 Botón Rojo.

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Verifica en la [máscara de consulta](#) si el PCS está asociado a una campaña:

3.1. **Si el PCS si está asociado a una campaña**, es evidencia suficiente para regularizar. En ese caso debes atender de la misma forma como se detalla en el **paso 2.1.** según tu canal de atención.

3.2. **Si el PCS no está asociado a una campaña**, continúa con el **paso N°4.**

4. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, **ofrece un descuento** según lo informado en el [PLAN COMERCIAL](#) dependiendo de la oferta del cliente:

4.1. **Si el cliente acepta el descuento**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Transfiere a **Botón Rojo** para que esta área cargue el descuento en sistema, apóyate de la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL](#).

4.2. **Si el cliente no acepta el descuento**, ingresa un Caso de Impugnación para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.



GESTIÓN

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



BOTÓN ROJO MÓVIL:

GESTIÓN:

1. Recibe la llamada desde Call Center Front y solicita los datos del cliente y el motivo del contacto.

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 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.

CONTINUE

UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Cuando existe un **registro de atención** de la Plataforma de Contención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.

- Cuando existe **registro de la transferencia** desde Primera Línea a la Plataforma de Contención.
- Cuando la orden de baja se encuentra **pendiente** y no ha sido cerrada.
- Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.

¿Quién lo solicita?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.

Validación de Identidad: Validación a través de **Autentikar**. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

Deuda: • No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda.

- Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicitó inicialmente la baja del servicio hasta el día en

que está solicitando la Baja no Cursada.

Ingreso de Desconexión: La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma **inmediata**.

Equipos: No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.

2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.

3. **Si existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#) y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.

4. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento

AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).

5. Si no existe respaldo de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

CONTINUE

UNIDAD 4: PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA



DEBES SABER:

TOMA EN CUENTA

- Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo:

o Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.

o Cliente marca erróneamente la opción del Call Center

- .• Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

- Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido"

- La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

- Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.

- Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID Horarios de Canales de Atención

- Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar

servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIOS)

DESBE SABER:

GESTIÓN

REGISTRA

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar EXPLÍCITAMENTE la desconexión de un servicio.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de **lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs.**
- Si el cliente solicita la desconexión de servicios fuera del horario de atención, debes indicar que debe llamar en los horarios correspondientes de atención.



DESBES SABER:

GESTIÓN

REGISTRA

1. Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

2. Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

3. Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

4. Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de "Favoritos" o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).

5. Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada)

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

6. Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

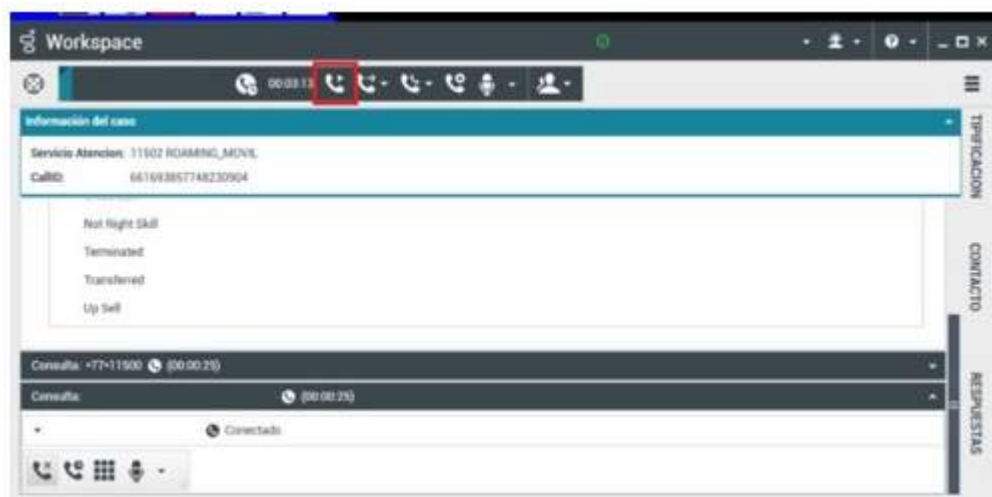
Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención. El botón para retomar al cliente es el señalado en la imagen.

7. Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan

contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.



DESBE SABER:

GESTIÓN

REGISTRA

Por transferencia asistida: Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> MODIFICACIONES AL CONTRATO >> TERMINO DE CONTRATO
CIERRE >> SOLICITUD >> TRANSFIERE A ÁREA ESPECIALIZADA >>
RETENCIONES.

Template:

- Transferencia Exitosa/Contención
- Nombre del cliente
- PCS a finalizar
- Número del cual llama el cliente

Por solicitud de Callback (Plataforma Ocupada y Fuera de Horario)Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Imposible completar

MOVIL MAS >> MODIFICACIONES AL CONTRATO >> TERMINO DE CONTRATO
>> COMERCIAL OFERTA >> TENGO PROBLEMAS ECONOMICOS >> RESUELVE
>> PERSISTE INTENCION DE TERMINO

Template:

- Transferencia fallida/Contención.
- Motivo de finalización.
- Número del cual llama el cliente.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR