



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - CCDD 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 CICLO MÓVIL

≡ ROAMING MÓVIL

≡ CAMBIO Y RECUPERACIÓN DE NÚMEROS

≡ DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE CICLO MÓVIL



ALCANCE:

- Aplica para Call Center, Sucursales, Canales digitales y autogestión (BackOffice).

- Esta atención puede ser entregada a titular o tercero con poder notarial.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

GESTIÓN

INFORMA



Valida la identidad del titular según lo siguiente:

- Para atención presencial debes utilizar Biometría Acepta o Autentia, EID Equifax.
- Para atención de canales remotos debes solicitar la Serie o Número de Documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del **Registro Civil**, el que debe estar Vigente.

IMPORTANTE:

No se debe validar identidad vía EID Equifax para este procedimiento.

Puedes apoyarte del procedimiento de **Validación de Identidad**.

- Si la cédula no se encuentra vigente, informa al cliente que debe regularizar el estado de su cedula para atender su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Canales Digitales:

XXXX, te informo que por medida de seguridad y para evitar posibles fraudes, esta atención se brinda solo a clientes con su cédula de identidad vigente. Frente a cualquier otro estado de tu cédula de identidad debes primero regularizar tu cédula para atender tu solicitud.

- Aplica para todos los clientes móviles y en todos los canales de atención.



Clientes sin deuda:

- Debe tener al menos 1 boleta emitida y pagada, para generar el cambio de ciclo.
- El cambio al nuevo ciclo se genera una vez terminando el anterior.

Cliente bloqueado por cobranza:

- Activa el servicio **(desbloqueo de confianza)**.
- Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.
- Para clientes con deuda, este debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.
- Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.
- El cambio de ciclo genera cobros proporcionales, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

GESTIÓN

INFORMA

Con el fin de realizar el cambio de ciclo de manera correcta, sigue el siguiente paso a paso:

Paso 1: Ingresa a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente.

- a) Presionar botón encontrar a quien llama
- b) En tipo de identificación, selecciona RUT.
- c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- d) Presiona en buscar ahora.

e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.

Presiona el botón Seleccionar

Paso 2: Dirígete a la pantalla principal y pincha sobre el nombre del cliente.

Paso 3: En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que deseas revisar, luego en desplegable de Cliente actual busca el mismo CBP y selecciónalo.

Paso 4: Dirígete al ciclo de facturación y pincha sobre el número.

Paso 5: En la pantalla de ciclos de facturación, debes pinchar sobre el botón.

Paso 6: Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego pincha "Seleccionar". Apóyate en la siguiente publicación, con el fin de revisar las fechas de vencimiento, **CICLOS DE FACTURACIÓN** sección "Móvil". Recuerda informar siempre el cobro de proporcionales.

Paso 7: Pincha "Guardar".

Paso 8: Selecciona la alternativa "Sí" para crear la solicitud de cambio de ciclo.

EJEMPLO:

Un cliente postpago con ciclo 12, nos contacta el día 15 de junio para solicitar el cambio de su ciclo de facturación, debido que no le acomoda la fecha de vencimiento de su boleta, la cual tiene fecha los 02 de cada mes y requiere que la fecha de vencimiento sean los 10 de cada mes.

Según este caso de ejemplo, el ciclo 12 tiene fecha de emisión de boleta el día 12 de junio, por ende, al momento de la solicitud, el cliente ya está en proceso de emisión de su boleta en CRM ONE, que considera el periodo del 12/05 al 11/06 con vencimiento el día 02/07.

Como la solicitud de cambio de ciclo fue ingresada el día 15/06, y hasta ese momento tiene facturado el período del 12/05 al 11/06 con vencimiento el 02/07, la boleta siguiente a ésta, vendrá por el período del 12/06 al 11/07 con vencimiento el 02/08, y recién en la boleta que continua a esta última, **vendrá facturado el cambio de ciclo realizado**, es decir, el período del **12/07 al 20/07** con vencimiento el **11/08**. Por ende, **en agosto el cliente debe pagar 2 boletas**, la última por el ciclo anterior y los proporcionales por el cambio de ciclo.

Luego de esta última boleta, ya será facturado de forma completa el nuevo ciclo, del **21/07 al 20/08** con vencimiento el **11/09**. Para calcular la boleta donde vienen considerado los proporcionales, se debe calcular la cantidad de días desde el inicio del ciclo anterior hasta el fin del nuevo ciclo, es decir, para este caso de ejemplo, desde el día 12 la día 20, **9 días**.

El valor del plan debe dividirse por 30 y luego multiplicar por la cantidad de días proporcionales. Por ejemplo, si el plan del cliente tiene un valor de \$9.317 al dividir por 30 queda **\$9.317 / 30= \$310,56** y este valor al multiplicarlo por los 9 días proporcionales da un total de: **\$310,56x9= \$2.795**.

POLÍTICA DE ATENCIÓN	GESTIÓN	INFORMA
Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera: - Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta): Ejemplo: Cliente con ciclo 21, solicita cambio a ciclo 8. - Si el cliente atrasó su ciclo de facturación (atrasó fecha de emisión de boleta):Ejemplo: Cliente con ciclo 12, solicita cambio a ciclo 21.		

● CLIENTE SIN DEUDA

" XXXX, te comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Tú siguiente boleta incluirá cobros proporcionales correspondientes al periodo XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará tu boleta con el cobro total mensual con fecha de emisión XX y vencimiento YY.

● CLIENTE CON DEUDA

"XXXX, el cambio de ciclo y activación de tu servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, te recuerdo que debes pagar tu cuenta antes de 48 hrs. ya que el no pago, implica que tu servicio se volverá a bloquear y además, la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en el sistema, no se ejecutará si aún registra deuda".

CONTINUE

ROAMING MÓVIL



INDAGA:

Pregunta al cliente el motivo de su consulta y, según su respuesta, continúa con el procedimiento correspondiente.

NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

➡ Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

➡ Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.

2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.

3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

● GESTIÓN:

1. Ingresa un **caso de impugnación** en CRM One seleccionando el monto de **Roaming** que desconoce el cliente. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

● **INFORMA:**

XXXX, lamentamos lo ocurrido, hemos realizado un caso de análisis quedando un saldo actualizado de tu boleta de \$XX.XXX. Te enviaremos la respuesta de éste por mail dentro de 5 días hábiles. Te recuerdo que puedes revisar el saldo en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y contraseña.

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes

Resultado: Solicitud completada.Registrar en la atención:

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

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si el cliente indica que no lo funciona el servicio de Roaming, realiza lo indicado en la matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

→ Debes considerar que, si el cliente presenta un bloqueo por límite de Crédito, los montos de Roaming están en **dólares** y los montos de servicio nacional están en **pesos**.

→ Si el cliente consulta por **cómo activar el Roaming de Datos en su equipo móvil** te puedes apoyar del siguiente link:

<https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/contenido/vas-al-extranjero-yquieres-utilizar-tu-servicio-movil>

Para **Call Center**, la derivación a la **Plataforma de Whatsapp Roaming** se debe realizar solo frente a estos dos motivos:

- La línea no presenta activo el servicio de Roaming en Consulta QDN
- A pesar de haber realizado todas las revisiones y de que todo se encuentre activo, el cliente sigue indicando que no puede utilizar el servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea del cliente.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o perdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**.

2. Revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2.1. Si la línea **no presenta deuda**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

3. Indaga con el cliente **el país de destino**, y verifica si el país tiene acuerdo de Roaming vigente, para ello, apóyate de la siguiente **base de consulta** donde es posible revisar los acuerdos de Roaming por país y operador para los servicios Prepago/CE, Voz, 3G, 4G y VoLTE.

3.1. Si el país de destino **si posee acuerdo Roaming**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si el país de destino **no posee acuerdo Roaming**, informa al cliente esta situación y finaliza la atención.

● **GESTIÓN:**

● **CALL CENTER:**

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)** debes informa al cliente que, para recibir una atención más especializada y solucionar su inconveniente, debe contactarse con nuestra **Plataforma de WhatsApp Roaming** al número **+56 9 7900 0000**, seleccionando la **opción Servicio Móvil** y luego la **opción 6: Roaming Internacional**. A través de este canal será posible atender su requerimiento y, en caso de ser necesario, realizar el seguimiento correspondiente a su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, para poder entregarle una atención más especializada respecto a su consulta, le solicitamos comunicarse con nuestra plataforma de WhatsApp Roaming al número +56 9 7900 0000. Al escribir, debe seleccionar la opción Servicio Móvil y luego la opción 6: Otras Consultas. Por ese medio podremos atender su requerimiento de manera más eficiente y, si es necesario, hacer el seguimiento correspondiente a su solicitud

1.2. Si el **servicio sí se encuentra activo en QDN y aún así el cliente mantiene los inconvenientes**, debes también derivar al cliente a la **Plataforma de WhatsApp Roaming**. Utiliza el script anterior para informar al cliente.

2.. Informa al cliente que si lo desea, le puedes hacer **envío de un SMS con el enlace de WhatsApp** para que sea atendido por la plataforma especialista. Para hacer el envío del SMS por Genesys revisa el **ANEXO N°3**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, si lo desea, le puedo enviar un mensaje de texto con el enlace directo a nuestro WhatsApp. De esa manera, podrá ser atendido por nuestra plataforma especializada de forma más rápida y sencilla.

● **WSP ROAMING/SUCURSALES:**

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **sí se encuentra activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)**, debes ingresar un ticket en **Supportal** para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación **PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L**.

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Habilitar Roaming Voz o Datos (según corresponda)

HLR: Sí

SLA de solución: 2 horas.**IMPORTANTE: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria.** Una vez ingresado el ticket informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 2 horas será solucionado el inconveniente y finaliza la atención.

2. Revisa en CRM One si la línea del cliente presenta **un bloqueo por límite de crédito**, para esto ingresa a la Cuenta Financiera y luego a la pestaña

Límite de Crédito (si tienes acceso, puedes revisar en la plataforma Syniverse, el consumo adicional, apóyate del apartado **ANEXO N°1**).

2.1. Si la línea no presenta un **bloqueo por límite de crédito y mantiene el inconveniente**, continúa con el apartado **ESCALAMIENTO**.

2.2. Si la línea **si presenta un bloqueo por límite de crédito**, debes informar al cliente que debe pagar el exceso de consumo para que el servicio se restablezca.

- **Sucursales:** El pago debe ser realizado directo en las cajas recaudadoras.

- **WSP Roaming:** Se debe ingresar a Zumpago, <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login> para que el cliente realice el pago online. Apóyate del apartado **ANEXO N°2** para conocer el paso a paso. Una vez que el cliente realice el pago debes solicitar al equipo de Recaudación que impacte el pago en CRM One para ello debes enviar el siguiente correo:

Asunto de email: Límite de Crédito Roaming

Dirigido a la casilla de correo: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl

Con copia a: margarita.vasquez@clarovtr.cl

Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming. Indicar RUT, cuenta y monto. Una vez enviado el email a Recaudación, debes ingresar un ticket en **Supportal** para desbloquear el servicio. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación **PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L**.

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo Límite de Crédito

HLR: Sí

SLA de solución: 2 horas.

IMPORTANTE: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Una vez ingresado el ticket informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 2 horas será solucionado el inconveniente y finaliza la atención.

● **ESCALAMIENTO:**

Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso al equipo de redes para su revisión, esto se debe hacer a través de correo electrónico a:

Destino: bocorecx@clarochile.cl con copia a OperadorP@clarochile.cl
.Asunto: PCS XXXXX / Inconvenientes del cliente: XXXXX. Una vez llenado el email, debes llenar el check list y adjuntarlo al email de reporte, para ello descarga el archivo [aquí](#). **SLA:** 3 días hábiles

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales,

Motivo 2: Servicios Adicionales,

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/VOZ

Resultado: Imposible Completar.Registrar en la atención:

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

CONTINUE

CAMBIO Y RECUPERACIÓN DE NÚMEROS



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos en que un cliente necesite realizar el cambio de su número fijo o móvil como también a la recuperación del número.



CONDICIONES GENERALES PARA EL CAMBIO DE NÚMERO:

TOMA EN CUENTA

SCRIPT DE ATENCIÓN

REGISTRA



¿Cuándo NO debe realizarse cambio de número?:

- Clientes con servicio Prepago
- Cliente menor a 18 años y/o cédula de identidad no vigente
- No se debe realizar cambio de plan al hacer cambio de número ya que puede afectar en los descuentos asociados
- Clientes con deuda en su cuenta
- Clientes con deuda en su cuenta



Cantidad máxima de cambios de números:

2 veces al año, con un intervalo mínimo de 3 meses.



Número Reasignados:

Los números se "Reciclan" por lo que pueden recibir llamados de cobranza, pitanzas o estafas.



Número en período de Hibernación:

Al cabo de 24 meses el número queda como propiedad de CLARO y no puede ser recuperado.



Excepción para números Fijos:

Si no se cumplen los requisitos generales, se debe dar como respuesta inicial al cliente "Factibilidad Técnica en Estudio" se deberán cumplir los siguientes puntos en forma secuencial:

- a)** Supervisor de Call Center o Coordinador de Sucursal debe realizar un análisis del caso según la situación que se presente e informar de la conclusión al Ejecutivo.
- b)** Debe ser autorizado por Coordinador de plataforma en Call Center o jefe de Sucursal, según corresponda, para lo cual se debe llenar el Formulario Autorización "Cambio de Número Telefónico" y ser firmado por el jefe que autoriza.

TOMA EN CUENTA

SCRIPT DE ATENCIÓN

REGISTRA

"XXX de acuerdo a la normativa SUBTEL y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención solo es posible entregarse presencialmente o bien usando sus credenciales a través de la Sucursal Virtual. Te puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"

TOMA EN CUENTA

SCRIPT DE ATENCIÓN

REGISTRA

☒ CALL CENTER:» MOVIL MAS» MODIFICACIONES AL CONTRATO» CAMBIO DE NÚMERO

☒ CANALES DIGITALES:» CANALES ELECTRONICOS» MOVIL» POSTPAGO» SOLICITUD» CAMBIAR NUMERO

CONTINUE

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