



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 – 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.

☰ UNIDAD 1: CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

☰ UNIDAD 2: VENTA Y POSTVENTA e-SIM

☰ UNIDAD 3: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

☰ UNIDAD 3: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

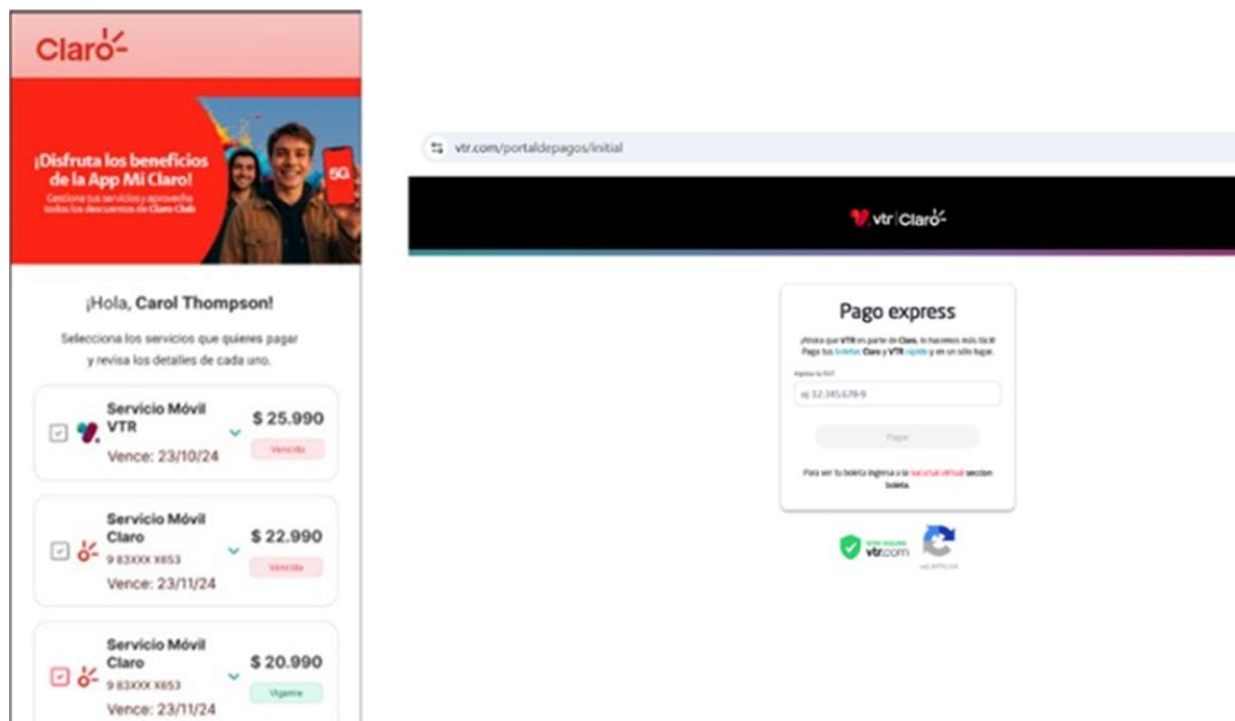


En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- **Desde hoy 5 de septiembre se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.**
- **Desde el 11 de septiembre se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro**

Cambios en Boleta y Pagos Claro VTR:

Esta actualización refleja de manera clara la integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa. Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.



- Imágenes referenciales.

Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



CAMBIO EN BOLETA VTR:

Con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con un nuevo logo.

[Ir a vtr.com](#)

A+ A-

¡Hola! Bienvenido al Centro de Ayuda VTR

¿En qué podemos ayudarte?

- Inicio
- Internet
- Boletas y Pagos
- Televisión
- Telefonía Móvil y Fija
- Sucursal Virtual y App
- Empresas

[Inicio](#) > [Boletas y Pagos](#) > [Todo sobre mi boleto VTR](#)

Todo sobre mi boleto VTR

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleto para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.

Total a pagar
Es el monto total que debes pagar este mes, incluyendo cualquier deuda pendiente de meses anteriores.

Días facturados
Es el periodo al cual corresponde el cobro de este mes.

Fecha de vencimiento
Último día para pagar antes de que tu cuenta cargue en mora.

Fecha límite de pago
A partir de esta fecha, si aún no has pagado, se suspenderá su servicio. Esto generará un cargo adicional por corte y reposición de \$1.000 en la próxima factura.

Título a pagar	Días facturados	Fecha de vencimiento	Fecha de corte
\$ 97.354	Desde: 24/03/2025 Hasta: 24/04/2025	4/05/2025	último pago

Botón de pago

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada

CONTINUE

UNIDAD 2: VENTA Y POSTVENTA e-SIM



IMPORTANTE

Algunos clientes están recibiendo el siguiente sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que, por ende, no afecta el proceso que está realizando.

e-SIM



¿QUÉ ES UNA e-SIM?

Una e-SIM es una SIM Card o “chip” digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una e-SIM.

Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código***#06#**. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una e-SIM.

PREGUNTAS FRECUENTES



¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el QR de activación de la sim de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración de la e- sim sea exitoso.



¿Puedo seguir usando la sim física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.



¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo la esim. Luego reiniciar el equipo.



UNIDAD 3: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

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

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

IMPORTANTES 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 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 término 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 ID**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor 👤 quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

UPSELLING (AUMENTO DE CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN UPSSELLING

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. 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
<i>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].</i>			

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)

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

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.

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.

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].

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)

1. Pregunta y entiende cuál es motivo del cliente para bajar el valor de su plan.
2. Verifica si el cliente tiene descuentos en curso, para esto puedes revisar Productos Asignados en CRM One o revisar la última boleta emitida.
3. Ofrece como primera acción, descuento al cargo fijo, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

Plan de actual	SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO FIJO SUPERIOR A:	
	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

Los descuentos a cargar en CRM One son los siguientes (solo una opción de acuerdo a lo aceptado por el cliente):

- PYD_A FIDE 30 Porcentaje por 6 meses.
- PYD_A FIDE 15 Porcentaje por 6 meses.

IMPORTANTE: Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado y luego cargar el nuevo descuento.

3.1 Si el cliente acepta el descuento ofrecido, ingresa el descuento en CRM One, para esto apóyate de la publicación [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#). Luego finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento, continúa con el siguiente paso.

4. En caso de que el cliente no acepte el descuento, debes ofrecer un cambio de plan de manera escalonada a precio normal sin descuentos, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

PLAN DE DESTINO					
Plan de origen	Max Libre Pro \$22.990	Max XL Libre \$18.990	Max L Libre \$14.990	Max M \$12.990	Plan S \$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

4.1 Si el cliente acepta el cambio de plan ofrecido, continúa con el apartado GESTIÓN.

4.2 Si el cliente no acepta el cambio de plan ofrecido y manifiesta intención de término debes revisar con el ejecutivo retenedor/Supervisor/Jefe en caso de Sucursales o derivar al cliente a Sucursal Virtual en caso de Canales Digitales.

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

FRONT DE POSTVENTA (FPV)



- No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.
- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.

- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.

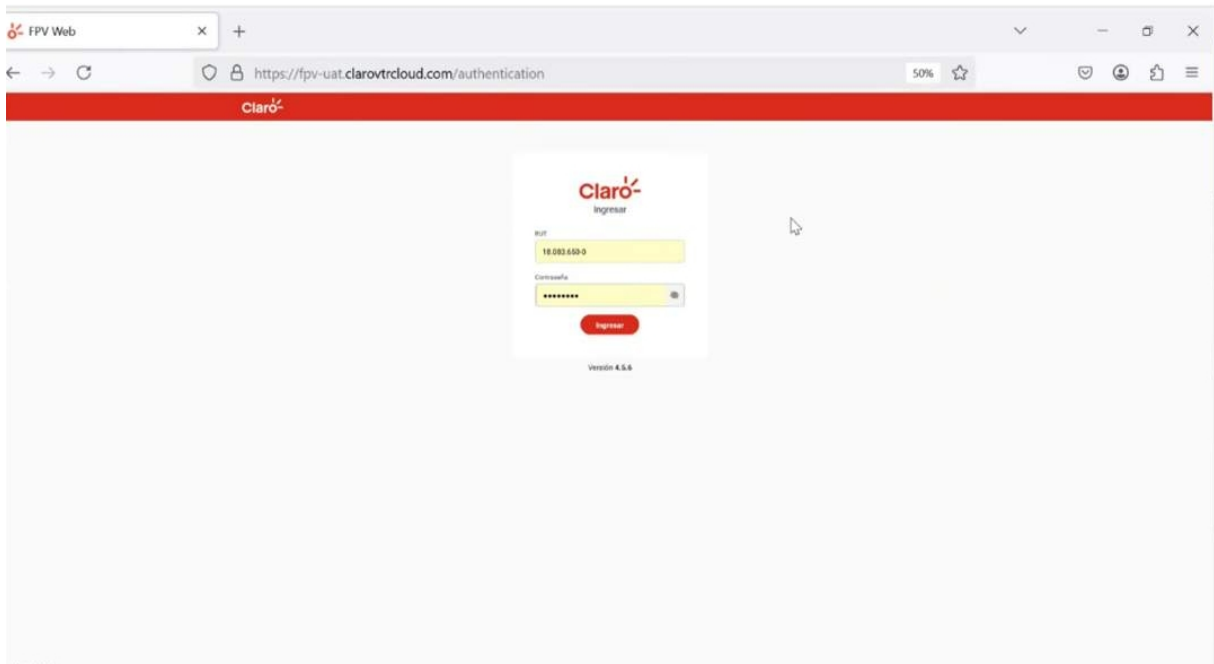
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



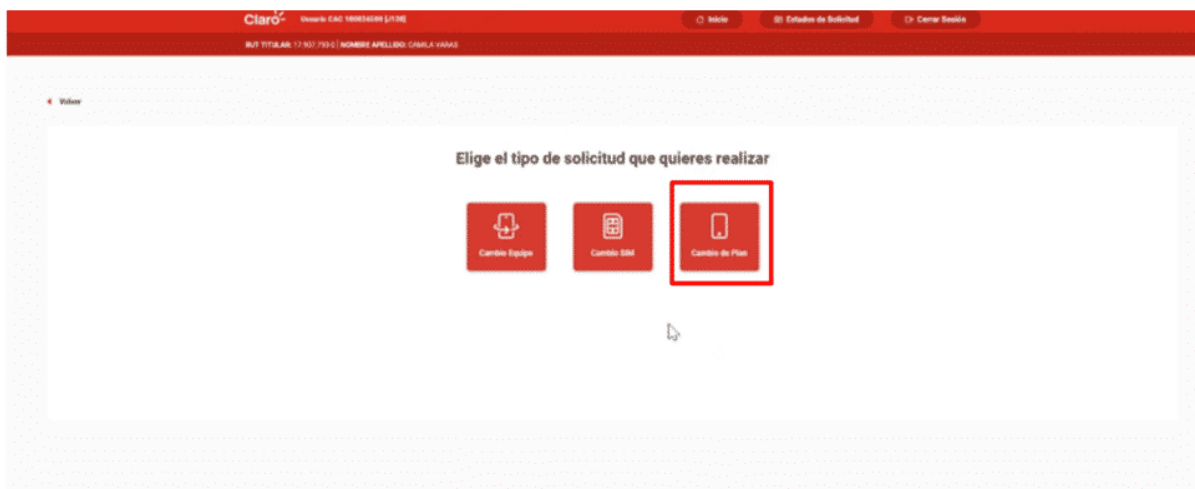
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los datos solicitados por FPV para el proceso de cambio de plan.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.

RUT TITULAR: 17.907.793-0 | NOMBRE APELLIDO: CAMILA VARAS | ID: 100880

Perfil Cliente

Planes Disponibles

Validación de Identidad

Confirmación

Resumen

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR

17.907.793-0

NOMBRE APELLIDO

CAMILA VARAS

FECHA DE NACIMIENTO

21-11-1991

EMAIL

camila.varas@gmail.com

LÍMITE CRÉDITO

\$450.000

DEUDA VENCIDA

\$0

DEUDA EMITIDA

\$0

Información asociada al PCS

N° PCS

+56 9 7275 6993

TIPO DE SUSCRIPTOR

HÍBRIDO

LÍNEA BLOQUEADA

NO

PLAN COMPATIBLE

SÍ

PLAN ACTUAL

07 2023-ARR-PLAN S CE

 El cliente puede realizar cambio de plan

Continuar

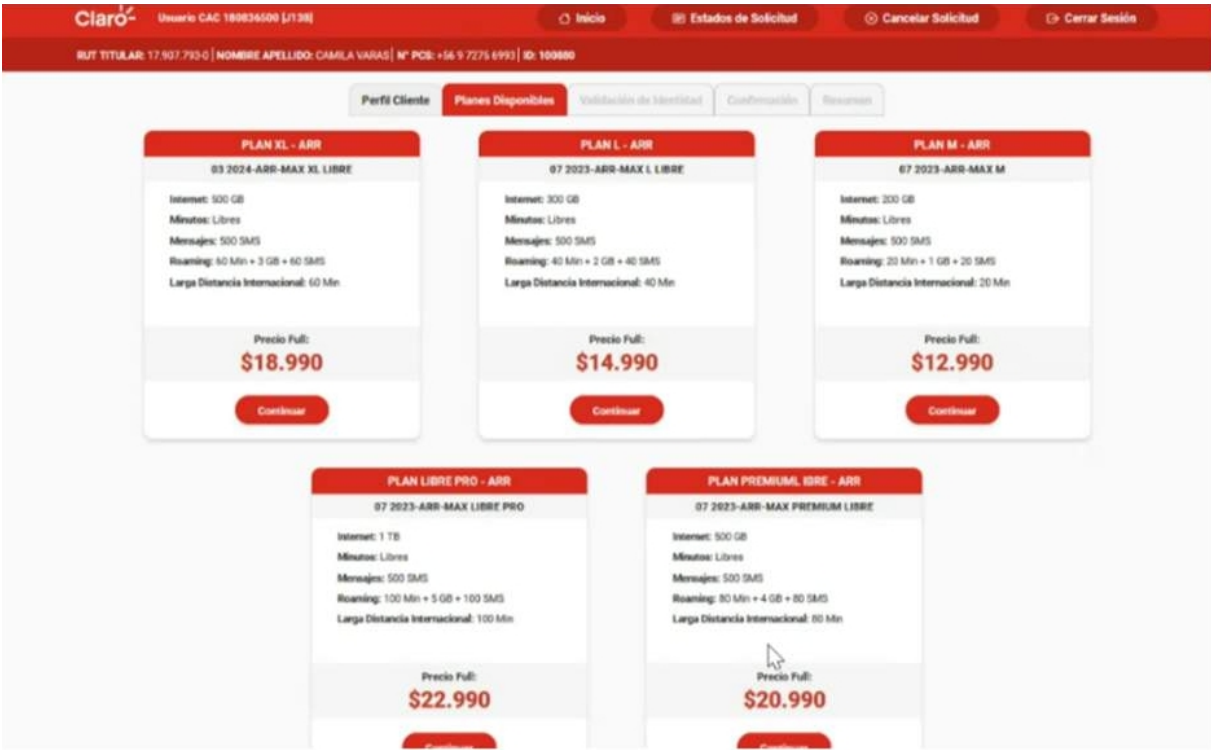
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona Continuar.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Elegido el plan, el sistema se deslizará a la pantalla de validación identidad. Sucursal: Selecciona Validación por biometría dactilar Call center: Validación por biometría facial. Para realizar el proceso correcto, apóyate en la publicación POLÍTICA VALIDACIÓN IDENTIDAD.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Una vez la validación esté realizada exitosamente, continua hasta finalizar la solicitud.				

CRM ONE

El cambio de plan por CRM One solo se puede realizar en aquellos casos donde el Front de

Postventa (FPV) no se encuentre disponible.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Busca y selecciona al cliente, para ello presiona el botón Encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresa el RUT sin puntos ni guion. Luego presiona Enter o Buscar Ahora.



Tipo de Identificación: RUT

Valor de la Identificación: 208336738

Fecha de Nacimiento:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en sub-estado Activo. Luego presiona Seleccionar.

Búsqueda: Contacto (Extendida)									
☐ Incluir Suscripción									
Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 3 Registros									
Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
comienza por	=	=	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	es igual a	=
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccione					Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	DHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220993064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **Acción**.

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME...	MODIFICACIONES AL...	CAMBIO DE OFERTA ...	SE GENERA ORDEN

SOLICITUDES COMERCIAL... MODIFICACIONES AL CON... CAMBIO DE OFERTA COM... SE GENERA ORDEN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla seleccionar Productos Asignados debes seleccionar la suscripción de la lista, dando clic en el botón Buscar Ahora. Luego presiona Iniciar Orden.

Buscar: Productos Asignados

Ver por: Producto ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora

Nombre del Producto	Identificaci...	Nombre de l...	Estado	Region	Fecha de Vigencia	Tip
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después	=
			Desacti...	Ambos		Por

Buscar: Productos Asignados

Ver por: Producto ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar

Nombre del Producto	Identificaci...	Nombre de la Oferta	Estado	Region	Fecha de Vigencia
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después
			Desacti...	Ambos	
☒ Inalámbrico	56977726107	05 2021-DIF EP-MAX M	Activo	Finalizado	24/10/2022 20:21

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Realiza la validación de identidad del cliente. En el caso de Sucursales debe ser dactilar.

Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Luego pasaras por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes presionar Siguiente.

The screenshot shows a software interface titled "Cambiar Oferta (Para [redacted])". Below the title is the section "Dirección de Instalación:". Inside this section, there is a text box containing the address: "Calle SAN MARTIN 311 1114", "Santiago Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO", "Chile", and "Longitude : 0 Latitude : 0". To the right of the text box is a small icon of a house with a downward arrow. Below the text box, the message "La dirección no está validada" is displayed in red. At the bottom of the screen, there is a button labeled "Ver resultado de factibilidad técnica".

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Selecciona el medio de acreditación Cliente Claro, para todo cliente que ya tenga activa una línea. Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación.

Canal de venta: CAC -> Sucursales

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

DAC

CallCenter

Tipo de Acreditación

GGTT

Directa

CAC

Datos de Acreditación

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

Residencial

Tipo de Acreditación

Cliente Claro

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta PreviRed, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

Datos de Acreditación

Descripción de Campo	Valor del Campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIRED	NO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la imagen adjunta.

Datos de los Documentos

Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	Cedula Vigente	Fotocopia de Cedula por ambos lados
Domicilio	No Aplica	No Aplica
Acreditación	No Aplica	No Aplica

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Evaluación de crédito, debes dar clic en Evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser Exitosa.

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación: Éxito Reemplazar tipo de of... Post a Post Evaluar

Identificación de Aprobación de Crédito:

Puede optar a recambio en cuotas incluye iPhone 11

Ver Evaluación de Crédito

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para el caso en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe dar clic en Ver Evaluación de Crédito.

Ver Evaluación de Crédito

2 Cambiar Oferta (Para M. [redacted]) > Ver Resultado de Crédito

Buscar Ahora ⌵ ⚙ ⌵ Ajustar 3 Registros

Fecha Consulta en Sucursal	Fecha de Caducidad de E.	Resultado de Evaluaci...	Mensaje de Evaluación	Evidencia Validada	Excepciones	Rango de Edad	Cuotas Permitidas	Tipo de plan
Después de	Después de	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	comienza por
30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre
30/11/2021 1:00:00	20/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre
13/04/2023 0:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre

1

Buscar Ahora ⌵ ⚙ ⌵ Ajustar 1 Registro

OA Tipo	Limite de compra móvil	Limite de compra fija
comienza por	comienza por	comienza por
IO	45000.0	47000

Información de puntaje de crédito

Resultado de la Evaluación de Crédito:	Fecha Consulta en Sucursal:	Fecha de Caducidad de Evaluación:	Deuda vencida:
Success	30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	237147
Limite de compra Fija:	Limite de compra móvil:	Número de Líneas:	Tipo de Adquisición:
47000	45000	2	LSG
Pago cargo recuente por adelantado:	Pago de equipo por adelantado:	Medios de Pago:	Deuda de dirección:
No	No	No	0

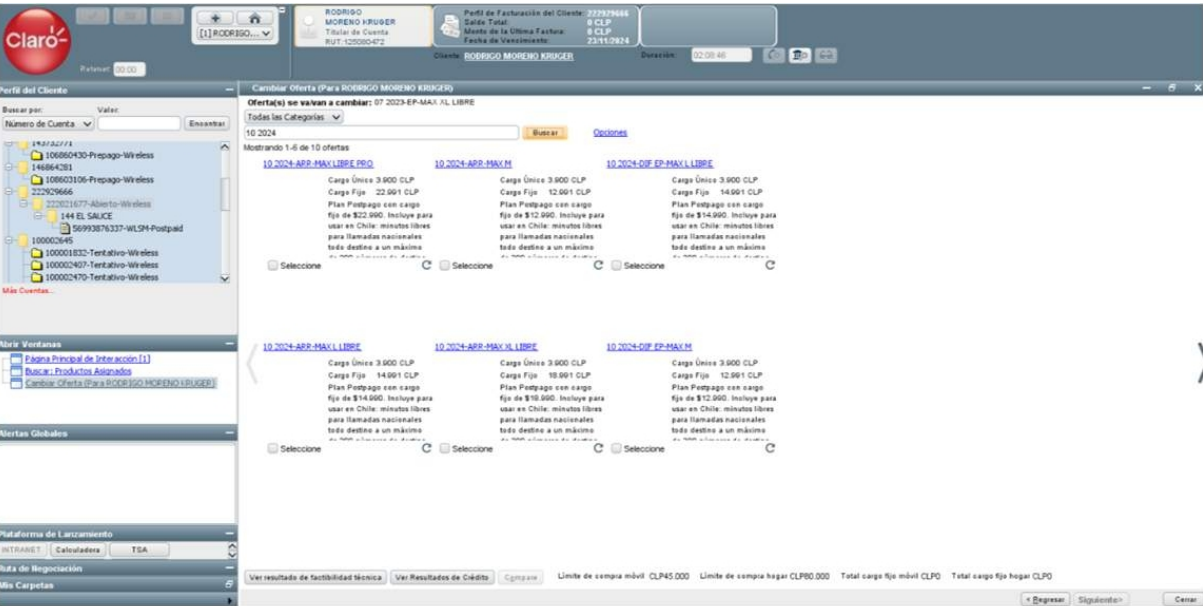
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Luego de hacer las revisiones, da clic en Siguiente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Selecciona la nueva Oferta (Nuevo Plan). En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con el prefijo más reciente.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Luego de seleccionar la oferta presiona **Siguiente**.

Total cargo fijo hogar CLP0 1 ofertas seleccionadas

< Regresar

Siguiente>

Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla de Resumen de Oferta veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, da clic en Siguiente.

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Advertencia

El objeto IL es desconocido. - Relation with the following details not found in the data base table - TBRELATION : relation ID = 20385357 , IDVersionId = 22200 <<APM Version 8.2.1.pb00_hf16>>

Resumen

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE (Nuevo)

Nombre del Producto	Cargo Único	Nuevo Mensual	Actual Mensual	Acción
Inalámbrico (56977726107)	0 CLP	0 CLP (-7053)	7.053 CLP Para ser transferido desde 05 2021-DIF EP-MAX M	Cambio

Agregar Productos

< Regresar Siguiente> Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla Actualizar Atributos de Acción de Orden puedes informar al cliente que el cambio de plan puede ser agendado para la fecha de inicio de su ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de manera inmediata, solo debes obtener la respuesta del cliente para ejecutar la acción.

En fecha de Finalización de facturación, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento. En la razón debes poner Cambio de Plan. En Texto de la razón, el siguiente template

- Plan Antiguo:

- Plan Nuevo:
- Nuevo Cargo Fijo:
- Explicación de estructura:
- Inicio:
- Proporcionales: SI/NO
- Informar que perderá descuentos.

Luego presionar Siguiente.

Archivo Ver Crear Buscar Flajo de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

Claro

Planear: 00:00

MARIA GONZALEZ
Titular de Cuenta
RUT:151099114

Perfil de Facturación del Cliente: 16421483
Saldo Total: 0 CLP
Monto de la Última Factura: 8,393 CLP
Fecha de Vencimiento: 11/05/2024

Suscriptor: 50077726107
VLSM
Tipo de PL: Postpaid
Estado: Activo

Cliente: MARIA PAZ GONZALEZ TORO Duración: 00:03:19

Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1900553946A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Identificación de la Orden: 1900553946A Estado de la Orden: Abierto Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 16421483

Fecha de Solicitud del Servicio: 13/05/2024 Razón: Cambio de Plan

Fecha de Finalización de Facturación: 12/06/2024

Texto de la Razón:

Identificación de Campaña: Identificación de la Acción de Orden:

Área que Gestiona: Usuario:

AREASINTERNAS1 151109896

Identificación de la tienda:

Jun 2024

27 28 29 30 31 1 2

3 4 5 6 7 8 9

10 11 12 13 14 15 16

17 18 19 20 21 22 23

24 25 26 27 28 29 30

Hoy

No se Requiere Generación de Contrato

Aplicar a Todos

Orden 1900553946A : 1 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden Activas Más

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cambio	04 2016 PRO HOGAR 6GB EP (de 05 20...	Inalámbrico	50077726107	Si	Negociación

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Negociar Configuración de Producto Inalámbrico se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Negociar Distribución de cargo para negocio móvil, en cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.

- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera
- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable)

En Facturas Separadas: revisa que los cargos cobrados sean los correctos.






MARIA GONZALEZ

Tritador de Cuenta

RUT 151099114



Perfil de Facturación del Cliente: 16421483
 Saldo Total: 0 CLP
 Monto de la Última Factura: 25.500 CLP
 Fecha de Vencimiento: 14/06/2022

Saldo:

0 CLP

Estado:

Activo

Platano:

00:00

Cliente:

MARIA PAZ GONZALEZ TORO

Duración:

Perfil del Cliente

Buscar por:

Valor:

Número de ...

Encontrar:

RUT 151099114 Desde 27/05/2013 11:03:24

16421483

4155738-Abierto-Wireless

311 SAN MARTIN

59977726-107-WLSM-Postpab

16421484

4155739-Cancelado-Wireless

1000000111

1000000105-Cancelado-Wireless

100000112

Plataforma de Lanzamiento

BLACKBERRY PLATAFORMA CLIENTES

Calcular

Negociar distribución del cargo para negocio móvil

Cargos Por:

☒ Factura Simple
 ☐ Facturas Separadas

☒ Acuerdo de Facturación Existente
 ☐ Nuevo Acuerdo de Facturación

MARIA GONZALEZ

Afiliado del Cliente

LOB:

Claro Chile

Wireless

Nombre del Cliente

Título:

MARIA

GONZALEZ

Segundo Nombre:

Apellido:

Segundo Apellido:

Nombre del Cliente:

GONZALEZ

MARIA GONZALEZ TORO

Nombre de Facturación

Título:

MARIA

GONZALEZ

Nombre:

Segundo Nombre:

Apellido:

Segundo Apellido:

Nombre del Cliente:

MARIA

GONZALEZ

MARIA GONZALEZ TORO

Dirección de Facturación:

[illegible]

En Resumen, de la Orden presiona Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en Gestor Documental. También puedes dar clic en Ver, para revisar dicho anexo.

Resumen de la orden (Orden 1720813584A para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Precios Documentos Descuento Productos Cruzados

Ítem	Actividad	Fecha de Vencimiento
Replace the 05 2021-DIF EP-MAX Moffer with the 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK		
Cambio Inalámbrico (56977726107) - Cido de la Factura		20/04/2023
Inalámbrico	Cambiado	
Plan base	Cambiado	
Bolsas Adicionales LDI Voz	Cambiado	
Bolsas Adicionales Roaming	Cambiado	
Descuentos Automaticos	Nuevo	
PYD CF	Nuevo	
Equipo & Tarjeta Sim	Cambiado	
Contrato por arriendo de equipo	Cambiado	

Colapso Todos Expandir Todo Renunciar a cargos

Totales (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Totales + Impuesto (CLP) Único:{0} 0,00 Mens

Generar Ver ID del Contrato

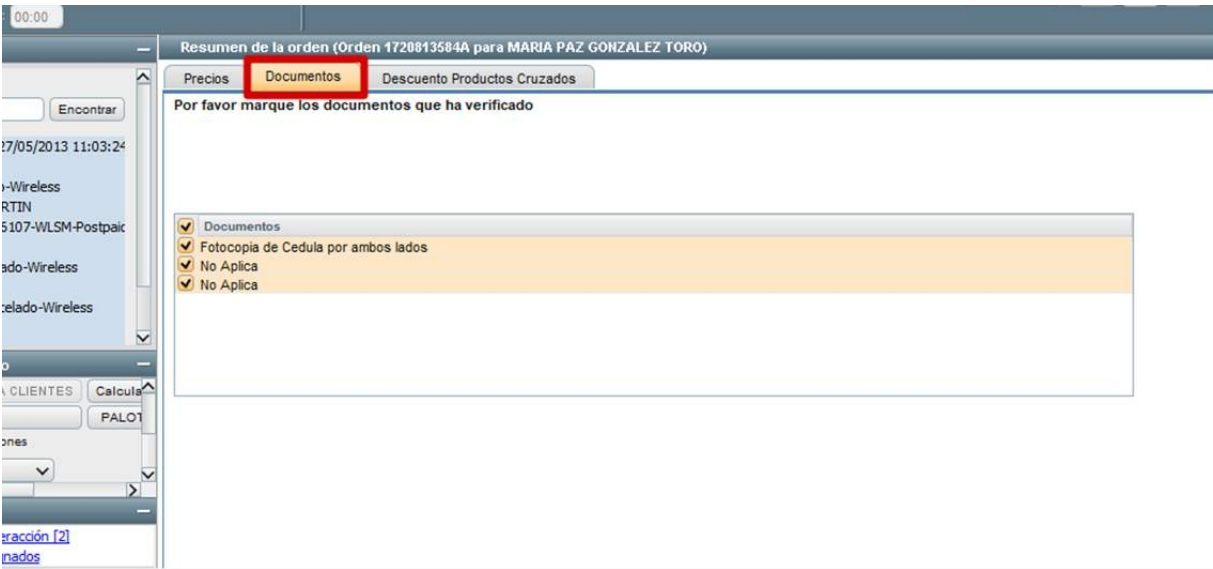
Fecha de Negociación del Contrato 20/04/2023

Identificación de Aprobación de Crédito 26116101

Orden 1720813584A : 1 acciones de orden

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Debes ir a la pestaña de Documentos y seleccionarlos todos, para luego presionar Enviar.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez que presiones enviar, veras que la orden se envía con éxito y mostrará la siguiente pantalla.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

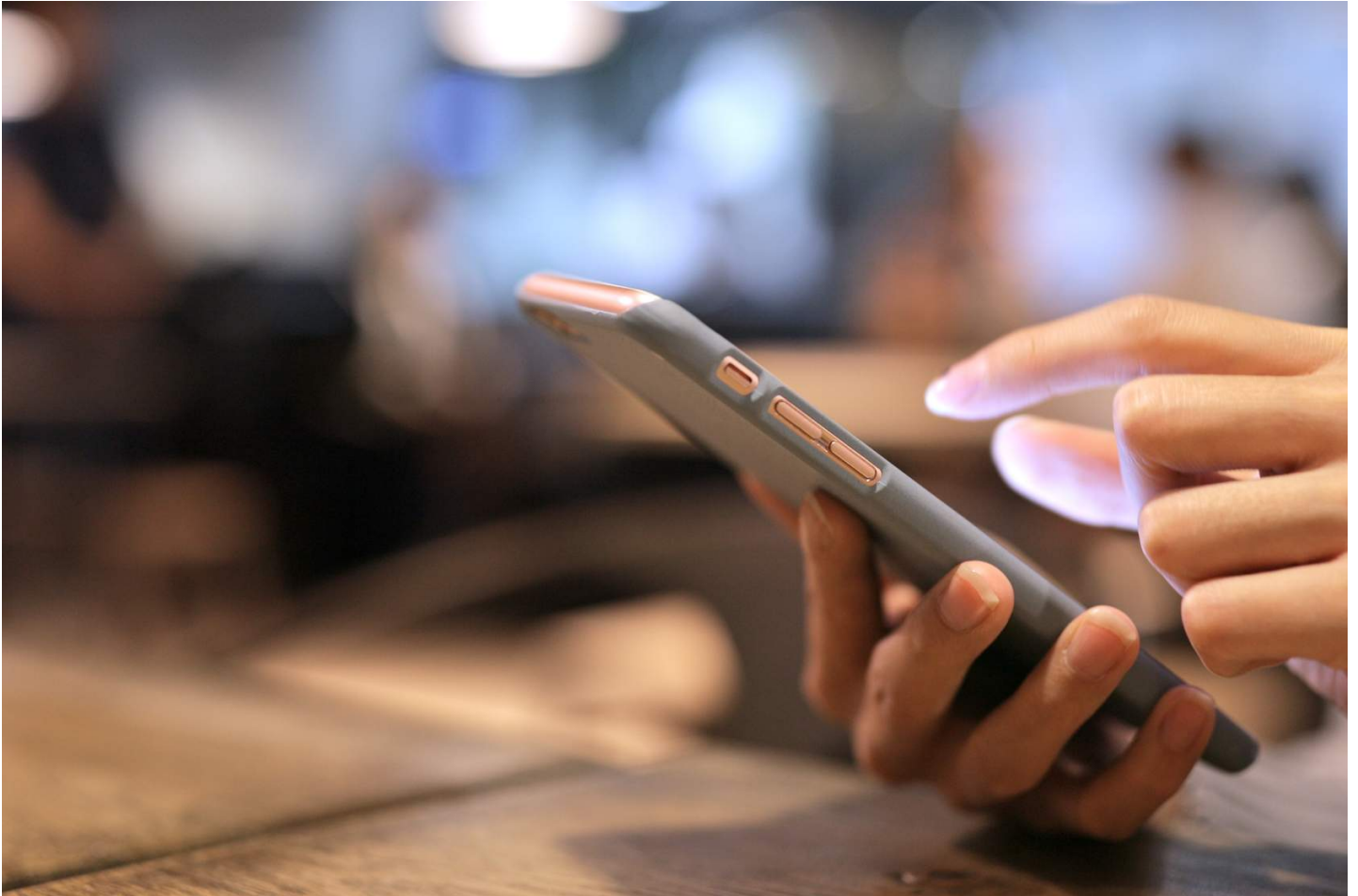
PASO 4

Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de la acción realizada.



CONTINUAR

UNIDAD 3: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

TOMA EN CUENTA

✓ ¿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.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ Restricciones:

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, ordenes o casos según corresponda.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

MATRIZ DE ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000

XXXX lamentamos lo ocurrido 😞, hemos realizado el ajuste ✓ y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX 🟢. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave 🔑.

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000

XXXX hemos realizado la solicitud de análisis 📄, para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX 💰. Se te enviará la respuesta del caso 📧, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Te recuerdo que podrás visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual 🏪 con tu usuario y clave.

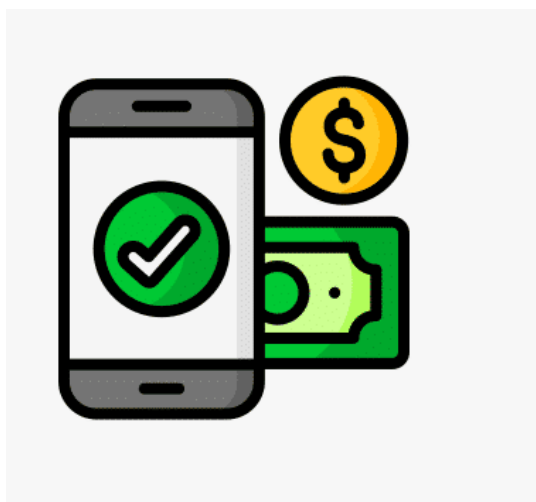
REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras
Motivo 2: Impugnación de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 – CCDD MÓVIL CLARO
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 –
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR