

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°6 - 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 Claro Más.



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

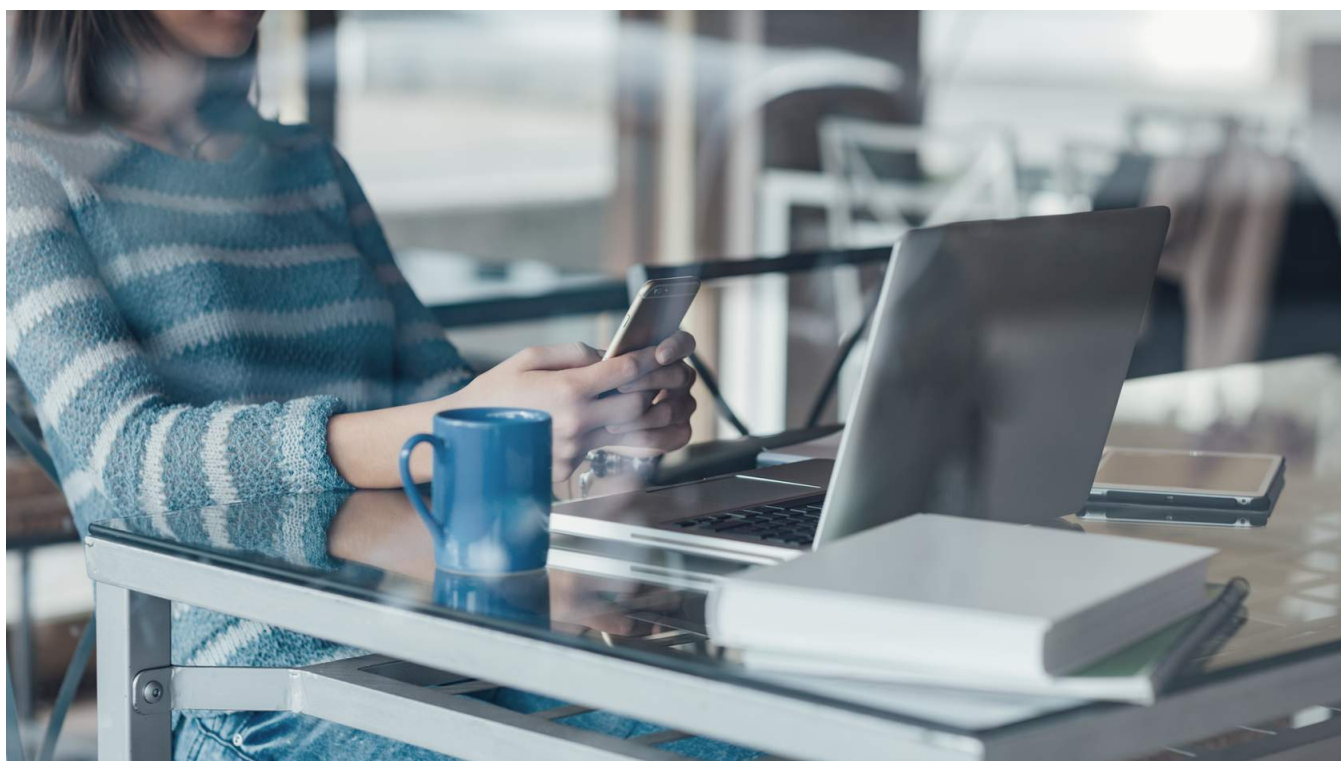


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



DEBES SABER:



Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1

Ingresa a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

2

Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

Si la diferencia está en el cargo fijo mensual del plan esto puede ocurrir por distintos motivos como:

- Cambio de oferta comercial (cliente cambia a un plan con un cargo fijo más alto)
- Término de PYD (descuento promocional de contratación o fidelización)
- Reajuste de IPC

Si la diferencia se encuentra en los SVA revisa a cuál de los conceptos corresponde:

- Carrier Billing (Google,Huawei,Samsung)
- Mensajería Premium, Suscripciones
- Protección Móvil

Si la diferencia está en valores de equipo revisa el contrato asociado y los montos que ahí se detallan:

- Valor de cuotas

- Cantidad de cuotas

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?



¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**EQUIPO EN
ARRIENDO/REVISI
ÓN EN ONE**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**S
AD**

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a la cuota de un equipo en arriendo, para ello revisa lo siguiente:

Revisa en la boleta actual, en ítem, **"Cargos y Descuentos de Equipos"**, donde puedes observar si el cliente envió el cobro de Cargo de Activación cargados a su boleta, donde se detalla el valor de la cuota mensual y adicionalmente puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total pactado por el cliente (12 o 18 cuotas).

Recuerda que se generará un cobro por concepto de arriendo el cual dependerá del tipo de equipo. Este será facturado y descontado si cliente mantiene su Plan activo por los 18 meses de la duración del contrato. Adicional aparecerá la cuota de activación pactada por parte del cliente y su monto mensual. En la imagen referencial el valor cuota de arriendo es de \$4.000 ya que es un equipo tipo 1 la cuota de activación corresponde a \$6.496.

CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS

TOTAL
\$ 6.496

+ MÓVIL +56941088657 MAX XL LIBRE

TOTAL : \$ 0

- MÓVIL +56999885797 MAX XL LIBRE

TOTAL : \$ 6.496

- Cargo Contrato Arrendamiento cuota 16 de 18	\$ 4.000
- Descuento Fidelización	- \$ 359
- Descuento Multiservicio	- \$ 3.641
- Activacion Cuota 16 de 24	\$ 6.496

EQUIPO EN
ARRIENDO

EQUIPO EN
ARRIENDO/REVISIÓN EN ONE

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

S
AD

1. Ingresa a ONE producción con números de PCS que hayan solicitado atención por boleta cargo en arriendo.

2. Descarga las últimas 2 boletas.

3. en el ítem y descuentos hagan las comparaciones de los montos facturados.

CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS

TOTAL
\$ 24.996

- MÓVIL +56986774320 MAX L LIBRE

TOTAL : \$ 24.996

- Activacion Cuota 21 de 24

\$ 24.996

Fecha Emisión: 10 NOV 2023	Dir: 13072620-4	Nº de documento: 246397206	Fecha Último Pago: 10 NOV 2023
Período: 10 NOV 2023 - 10 DIC 2023	Nº de cliente: 27704640	Nº de boleta: 986508006	Monto Último Pago: \$ 26.181

Total a pagar
\$ 74.199

Pagar Hasta
30 DIC 2023

[CIVILLINE](#) [Boleta PDE](#)

Información importante para ti:
Recuerda que este mes se reajustó el cargo fijo de tu plan según la variación del IPC de los últimos 12 meses

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

+ CARGO FIJO	TOTAL \$ 12.132
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	TOTAL \$ 0
- CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	TOTAL \$ 24.996
- MÓVIL +56986774320 MAX L LIBRE	TOTAL \$ 24.996
- Activacion Cuota 21 de 24	\$ 24.996

EQUIPO EN ARRIENDO	EQUIPO EN ARRIENDO/REVISI ÓN EN ONE	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	S AD
-----------------------	---	---------------------------------------	------------------------------	---------

El cargo fijo del plan de un cliente viene detallado por el valor por concepto, es decir, internet y telefonía, con el descuento por cada servicio. Adicional a esto, es posible visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo).

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido, para ello debes verificar en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de otorgamiento vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

A modo de ejemplo puedes encontrar estos descuentos, que no necesariamente siempre serán los mismos. Descarga 2 boletas del mismo cliente para comparar valores. En la imagen a continuación verificar que cliente mantenía múltiples descuentos en su línea en la boleta anterior y al realizar un cambio de promoción plan o termino de estos desaparecen en la siguiente boleta.

CARGO FIJO		TOTAL \$ 7.835
MÓVIL +56995074597	MAX M EP	TOTAL : \$ 7.835 Ver Consumos
- Internet	\$ 12.400	
- Descuento Internet	- \$ 1.359	
- Telefonía	\$ 12.900	
- Descuento Telefonía	- \$ 10.951	
- Descuento Cargo Fijo 24% por 12 meses	- \$ 805	
- Descuento Cargo Fijo 18% permanente	- \$ 1.131	
- Descuento Cargo Fijo 25% permanente	- \$ 1.289	
- Descuento Cargo Fijo 44% por 6 meses	- \$ 1.701	
- Descuento Cargo Fijo 9% por 12 meses	- \$ 229	
CARGO FIJO		TOTAL \$ 6.495
MÓVIL +56995074597	MAX M EP	TOTAL : \$ 6.495 Ver Consumos
- Internet	\$ 12.552	
- Regularizacion Cargo Fijo	\$ 2.599	
- Descuento Internet	- \$ 1.376	
- Telefonía	\$ 13.058	
- Descuento Telefonía	- \$ 11.085	
- Descuento Cargo Fijo 9% por 12 meses	- \$ 899	
- Descuento Cargo Fijo 24% por 12 meses	- \$ 3.156	

EQUIPO EN ARRIENDO	EQUIPO EN ARRIENDO/REVISI ÓN EN ONE	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	S AD
Puedes observar el valor de la cuota de Claro Up mensual según la cantidad de cuotas acordadas por el cliente (18 o 24 cuotas, según lo pactado). Adicionalmente, puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18 o 24 cuotas del contrato de Claro Up. Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto cuota de ClaroUP, para ello revisa lo siguiente: a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Cargos y Descuentos de Equipos. Descarga boletas para revisar el cobro de un cliente con programa Claro Up activo con el descuento de las cuotas hasta la 12 (incluida en su cargo de activación del programa). Y el cobro de la misma desde la cuota 13 según su contrato.				
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS MÓVIL +56997790110 MAX L LIBRE - Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 18 - Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 18 TOTAL \$ 0 TOTAL : \$ 0				
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS MÓVIL +56997790110 MAX L LIBRE - Cargo Cuota Programa Claro UP 13 de 18 TOTAL \$ 30.000 TOTAL : \$ 30.000				

EQUIPO EN ARRIENDO	EQUIPO EN ARRIENDO/REVISI ÓN EN ONE	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	S AD
En la boleta móvil puedes verificar si se realizó contratación de SVA, como por ejemplos: bolsas de navegación (datos), voz, Prime Video, entre otros. Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio de valor agregado (SVA), para ello revisa lo siguiente:				

Los cobros asociados a SVA siempre serán informados de manera diferenciada en la boleta de cobros del cliente como vemos en las imágenes de apoyo recuerda también que se puede revisar el detalle de las transacciones que están siendo facturadas con la identificación del PCS, día y hora del evento cobrado.

Descarga las últimas 2 boletas y compara los cobros, en cargos adicionales de voz y datos

CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS		TOTAL
		\$ 990
+ MÓVIL +56942123746	PLAN S EP CE	TOTAL : \$ 0
- MÓVIL +56987563212	MAX XL LIBRE	TOTAL : \$ 990
- ZONA GOLES		\$ 990

EQUIPO EN ARRIENDO	EQUIPO EN ARRIENDO/REVISIÓN EN ONE	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	S AD
--------------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------------------	------

En el detalle de Roaming y Larga Distancia se muestra el consumo realizado:

LDI: El cobro aparecerá en el apartado de cargos adicionales de voz y datos si revisas el detalle de la boleta podrás verificar el día de la llamada, Carrier utilizado, duración, numero discado y costo.

Roaming: Los cobros por Roaming se pueden deber a distintos factores ejemplo cliente con Plan Max utiliza su bolsa incluida en el plan y luego tarifica a granel lo que se facturara como adicional ya sea voz o datos. También aplica para clientes que viajen y no cuenten con un Plan Max quienes siempre se tarificara el uso a granel. En el detalle de los cobros podremos verificar fecha, operador, país, duración.

CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS		TOTAL
		\$ 5.814
- MÓVIL +56983310367	MAX XL LIBRE	TOTAL : \$ 5.814
- Larga Distancia Internacional		\$ 5.814

CONCLUSIÓN:

- 1 Esta atención puede ser entregada al **Titular o a un Tercero**, usuario del servicio.
- 2 Siempre revisa la **boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación.
- 3 Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación.** (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).
- 4 Recuerda que si cliente no queda conforme con el detalle entregado aplica los distintos procesos de cliente no reconoce cobros.

REGISTRA:

Una vez explicada la boleta al cliente, registra la atención en CRM ONE con los siguientes tópicos:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos-Pagos
- **Tópico 3:** Consultas Documentos de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, esta atención aplica solo para el titular del servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Siempre se debe revisar la boleta consultada por el cliente y la anterior, para comparar los cobros, así se puede determinar el motivo de la variación.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°6 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°6 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR