



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°26 - 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: NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES

≡ UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD - FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL PERSONA

≡ UNIDAD 3: CAMBIO DE TITULAR

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES



DEBES SABER:

- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

CAMBIO DE PLAN:



VERIFICA

Si se hace fuera del inicio del ciclo, siempre generará proporcionales, para calcular cuánto proporcional se generará se debe considerar:

- 1.** Los ciclos son postpago, esto quiere decir que facturan mes vencido, esto equivale a que la fecha de emisión y de vencimiento de la boleta será posterior a la fecha de inicio y final del ciclo.
- 2.** Si el cambio de plan, es a mitad de ciclo se cobrará un proporcional de cada plan.
- 3.** Se debe considerar que los planes están sujetos al alza del IPC entonces debemos calcular en base al último cargo fijo completo emitido, si es que existen boletas.

Val Cuanta Financiera: CLAUDIO BERNALDEZ, YESSICA - Ver Acuerdo de Facturación: CLAUDIO BERNALDEZ, YESSICA

Identificación del Acuerdo de Facturación: 100183772 Nombre del Acuerdo de Facturación: CLAUDIO BERNALDEZ, YESSICA LDB: Wireless Cielo de Facturación: Cielo 21

Nombre de Facturación y Dirección: CLAUDIO BERNALDEZ CASIRO (HUELLA) SAN RAMÓN 8, Trébol Arboled, BOSCO, Chile

Prescritor: Efectivo Tipo: Transaccional

Moneda de Pago: No se ha definido Medio de Pago para este Acuerdo de Facturación

Ver Cuanta Financiera Ver Facturas de Cliente Ver Cargas Pendientes Ver Cargas Paga Ver Historial Ver Carga Ver Cargas de Acreditación

Información de Facturación: Facturas de Cliente Cargas Pendientes Cargas Paga Historial Carga Ver Cargas de Acreditación

Identificación del Documento: 100183772 Período: 21/06/2023-20/07/2023 Fecha de Vencimiento: 11/06/2023 0 00:00 Estado de la Factura: Confirmada

Moneda: Moneda de Pago: CLP 21,521.54 21,521.54 4,009.48

Mostrar/Ocultar Detalles de Entrega

Fecha	Br. de Suscripción	Nombre de la Oferta	Plan de Suscripción	Descripción del Cargo	Monto Total	Monto Bruto	Monto del Impuesto	Pago de Cargo	Código de Cargo	Identificación del operador	Nombre de la S
20/07/2023 0 0	50506112776	Sin oferta asociada	Hi-Speed	Telefonia	-795.88	-443.36	-122.24	BC	CORTEL_REC		
20/07/2023 0 0	50506112776	Sin oferta asociada	Hi-Speed	Internet	-6,896.45	-5,790.29	-1,106.16	BC	CORNET_REC		

GESTIÓN

Explica los cobros de proporcional al cliente, si aplica descontar el monto en base al análisis realizado y es menor o igual a \$7.000, avanza hasta de ingreso nota de crédito, [pinchando aquí](#).

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación [ingreso de nota de crédito móvil](#).

En caso contrario, informa que el cargo está correctamente cobrado, y cierra la atención con el correcto registro.

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 12 meses por el mismo motivo. Para ello, debes mirar en la pestaña de trabajo de ONE.

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO:

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 12 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello [pincha aquí](#)

INFORMA:

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

CLIENTE NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Si el monto es menor o igual a \$7.000

Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto de proporcionales. Apóyate en la publicación [Ingreso de nota de crédito móvil](#).

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso para su aprobación, apoyándote de la publicación [ingreso de nota de crédito móvil](#)

En la observación de ONE debes registra el #PROPORCIONALES para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción.

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos recurrentes

Resultado: Solicitud Completada

Template: Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #PROPORCIONALES (sólo si hiciste la nota de crédito por excepción)

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

INFORMA:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CAMBIO DE CICLO:



VERIFICA

Hay dos formas para visualizar un cambio de ciclo:

Paso 1: Revisar el correlativo de las boletas y fijarse en el período de ella. Debes revisar en la fecha de inicio del ciclo y la del final, verás que hay una con menos días, tal como muestra el ejemplo.

Paso 2: En el perfil de facturación de ONE, se debe ir al historial y se verá la información de quien hizo el cambio, cuando se solicitó a nivel sistémico y cuando se concretó, tal como lo muestra la fotografía de referencia.

INFORMA:

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

CLIENTE NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto de proporcionales. Apóyate en el paso a paso de esta misma publicación. En la observación de ONE debes registrar el #PROPORCIONALES para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción. Tal como se declara a continuación:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos recurrentes

Resultado: Solicitud Completada

Template: Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #PROPORCIONALES

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

INFORMA: *"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: REGULARIZACIÓN DE PYD - FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL PERSONA



DEBES SABER:



Procedimiento aplica para clientes que indican no tener descuento ofrecido.

ALCANCE:

Esta atención se puede dar a Titular o usuario.

INDAGA:

¿Cuál es el descuento que se le ofreció?

El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?

¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

PRECONDICIONES:

Con el fin de resolver, selecciona la casuística indagada con el cliente.

DESCUENTO DISTINTO O SIN RESPALDO:

VERIFICA

Paso 1: Digita el PCS en la máscara de consulta, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas

son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales, deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuento. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debe continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 2).

Paso 2: Dirígete a la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego válida los descuentos asociados a PYD CF. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de PYD_A CAP y valida la cantidad de meses que estará activo.

Si, el descuento está cargado en productos asignados, informa al cliente lo siguiente:

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXX por X meses se encuentra cargado a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes XXX hasta XXX. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento.

Cliente acepta conforme -> Finaliza la atención.

Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida -> Para ello, dirígete a desplegable de gestión, dentro de esta misma publicación. En caso, que el descuento no aparezca o bien, sea distinto, avanza al paso 3.

Paso 3: Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:

Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes

Paso 3.2: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 3.3: Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de gestión.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, sigue el Paso 4.

Paso 4: En caso que el descuento no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 4.1: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 4.2: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al período de facturación del XX al XX del mes XX”.

Para cargar descuento en ONE, sigue en el desplegable de gestión dentro de esta misma publicación.

- Cliente acepta conforme: Finaliza la atención.
- Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida > Para ello, dirígete a desplegable de gestión dentro de esta misma publicación.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes **NEGOCIAR** con el cliente, para ello, revisa el plan comercial móvil e informar los descuentos (considera que debes solicitar la carga de ambos descuentos informados en el plan comercial).

Informa al cliente lo siguiente:

Sr. XXX Al realizar las revisiones, hemos diagnosticado que lo ofrecido no está registrado, en base a lo anterior, le informo que su descuento es de \$XXXX por X meses, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX, recordar que la oferta anterior, queda anulada".

Cliente no acepta descuento negociación por descuento de plan comercial > Ejecutivo Front debe Ingresar un caso de impugnación de cobros con el fin de solicitar nuevas revisiones (aplica si el cliente no solicita NC en boleta), para ello, [pincha aquí](#), tiempo de respuesta dentro de los 5 días hábiles.

GESTIÓN —

FRONT:

Si el cliente solicita NC sobre boleta en curso, verifica que el valor de la NC sea menor o igual a \$7.000 gestiona a través de un cargo de crédito. Si el monto es mayor a \$7.000 deriva a botón rojo móvil.

La carga de descuentos debe ser derivada hacia botón rojo móvil (transferencia BLOQUEADOS_MÓVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script:

"Sr. XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivamos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs., horario continuado).

Registra:MÓVIL MAS >> BOTON ROJO MÓVIL >> SOLICITUD <<APLICACIÓN DE DESCUENTOS <<DERIVADO -> Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el % de descuento a cargar.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: CAMBIO DE TITULAR



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Si el cliente nos contacta vía call center, se debe informar que la gestión **tarda 3 días hábiles**, y para ello será contactado para validaciones de identidad, tanto titular como el, que recibe.
- Las cédulas de identidad de **ambos clientes deben estar vigente y sin bloqueos**.
- Cliente debe tener los servicios activos, **sin deuda**.
- El nuevo titular no debe tener **deuda con CLARO**.
- Siempre debes verificar la **vigencia** de la cédula de identidad antes de finalizar el proceso de cambio de titular. La gestión solo se puede ingresar si al registrar el número de serie, el estado indica DOCUMENTO VIGENTE.
- En caso que el plan se encuentre no vigente, se debe ofrecer **actualizar ofertas**, para ello puedes revisar la publicación [Plan Comercial Móvil](#)
- Los ciclos 2 – 10 y 12 ya no se encuentran disponibles para ningún tipo de gestión, debido a ello, si el titular de origen tiene uno de estos ciclos, al momento de traspasar el número se debe modificar al ciclo siguiente más cercano, informando al cliente esta situación junto con el cobro de proporcionales y el cambio de fecha de vencimiento. Puedes apoyarte de la publicación [Ciclos de Facturación](#) para revisar los ciclos vigentes.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°26 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°26 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR