



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

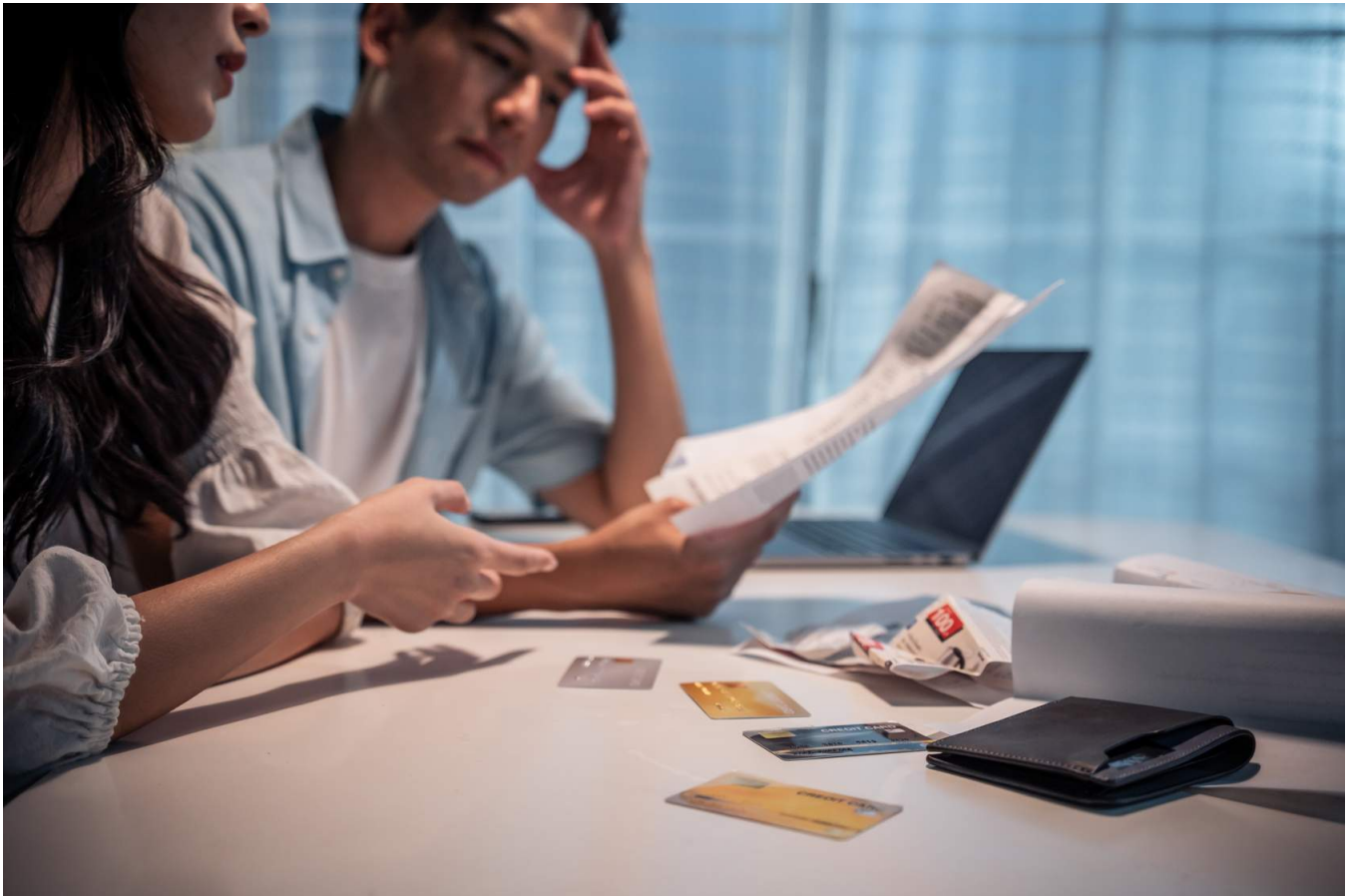
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

☰ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

SVA MATRIZ DE ATENCIÓN SVA PROPIOS CLARO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

La nota de crédito por excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del DICCIONARIO DE SVA.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2.**

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito**, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el **paso N°3.**

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

- b. Por la App Mi Claro

- c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si el cliente ya tuvo una nota de crédito por el mismo motivo:

Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA 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.

Si el cliente no tuvo una nota de crédito:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto]. Tenga presente que esta acción es de forma excepcional por una única vez.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Cargos Nacionales Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVAPROPIO - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Gestión realizada - En caso de realizar el ajuste debes también registrar: -Boleta N° -Cuenta -PCS: -Monto NC:		

SVA DE TERCERO, MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS:

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA.**

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro,** continúa con el **paso N°2.**

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado,** ingresa un caso de impugnación para que sea analizado por el equipo Backoffice dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado,** verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000,** genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.**

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si realizas la nota de crédito (monto menor o igual a \$7.000):

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto].

Si ingresas un caso para revisión por parte del equipo Backoffice:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, hemos ingresado un caso para que sea revisado por el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá respuesta de este requerimiento.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVATERCERO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



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

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móviles.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA REGULARIZACIÓN DE PYD

¿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 de que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.

MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

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 valida si el cliente queda conforme con la explicación:

- **Si el cliente si queda conforme**, finaliza la atención.

- **Si el cliente no queda conforme y no esta de acuerdo con la aplicación del descuento de forma proporcional**, continúa la atención según lo descrito en el procedimiento **NO RECONOCE PROPORCIONALES EN APLICACIÓN DE DESCUENTO**.

• **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un período 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 derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

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: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO**

CARGADO e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

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 Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

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

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**. - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR