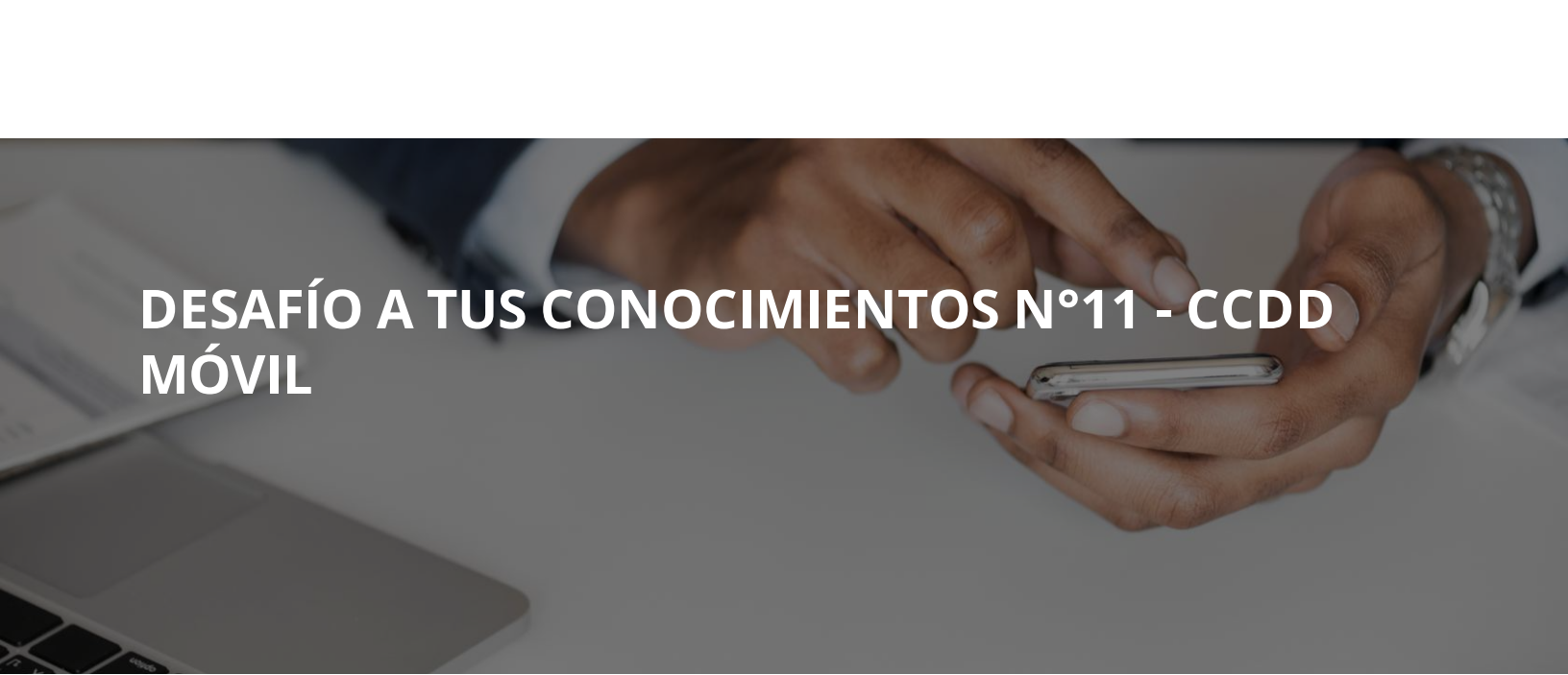




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - CCDD MÓVIL

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.



DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS

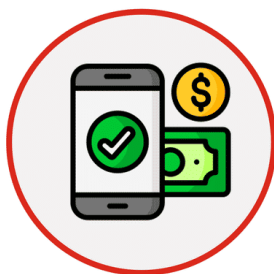


DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Se deben atender todos los casos en donde el cliente solicite descuento correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente en particular.

DEBES SABER:



Los descuentos a aplicar deben coincidir con las fechas de inconvenientes reportados y a su vez, **estos deben cuadrar con la fecha de emisión de las boletas.**



Si el tiempo reclamado por “días sin servicio” es menor a 24 hrs., se debe considerar para el descuento **1 día de servicio.**



Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **#DIASSINSERVICIOMOVIL.**



En caso de que el monto reclamado por “días sin servicio” sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo **debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.**

CASO 1: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIO

Caso 1



Cliente estuvo sin servicio

Paso 1

Paso 1

R.U.T.	N° Cliente	N° C. Interno																																																																																																																																																																		
--------	------------	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Correlaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile	
DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 569 XXXXXXXXXX Nombre del Plan: MAX M	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLANE(S) CONTRATADO(S)	6.054
Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168	-407
Telefonia	-12.826
Descuento Telefonía	-10.888
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-6.461
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

Revisa boleta Anterior y en curso, con el fin de verificar si está la glosa que declare lo siguiente: **“Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168”**, es importante precisar que esta glosa puede recoger el descuento por x Cantidad de días por normativa debemos usar esta descripción. El descuento se verifica en “Detalle de cobros por móvil”.

Paso 2

Paso 2



Si el descuento aparece en boleta, explica al cliente lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento)".

Paso 3

Paso 3

El screenshot muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, hay una barra de menú con opciones como 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Flujo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda' y 'Herramientas de Prueba'. Debajo de esto, hay un panel de control con el logo de Claro, un reloj de tiempo (00:00) y campos para 'Cliente' y 'Duración' (00:00:00). El panel principal está dividido en tres secciones: 'Perfil del Cliente', 'Encontrar' y 'Sub Estados'. La sección 'Encontrar' contiene varios campos de entrada, incluyendo 'Nro. de Suscripción' (que está resaltado con un recuadro rojo y una flecha azul), 'IMEI', 'Nombre', 'Apellido', 'Teléfono de Domicilio', 'Teléfono de Trabajo', 'Correo Electrónico', 'Nro. de Cuenta Financiera', 'Estado de la Cuenta Financiera', 'Nombre de la Organización', 'Identificador de Negocios', 'País', 'Región', 'Ciudad', 'Comuna', 'Tipo de Calle', 'Nombre de la Calle', 'Número de la Calle', 'Tipo de Identificación' (con un menú desplegable que muestra 'RUT'), 'Valor de la Identificación', 'Fecha de Nacimiento' y un checkbox 'Incluir Suscripción'. En la parte superior derecha de la sección 'Encontrar', hay un botón 'Buscar Ahora' (resaltado con un recuadro rojo y una flecha azul) y un botón 'Cancelar'.

En caso de que el descuento, no esté reflejado en boleta, verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino de días sin servicio (revisa el tráfico de llamadas salientes con el fin de asegurar la solución del inconveniente, apóyate en el paso 3.1). Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplica la nota de crédito.

3.1 Revisión de tráfico de llamadas salientes.

Busca el PCS que declara inconveniente y luego pincha **"Buscar Ahora"**

Paso 4

Paso 4

El screenshot muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo de Claro y varias opciones de menú. El panel principal está dividido en secciones: 'Perfil del Cliente', 'Búsqueda: Contacto (Extendida)', 'Plataforma de Lanzamiento', 'Mis Carpetas', 'Abrir Ventanas', 'Alertas Globales' y 'Ruta de Negociación'. En la sección 'Búsqueda: Contacto (Extendida)', se muestra una tabla de resultados de búsqueda. Una mano cursor apunta a un ítem en la tabla que tiene el estado 'Activo'. El botón 'Seleccionar' en la barra de navegación inferior está resaltado con un recuadro rojo.

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera
56978548117	VLSM	Cancelado	354909045309...	895603010321...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Cancelado	353458041153...	895603009617...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Activo	350556390992...	895603020580...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621

Busca el PCS que en su **Sub-Estado** declare **activo**, y luego pincha en **Seleccionar**.

Paso 5

Paso 5

The screenshot displays the Claro system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Dijo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda', and 'Herramientas de Prueba'. Below this, a sidebar on the left contains the 'claro' logo, a search bar, and a tree view of folders including '151109896 - prdom1', 'Mi Trabajo', 'Por defecto', 'Olga', 'Mis Colas', 'AREASINTERNAS1', 'Búsquedas', and 'Búsquedas Personales'. The main area is titled 'Página Principal de Interacción [2]'. It features a 'Perfil del Cliente' section on the left with fields for 'Número de ...', 'Valor', and 'Encontrar'. The central part shows 'Temas Actuales' with buttons for 'Agregar Tema', 'Eliminar Tema', 'Acción', 'Recomendaciones', 'Orden', 'Caso', 'Literatura', and 'Ítem de Acción'. Below this is a table with columns for 'Nro. de Cta. Financiera', 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', 'Resultado', 'Nro. de Suscripción', and 'Vinculado con'. The 'Suscripciones' tab is highlighted with a red box and a hand icon. The bottom section shows a table with columns for 'Suscripción', 'Tipo', 'Nombre', 'Apellido', 'Identificación de Perfil de Facturación del Cliente', 'Nombre del Cliente', and 'Identificación de la Organización'. A red box highlights the '56978548117' entry in the 'Suscripción' column, with a hand icon pointing to it.

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
4100621	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	56978548117	Por Favor Seleccionar

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	

Dirígete a la pestaña de **suscripciones** y luego pincha sobre el **PCS**.

Paso 6

Paso 6

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcrmapp08, User: 151109896

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

claro

Platener 00:00

[2] Olga Gonz...

Olga Gonzalez
Tributar de Cuenta
RUT:151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:02:19

Perfil del Cliente

Buscar por: Valor: Encontrar

Número de ...

RUT 151109896 Desde 13/05/2013 22:33:41

16168835

4100621-Abierto-Wireless

Plataforma de Lanzamiento

INTRANET Calculadora TSA

Poliedro Portal SAC CLAROCCHILE

Mis Carpetas

151109896 - prdcm1

Por defecto

Ms Colas

AREASINTERNAS1

Busquedas

Busquedas Personales

Abrir Ventanas

Página Principal de Interacción [2]

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Suscripción: 56978548117 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 5/08/2011 Segmentación: Ver Producto Asignado

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez Identificación del Cliente: 16168835 Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez Verificar red

Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA... Tipo de Plan: Postpaid Archivos Adjuntos

Lealtad: Saldo: Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55 IMEI: 350556390992201 ICCID: 8956030205808702405 Compra de unidades incluidas

Puntos a Expirar: 0 Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55 Elegible para Reajuste Schaman

Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Suscripción del Encabezado de la Factura

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos Items de Acción Historia de unidades inx

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del 12/04/2024 Buscar Ahora

Tipo: Sub Tipo de Evento: Categoría de Evento:

ALL

Ajustar

No se encontraron registros 0 Registros

Tipo	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Maestro Después	Ide
------	------	------------------	------------------	---------	-------------	-------------------	------------------	---------------------	-----------------------	-----

En la pantalla de Información general del suscriptor, dirígete a **“Eventos”**

Paso 7

Paso 7

El sistema muestra la interfaz de usuario para el 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, se encuentra el menú de navegación y la información del usuario logueado. El panel principal está dividido en secciones para el perfil del cliente, la información general del suscriptor y los eventos.

En la sección 'Información General del Suscriptor', se muestran los datos del cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO, con un número de suscriptor 56978548117 y un tipo de plan Postpaid. Se indica que el cliente es activo y se muestra la fecha de vencimiento de la última factura.

En la sección 'Eventos', se han configurado los filtros para buscar eventos de tipo 'Voice' en el período del ciclo del 12/04/2024 al 11/05/2024. El tipo de evento está configurado como 'Voice' y la categoría de evento como 'EXTRANET'.

La tabla de eventos muestra los registros de llamadas y datos. El primer registro destacado es:

Evento	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Ma...
DATA	2024-04-12 00:25:25	105	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0

Identifica la fecha en que el cliente declara el inconveniente, y revisa en período del ciclo que esta se encuentre relacionada. En tipo selecciona **Voice** para asegurar que retomo servicios.

Nota: Revisa la hora, esta es importante para asegurar un descuento valido para el cliente.

Paso 8

Paso 8



Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
20/04/2024	I228875129	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : SE HACE EVALUACION COMERCIAL POR EG
16/04/2024	I228675584	REGISTRO	CONSULTA CLI...	MOVIL	SOLICITUD CO...	15449491K : Rev. control NC
15/04/2024	I228602194	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : revsion
20/03/2024	I227470954	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...	

Revisa en la pestaña de **historial** las interacciones del cliente, revisando con énfasis en notas y su fecha de creación.

Paso 9

Caso de uso

Luego de las revisiones, se determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.

2. *Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711*

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

INFORMA

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con **gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.**

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIO

IMPORTANTE

Paso 1: Resuelve el inconveniente del cliente, para ello, realiza revisiones del servicio de acuerdo al Troubleshooting Técnico Móvil.

Explica al cliente la solución realizada: *"Sr(a) XXXX, le informo que hemos resuelto su inconveniente a nivel sistémico, por favor, reinicie su equipo y pruebe si puede xxxxxxxx"*

Si cliente insiste en obtener descuento por días sin servicio, revisa en base a lo siguiente:

Paso 2: Verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino del incidente que provoca la baja de los servicios. Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplicar la nota de crédito.

Paso 3: luego de las revisiones, determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

CASO DE USO:

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.
2. Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

Paso 4: Explica el monto a descontar, y avanza hasta de ingreso nota de crédito

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

Paso 5: En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Avanza hasta de ingreso nota de crédito por un monto de \$1.500, ten presente que esta acción es por única vez, revisa el procedimiento pinchando aquí.

REGISTRA:

Registro detallado en la siguiente interacción:

- **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 Nota de Crédito:

-RUT de Cliente:

-N° de Cuenta Financiera:

-Motivo: #DIASSINSERVICIOMOVIL



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Si el tiempo reclamado por "días sin servicio" es menor a 48 hrs., se debe considerar para el descuento 1 día de servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

SUBMIT

Es correcto afirmar que en caso de que el monto reclamado por "días sin servicio" sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.

☐ Verdadero

☐ Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

**DESAFÍO N°11-
CCDD MÓVIL CLARO
TERMINADO**



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR