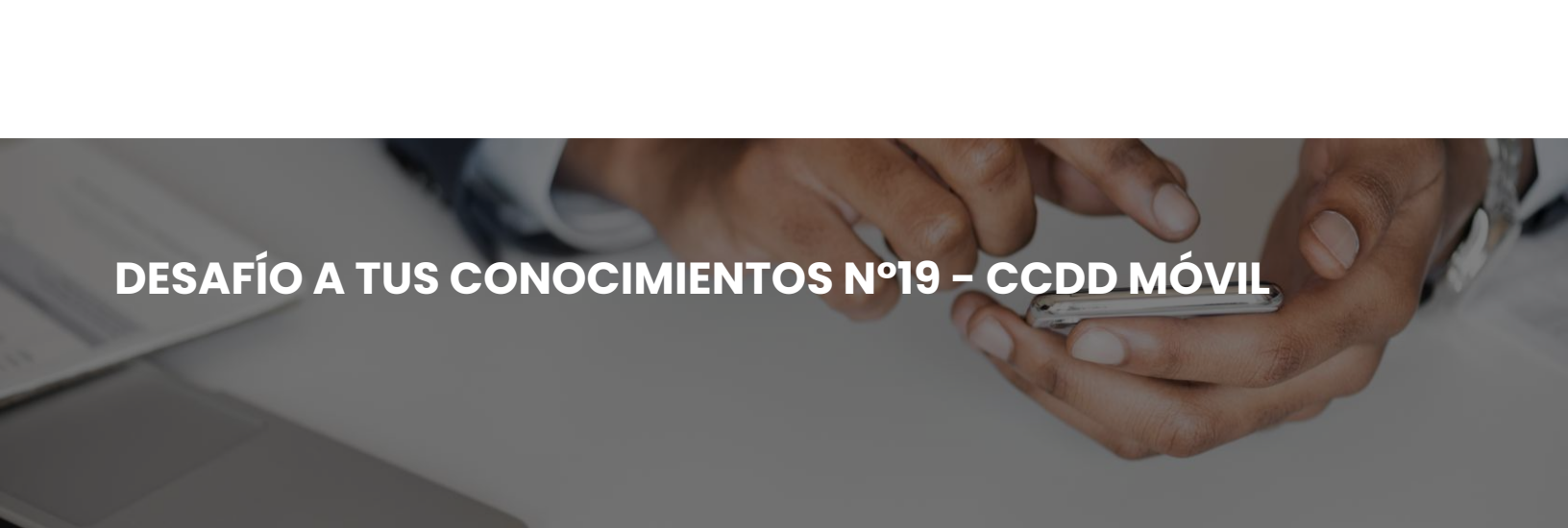




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 – CCDD MÓVIL

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: REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL

☰ UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL



OBJETIVO:





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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA REGULARIZACIÓN DE PYD:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE E EN DE
Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE E EN DE
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE E EN DE
No es necesario presentar ningún documento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EVIDENCIAR?
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EVIDENCIAR?
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.				

REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes indagar con el cliente para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así realizar un análisis en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se perderá.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

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 finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo 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)**.

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:

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 de 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:

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 para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento **PASO A PASO AJUSTE.**

Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de la atención

Información entregada

Gestión realizada

SOPORTE DIFERIDO MÓVIL – GESTIÓN —

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado. Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva:

MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO.

Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#).

CONTINUE

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS – SVA MÓVIL



OBJETIVO:



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

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿CÓMO VERIFICAR EL TIPO DE SVA COBRADO EN LA BOLETA DEL CLIENTE?

SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿CÓMO VERIFICAR EL TIPO DE SVA COBRADO EN LA BOLETA DEL CLIENTE?

SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO

No aplica validación de identidad.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿CÓMO VERIFICAR EL TIPO DE SVA COBRADO EN LA BOLETA DEL CLIENTE?

SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO

Para verificar si el SVA cobrado al cliente es **PROPIO** o **DE TERCEROS** revisa el siguiente **DICCIONARIO DE SVA**.

IMPORTANTE: Si el SVA consultado es Bemobi – Club Apps, lo debes revisar en el diccionario bajo el nombre Club Claro Juegos BMBl.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CÓMO VERIFICAR EL TIPO DE SVA COBRADO EN LA BOLETA DEL CLIENTE?	SOBRE LA NOTA DE CRÉDITO
• Cada vez que realices una nota de crédito por este motivo debes dejar en la observación #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO • Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.			

SVA PROPIOS DE CLARO:



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

GESTIÓN:

TOMA EN CUENTA

● 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.

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

b. **Si cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita**, ingresa un caso de impugnación en CRM One, para esto, apóyate de la publicación PASO A PASO AJUSTE sección SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.

✓ 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.



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR