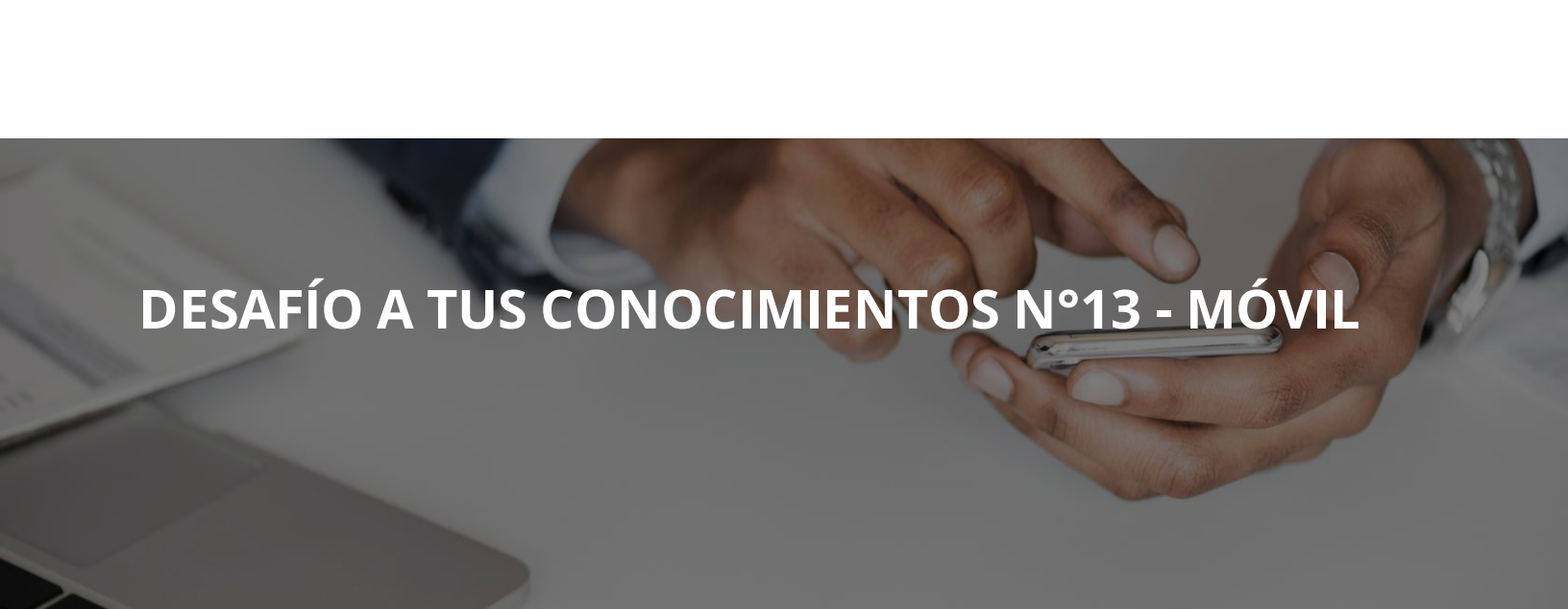




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - MÓVIL

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.



RENOVACIÓN DE EQUIPO



SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



NO RECONOCE COBROS SVA MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE EQUIPO



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que solicitan la renovación de su equipo móvil vía Call Center.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



-
- La renovación de equipo debe **ser realizada solo por el titular del servicio**.
 - Al inicio de la atención, no debes realizar validación de identidad, solo debes consultar si es el titular o un tercero quien nos contacta. La validación de identidad se efectúa una vez que **se concreta la renovación del equipo en el Mantenedor de Ofertas**, a través de un cuestionario o por validación facial.
 - Si el cliente menciona que no es el titular, si no un tercero usuario del servicio se debe informar que solo es posible entregar información sobre valores y características de los equipos (**máximo 3 equipos**) y no información contractual del titular como, por ejemplo, deuda por contrato de arriendo (si es que tuviese), si puede optar a equipo en cuotas (evaluación comercial), etc. Para cotizar los valores de los equipos, te puedes apoyar del siguiente link <https://www.claro Chile.cl/personas/ofertaplanconequipo/>.
 - Si el cliente presenta deuda vencida en su servicio, igualmente es posible brindar la atención, pero solo a modo de cotización, asesorando al cliente sobre la renovación de su equipo. Se le debe informar cuál es el monto adeudado y que al momento de solicitar la renovación **no debe presentar esta deuda**.
 - Si el mensaje del Evaluador Express no le permite al cliente acceder a la modalidad de renovación que desea, **nunca lo derives a otro canal de atención** para una nueva evaluación. La respuesta que entrega el Evaluador Express es el mismo en todos los canales de atención.
 - No debes informar al cliente que espere 1 o 2 meses para que el mensaje del Evaluador Express sea distinto, ya que puedes generar una falsa expectativa en el cliente lo que

puede conllevar una mala experiencia a futuro. **Las respuestas del Evaluador Express dependen de varios factores no exclusivamente del comportamiento de pago.**

ATENCIÓN:



EJECUTIVO FRONT

EJECUTIVO KILLER

Si la atención es brindada por un **Ejecutivo Front**, éste debe verificar la situación actual del cliente y determinar si puede renovar su equipo en esta atención, y una vez acordado el equipo y las condiciones de contratación, debe transferir al cliente de forma asistida a Botón Rojo para que esta área gestione la renovación del equipo por medio del Mantenedor de Ofertas.

Veamos a continuación los pasos que debe realizar el Ejecutivo de Front:

- 1. Informar al cliente en que consiste la atención:** Al momento de recibir una solicitud de renovación de equipo móvil debes informar al cliente en que consiste esta atención, indicando que se realizará una evaluación comercial.
- 2. Revisar el mensaje del Botón Recomendaciones:** Se debe ingresar al CRM One con el PCS del cliente y en la Página Principal de Interacción da clic sobre el botón de Recomendaciones. Se selecciona la categoría Fidelización y revisa si tiene un mensaje de recambio de equipo con financiamiento en la boleta.
- 3. Revisar el mensaje del Evaluador Express:** Al realizar la consulta, el evaluador entregará la modalidad de renovación de equipo a la que puede optar el cliente.
- 4. Indagar con el cliente cuál es el equipo que desea:** Consulta al cliente cuál es el equipo que está buscando con el fin de verificar si el modelo se encuentra disponible para la renovación por esta vía. Se debe revisar Planilla de Precios Botón Rojo.
- 5. Revisar el Estado de la línea en CRM ONE:** Se debe revisar si la línea está activa, para ello ingresa a CRM One con el PCS del cliente y en el costado izquierdo o en la parte superior de la página principal revisa su estado.
- 6. Revisar la situación comercial del cliente:** Para poder realizar la renovación de su equipo, el cliente no debe presentar deuda vencida o histórica a su Rut (del servicio móvil). Para esto, ingresa al

Portal de Pago Express.

7. Revisar que la línea no tenga un contrato de arriendo vigente por un equipo: En los Productos Asignados, revisa en la sección Contrato por arriendo de Equipo las fechas de Inicio y Termino del compromiso de arriendo, así como también, el Tipo de adquisición para validar si el contrato aún está vigente.

8. Revisar si la línea tiene un plan compatible con equipo en arriendo (solo para la modalidad de renovación pie + cuotas): En los Productos Asignados, revisa en la fila Plan Base el nombre del plan asociado al número del cliente. Si el plan contiene el prefijo ARR (equipo en arriendo), quiere decir que es compatible con equipos en arriendo y que no es necesario modificar el plan. Continúa con el apartado TRANSFIERE A BOTÓN ROJO.

TRANSFIERE A BOTÓN ROJO:

Una vez determinado que el cliente cumple las condiciones, tiene decidido y está disponible el equipo por el cual va a renovar, y se le ha entregado toda la información necesaria, procede a transferir de forma asistida a Botón Rojo para que esta área realice la gestión. Recuerda al cliente que la renovación la puede realizar solo el titular y que será validada su identidad.

Al momento de contactar al ejecutivo de **Botón Rojo** le debes entregar la siguiente información:

- Nombre y Rut del cliente.
- PCS donde se desea renovar el equipo.
- Equipo por el cual desea renovar.
- Modalidad de renovación (al contado o pie + cuotas).
- Si es necesario actualizar el plan.
-

REGISTRA: Una vez transferido el cliente a Botón Rojo, deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

- Motivo 1: Solicitudes Comerciales
- Motivo 2: Modificaciones al Contrato
- Motivo 3: Cambio de Equipo
- Resultado: Otros



EJECUTIVO FRONT

EJECUTIVO KILLER

Si la atención es brindada por un **Ejecutivo Killer**, éste debe realizar todo el proceso de renovación, desde la cotización hasta la gestión en el Mantenedor de Ofertas.

Veamos a continuación los pasos que debe realizar el Ejecutivo de Front:

- 1. Informar al cliente en que consiste la atención:** Al momento de recibir una solicitud de renovación de equipo móvil debes informar al cliente en que consiste esta atención, indicando que se realizará una evaluación comercial.
- 2. Revisar el mensaje del Botón Recomendaciones:** Se debe ingresar al CRM One con el PCS del cliente y en la Página Principal de Interacción da clic sobre el botón de Recomendaciones. Se selecciona la categoría Fidelización y revisa si tiene un mensaje de recambio de equipo con financiamiento en la boleta.
- 3. Revisar el mensaje del Evaluador Express:** Al realizar la consulta, el evaluador entregará la modalidad de renovación de equipo a la que puede optar el cliente.
- 4. Indagar con el cliente cuál es el equipo que desea:** Consulta al cliente cuál es el equipo que está buscando con el fin de verificar si el modelo se encuentra disponible para la renovación por esta vía. Revisa en el **Mantenedor de Ofertas** los equipos que están disponibles para la renovación.

5. Revisar el Estado de la línea en CRM ONE: Se debe revisar si la línea está activa, para ello ingresa a CRM One con el PCS del cliente y en el costado izquierdo o en la parte superior de la página principal revisa su estado.

6. Revisar la situación comercial del cliente: Para poder realizar la renovación de su equipo, el cliente no debe presentar deuda vencida o histórica a su Rut (del servicio móvil). Para esto, ingresa al Portal de Pago Express.

7. Revisar que la línea no tenga un contrato de arriendo vigente por un equipo: En los Productos Asignados, revisa en la sección Contrato por arriendo de Equipo las fechas de Inicio y Terminó del compromiso de arriendo, así como también, el Tipo de adquisición para validar si el contrato aún está vigente.

8. Revisar si la línea tiene un plan compatible con equipo en arriendo (solo para la modalidad de renovación pie + cuotas): En los Productos Asignados, revisa en la fila Plan Base el nombre del plan asociado al número del cliente. Si el plan contiene el prefijo ARR (equipo en arriendo), quiere decir que es compatible con equipos en arriendo y que no es necesario modificar el plan.

GESTIÓN: Se debe ingresar al Mantenedor de Ofertas y seleccionar el equipo por el que va a renovar el cliente y validar la identidad a través del cuestionario de validación de identidad.

Se debe orientar al cliente como realizar el pago. Y finalmente registrar la atención.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La renovación de equipo debe ser realizada solo por el titular del servicio.

☐

Verdadero

☐

Falso

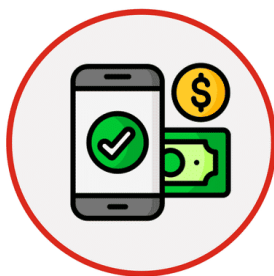
SUBMIT

CONTINUAR

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



DEBES SABER:



Si cliente reclama por cobros o desconoce la contratación de un servicio, recuerda verificar en el perfil de facturación en ONE, si el monto ya viene regularizado en la misma boleta. Apóyate con la publicación [NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL](#)



Si cliente tiene dudas sobre la facturación de su boleta, apóyate con el procedimiento [EXPLICACIÓN DE BOLETA](#).



Para contratación de bolsas postpago, cliente puede autogestionarse a través de Sucursal Virtual de Claro o miportal.clarochile.cl



Para contratación de servicios adicionales cliente puede autogestionarse a través de la página web de Claro Chile.

BOLSAS TURBOS:



Existen bolsas para contratación postpago de internet y minutos.

BOLSAS TURBO

Estas bolsas se utilizan para el aumento de velocidad que un cliente puede activar cuando su consumo de internet llega al 100% y su velocidad baja a 64 kbps.

DEBES SABER:

- Estas bolsas sólo podrán ser adquiridas una vez hayas consumido la cuota mensual del plan contratado.
- Para activar, el equipo móvil NO debe estar conectado a una red WIFI.
- Cliente con planes PRO podrá contratar un máximo de 5 bolsas por ciclo facturado. En el caso de los clientes Cuenta Exacta sólo podrán comprar bolsa previa recarga.
- Al comprar bolsa, la velocidad de navegación se restablece a la contratada en el plan.
- Sólo puedes tener una bolsa activa a la vez.
- La bolsa tiene vigencia en tiempo, MB o ciclo de facturación. Cuando se cumpla cualquiera de la tres, la bolsa expira.

- Velocidades:

- Velocidad máxima de Bajada nacional e internacional de 20 Mbps
- Velocidad máxima de Subida nacional e internacional de 10 Mbps
- Velocidad mínima de Bajada nacional e internacional de 32,0 Kbps
- Velocidad mínima de Subida nacional e internacional de 32,0 Kbps

- No es posible garantizar velocidades en forma permanente considerando la naturaleza inalámbrica del servicio, sujeta a la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.

Bolsas disponibles, precio y duración:

330 MB	\$1.000	1 día
500 MB	\$1.500	7 días
1 GB	\$3.000	15 días

3 GB	\$9.000	30 días
4 GB	\$12.000	30 días



ACTIVACIÓN DE BOLSAS TURBO



¿CÓMO ACTIVAR UNA BOLSA TURBO?

Paso 1

Paso 1



Ingresa a miportal.claro Chile.cl, desde el navegador de tu equipo móvil.

Paso 2

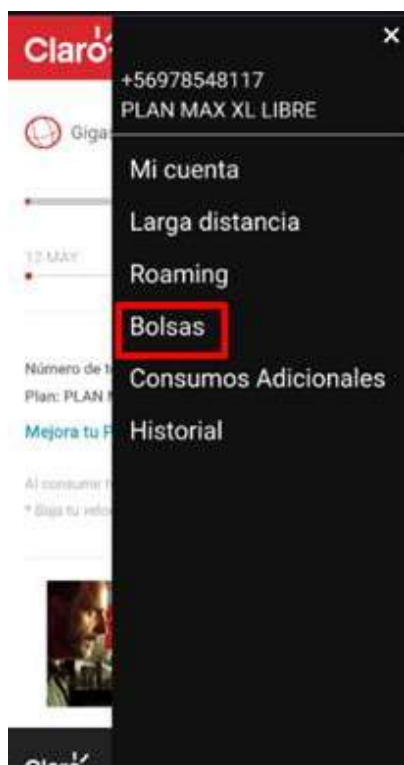
Paso 2



Pincha en las líneas destacadas en la parte superior derecha.

Paso 3

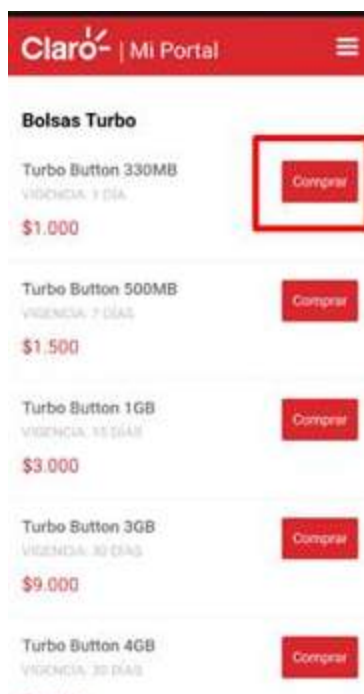
Paso 3



Selecciona en el ítem llamado Bolsas.

Paso 4

Paso 4



Dirígete a la bolsa y pincha en Comprar.

Paso 5

Paso 5



Una vez comprada la bolsa, pincha en el botón **“Sí, Confirmo”**



Con estos simples pasos el cliente puede realizar la activación de una **Bolsa Turbo**

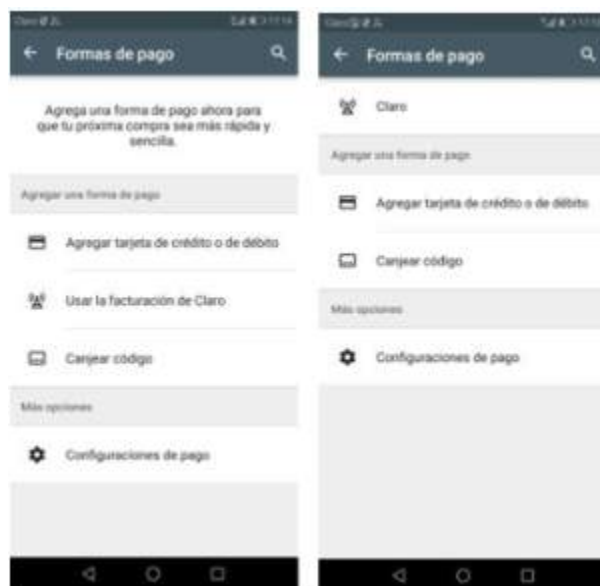
ACTIVACIÓN GOOGLE CARRIER BILLING:



¿CÓMO ACTIVAR GOOGLE CARRIER BILLING?

Paso 1

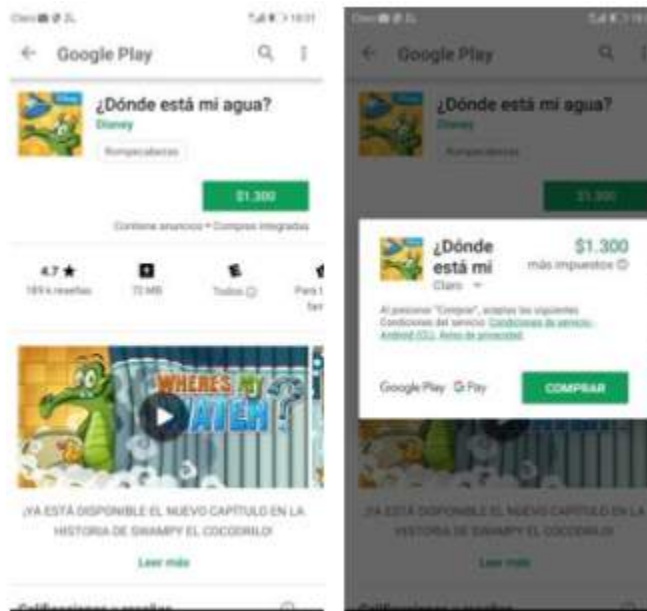
Paso 1



Para activar servicios desde Google Play Store, dirígete a la APP y seleccionar “cuentas” y elige “Formas de pago”.

Paso 2

Paso 2



Elige usar facturación "Claro" y acepta los términos y condiciones.

Elige la aplicación, seleccionar el botón verde con el precio y luego hacer clic en "Comprar".

Paso 3

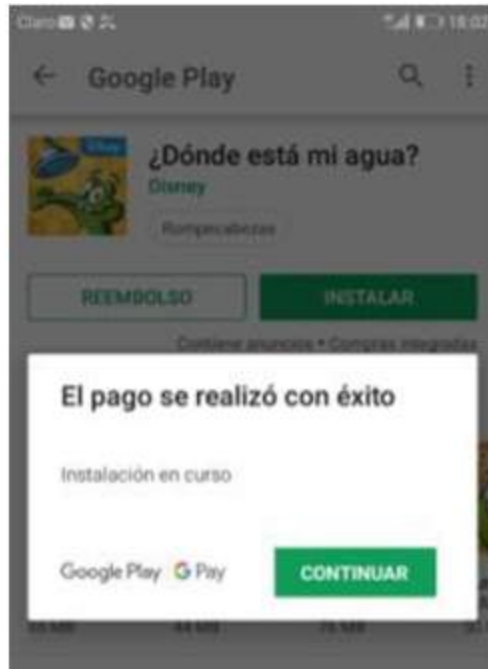
Paso 3



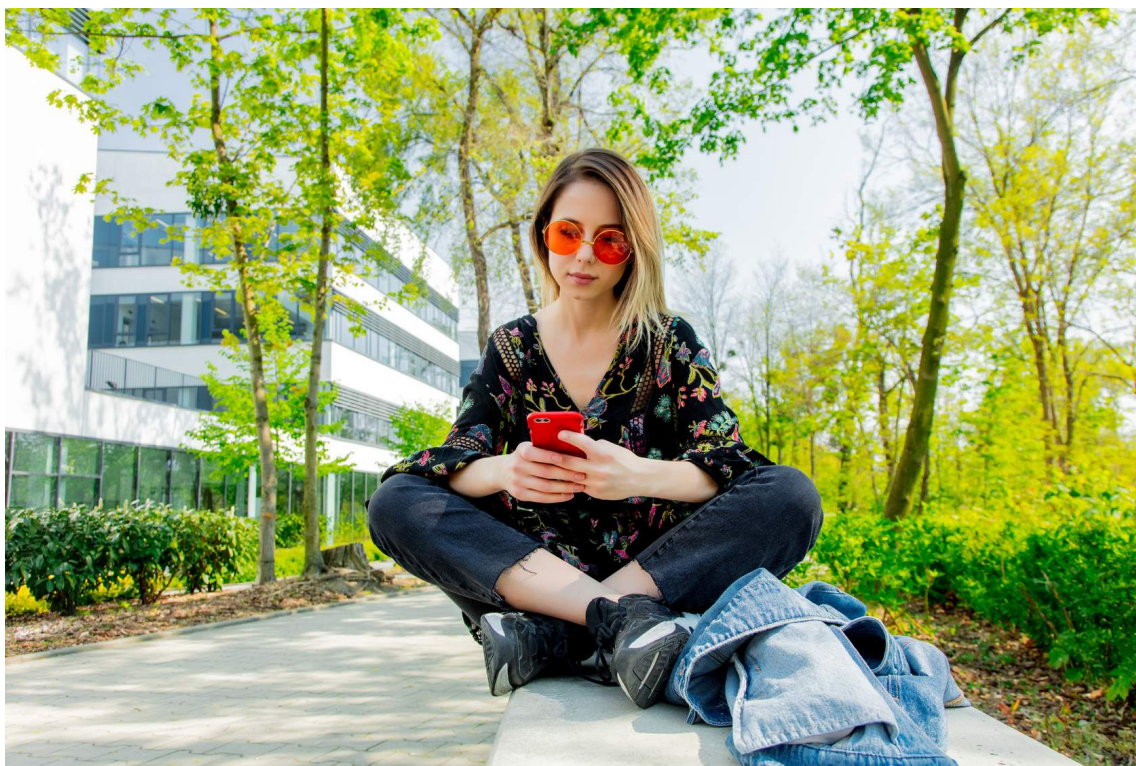
Ingresa contraseña de Google y luego presionar “Confirmar”.

Paso 4

Paso 4



Si está todo correcto, arrojará el siguiente mensaje:



Con estos simples pasos el cliente puede realizar la activación del servicio de GOOGLE CARRIER BILLING.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, las Bolsas Turbo sólo podrán ser adquiridas una vez hayas consumido la cuota mensual del plan contratado.

☐

Verdadero

☐

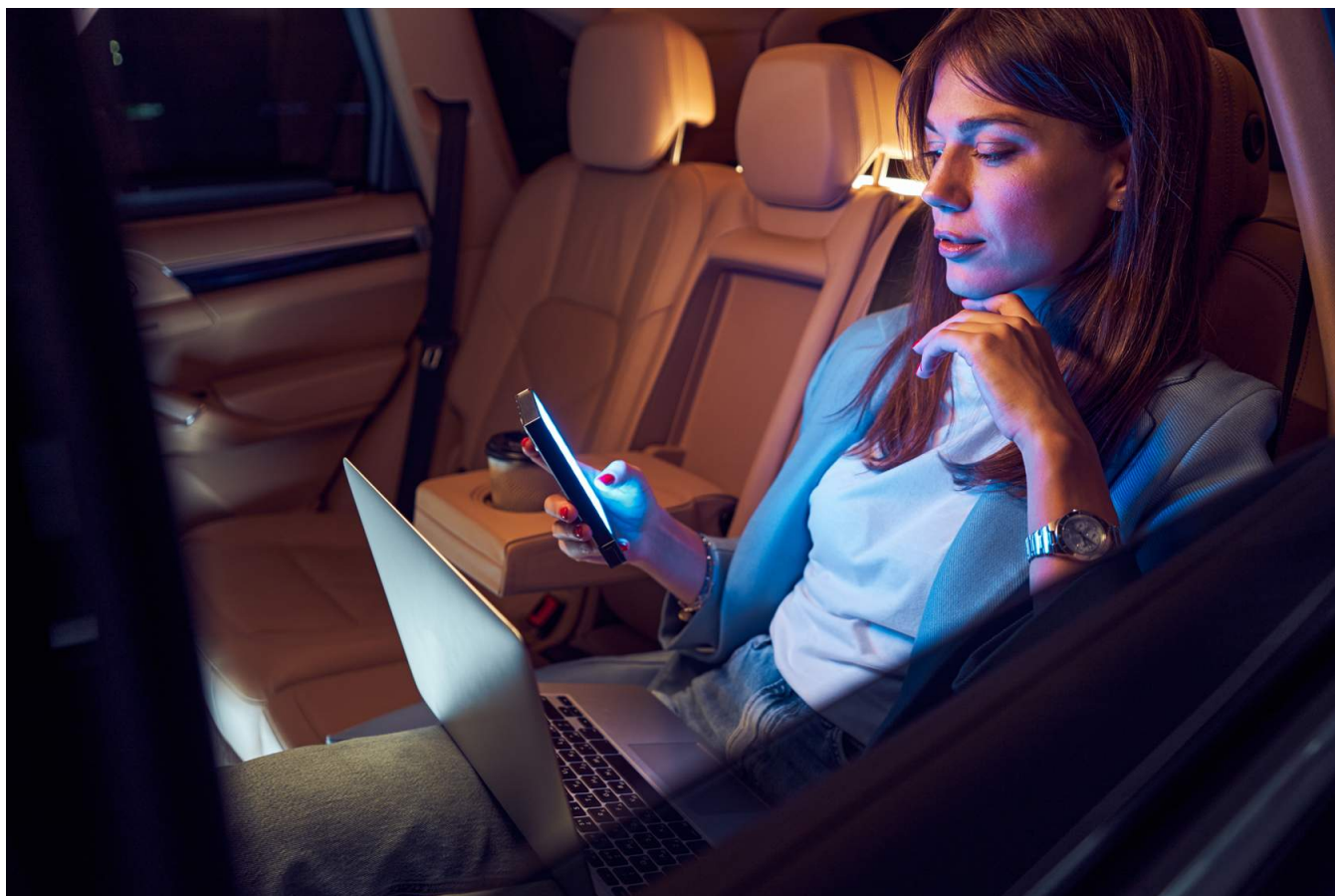
Falso

SUBMIT

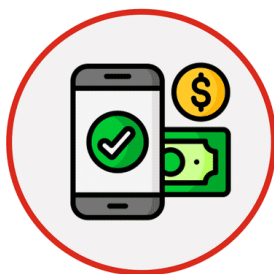


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



En caso de que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:

- ☐ La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario, **con un monto máximo de \$7.000** (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.
- ☐ Si cliente reclama por cobro, ofrece bloquear contratación de servicios adicionales. Puedes apoyarte con la sección "DESACTIVAR/ELIMINAR SVA" en el apartado "ELIMINAR PERMANENTE/LISTA NEGRA" de la publicación [SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES](#).
- ☐ Si cliente tiene dudas sobre cual SVA cobramos, debes apoyarte con el procedimiento [EXPLICACIÓN DE BOLETA](#).
- ☐ Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

SVA TERCEROS:



Verifica: —

1. Revisa e identifica el SVA cobrado, para ello, revisa la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.
2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es de terceros (revisa el apartado de debe saber).

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES						
1	Nº Móvil : 5696827166					
	Nº	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad
2	1	21-Ago	22:29	Variable po	Cargo Google Play	Evento
						Total
						\$3.451
						Total
					Total Por Teléfono Móvil	\$3.451
					Total de eventos	1

1. PCS
2. Detalle de Servicios Adicionales
3. Total

Gestión: —

Explica el cobro identificado al cliente, y pregunta al cliente si reconoce el cobro, para ello, apóyate en el siguiente script:

"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a xxxxxx, ¿usted reconoce la activación de este servicio? Si/No"

Si la respuesta es **Si** -> Se debe informar el monto a pagar.

Si la respuesta es **NO** -> Se debe identificar si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles

- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

Si, corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

Si el monto es menor o igual a \$7.000: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de Ingreso de [Nota de Crédito Móvil](#)

Si el monto es mayor a \$7.000: Deriva hacia Botón rojo móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_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 derivaremos 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 MÁS» BOTÓN ROJO MÓVIL» APLICACIÓN DE NC SVA TERCEROS» DERIVADO ->

Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el monto a descontar.

Informa: —

"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar la baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El ultimo corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿Cuál es su decisión para proceder?"

Registra —

ONE:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros
- **Motivo 3:** Cargos Nacionales
- **Resultado:** Solicitud Completada



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que, si el monto es menor o igual a \$7.000 aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°13- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR