



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - 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: INCONVENIENTES TECNICO-LOCUCION SIN SALDO

≡ UNIDAD 1: NO RECONOCE COBROS - SVA

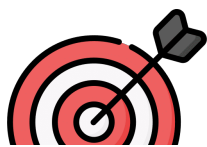
≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTES TECNICO-LOCUCION SIN SALDO



Detallar como atender a clientes que presenten inconvenientes con su servicio móvil: inconvenientes en las llamadas, navegación o ambos.

ALCANCE:



Este procedimiento aplica exclusivamente a **ejecutivos de la plataforma móvil y backoffice técnico móvil**.

Si eres un ejecutivo capacitado en GRAFANA, dirígete al procedimiento **[GRAFANA- INCONVENIENTES SERVICIO MÓVIL](#)**

INDAGA:

Indaga con el cliente cuál es el inconveniente que presenta: Desde cuándo comenzó el inconveniente y ocurre todo el tiempo o de forma intermitente?

- El problema ocurre en todos los lugares o solo en una ubicación específica (casa, trabajo, calle)
- Para confirmar, ¿el inconveniente es con llamadas, con internet móvil o con ambos?
- Está usando su línea en el equipo habitual o realizó algún cambio reciente de equipo, chip o configuración?
- El inconveniente se presenta al enviar/recibir SMS?. Si es así, revisa el botón INCONVENIENTES CON SMS de esta publicación.

SÓLO APLICA PARA CLIENTES CUENTA EXACTA- POSTPAGO:

Antes de marcar, le aparece algún mensaje de audio, relacionado con algún tipo de deuda.

Si es así, revisar el botón LOCUCIÓN SIN SALDO de esta publicación.

LOCUCIÓN SIN SALDO:

Aplica para cuando el cliente intente llamar y le aparezca un mensaje de audio indicando que no puede realizar llamadas por tener una deuda.

Es importante indicar al cliente que, a pesar del audio, igualmente puede realizar y recibir llamadas.

Para resolver, indica al cliente que escalarás su caso y que dentro de 2 hrs. El inconveniente quedará solucionado:

Categoría: SOPORTE TECNOLÓGICO

Tipo de solicitud: LOCUCIÓN SIN SALDO CUENTA EXACTA

Tipo de productos: Cuenta exacta En la observación indica el PCS del cliente y el número de la cuenta financiera.

CONTINUE

UNIDAD 1: NO RECONOCE COBROS - SVA



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

ALCENCE:

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

MATRIZ DE ATENCIÓN SVA

GESTIÓN:

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

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.**

INFORMA

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.

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

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. 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 y realiza el cierre administrativo del caso.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO DE CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud ha sido escalada para análisis por el equipo especialista en un plazo máximo de 5 días hábiles.

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**.

INFORMA

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.

SVA PROPIO CLARO

SVA TERCEROS

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**
/ #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:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR