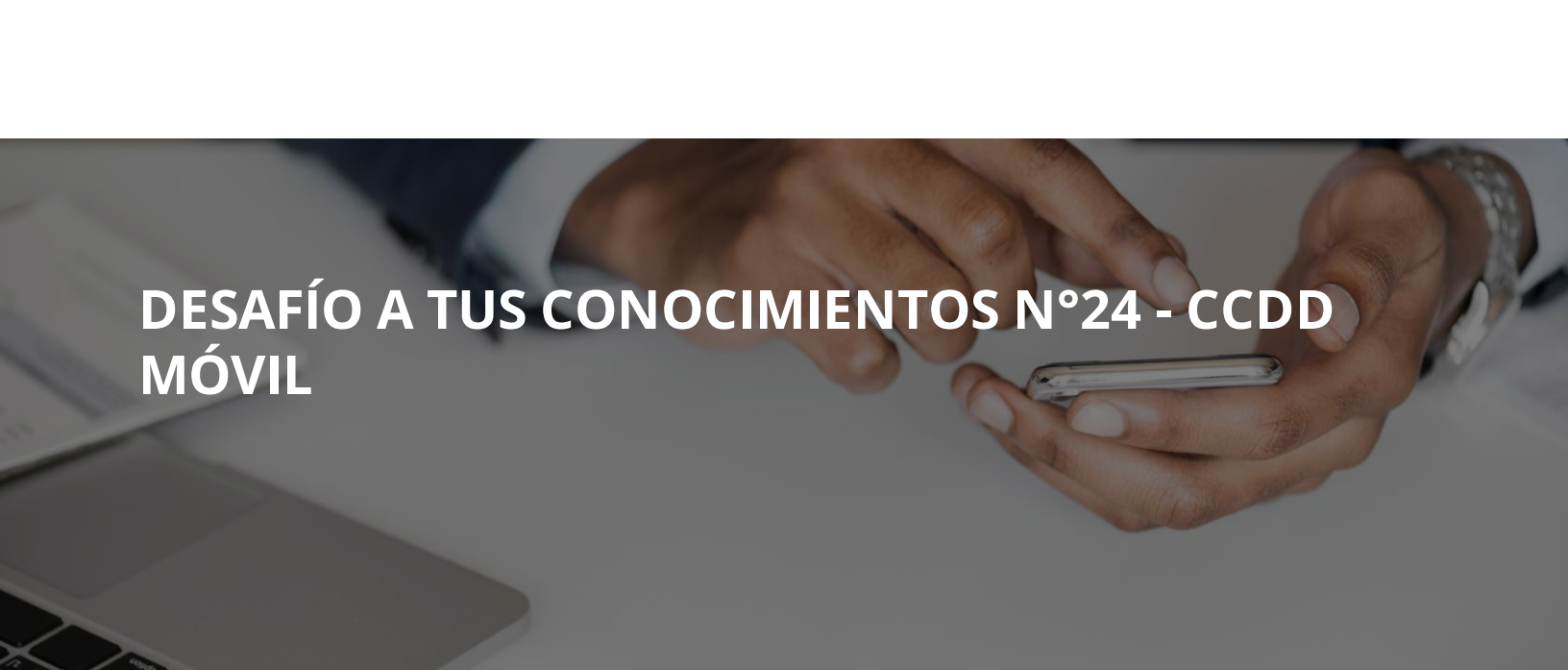




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - CCDD MÓVIL

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: SIN DEUDA EN RECAUDADOR EXTERNO

≡ UNIDAD 2: RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SIN DEUDA EN RECAUDADOR EXTERNO



Objetivo: Detallar como atender a clientes que indiquen que su deuda del servicio móvil no figura en un recaudador externo a pesar que la boleta fue emitida y esta visible en CRM One.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Esta atención puede ser entregada al **titular, tercero o usuario** del servicio.
- Siempre debes recomendar al cliente el pago de su servicio por el portal de Pago Express de Claro Chile <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index> ingresando con su Rut y correo electrónico.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

Los motivos por los cuales un cliente no puede visualizar su deuda en un recaudador externo son los siguientes:

- Existe una incidencia masiva en la publicación de las deudas.

- Existe una incidencia con un recaudador en específico.
- El cliente digitó mal el dato solicitado en el portal del recaudador (Rut o PCS) al buscar la deuda.
- El ejecutivo del recaudador digitó mal algún dato (nombre del servicio a pagar, Rut o PCS) al buscar la deuda.

Los recaudadores externos en los cuales se puede pagar el servicio móvil Claro son los siguientes:

Pago Presencial: Cajas de Pago Unimarc, Lider Servifacil, Sencillito, Caja Vecina, Servipag y Supercaja.

Portales de Pago On Line:

- [Zumpago https://www.zumpago.cl/inicio/pagar_cuentas.aspx](https://www.zumpago.cl/inicio/pagar_cuentas.aspx)
- [Santander https://banco.santander.cl/servicios/pago-de-servicios](https://banco.santander.cl/servicios/pago-de-servicios)
- [Banco Estado https://www.bancoestado.cl](https://www.bancoestado.cl)
- [Unired https://www.unired.cl](https://www.unired.cl)
- [Sencillito https://www.sencillito.com/inpadding-left:20pxicio](https://www.sencillito.com/inpadding-left:20pxicio)
- [Servipag https://portal.servipag.com](https://portal.servipag.com)
- [Mercado Pago https://www.mercadopago.cl](https://www.mercadopago.cl)

Para aquellos casos en donde se corrobore que la deuda no figura en el recaudador externo y el cliente no pueda pagar por otra vía, se debe crear un Caso en CRM One para que dentro de un plazo máximo de 24 a 48 hrs. hábiles se disponibilice la deuda en dicho recaudador.

Este procedimiento no aplica para los casos en que el cliente no tiene boleta emitida en CRM One a pesar que según su ciclo de facturación ya debería tener emitido un documento de cobro. Para esto, debes utilizar el procedimiento [Clientes sin Boleta Emitida - Servicio Móvil](#)



INDAGA:

- ¿A qué número de teléfono desea hacer el pago?
- ¿Por medio de que recaudador esta intentando efectuar el pago?
- ¿Por cuál medio realiza la solicitud, web o presencial?

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. REVISAR QUE EN CRM ONE
EL CLIENTE TENGA DEUDA
EMITIDA

2. CONSULTA AL CLIENTE EN
QUE RECAUDADOR EXTERNO
INTENTA REALIZAR EL PAGO

3. INVITA AL CLIENTE A QUE
REALICE EL PAGO POR EL
PORTAL DE PAGO EXPRESS DE
CLARO

Ingresa a CRM One con el PCS del cliente y haz clic en la **Cuenta Financiera**.

En la pestaña **Declaración** revisa que tenga un documento de cobro emitido con la sigla **INV**.

1.1. Si el cliente no tiene un documento de cobro emitido, revisa cuál es el ciclo de facturación de la línea presionando sobre el botón “Ver Acuerdo de Facturación”.

Según el ciclo de la línea, revisa en la publicación [Ciclos de Facturación](#) la fecha de emisión de la boleta.

a. Si según el ciclo de facturación y la fecha en que el cliente realiza la consulta, la boleta debe estar emitida y no lo está, debes continuar la atención bajo el procedimiento [Clientes sin Boleta Emitida - Servicio Móvil](#).

b. Si según el ciclo de facturación y la fecha en que el cliente realiza la consulta, la boleta aún no debe estar emitida, informa al cliente esta situación y que debe esperar a que el documento de cobro sea emitido, además, siempre recomienda el portal de pago express de Claro Chile. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que tu boleta aún no se encuentra emitida según tu ciclo de facturación, es por ello que no puedes visualizar tu deuda en el recaudador externo. Desde el día XX/XX en adelante vas a poder visualizar tu deuda por los portales de pago. Recuerda que siempre puedes realizar el pago por el portal de pago express en la web de Claro Chile en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Estados Financieros
- **Motivo 3:** Deuda
- **Resultado:** Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
LUGARES DE PAGO CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

1.2. Si el

cliente si tiene un documento de cobro emitido, continúa con el SIGUIENTE PASO.

**1. REvisa que en CRM ONE
el cliente tenga deuda
emitida**

**2. CONSULTA AL CLIENTE EN
QUE RECAUDADOR EXTERNO
INTENTA REALIZAR EL PAGO**

**3. INVITA AL CLIENTE A QUE
REALICE EL PAGO POR EL
PORTAL DE PAGO EXPRESS DE
CLARO**

Indaga con el cliente en que recaudador esta intentando realizar el pago, y si lo hace forma presencial o vía web.

2.1. Si el cliente indica que está intentando realizar el pago vía web, realiza una simulación en el portal de pago del recaudador externo para verificar que la deuda no esté publicada. Para esto, te puedes apoyar de la publicación [Lugares de Pago](#).

a. Si la deuda si se encuentra publicada, informa al cliente esta situación y recomienda que siempre verifique que este bien anotado el Rut o el PCS al momento de efectuar el pago en un recaudador externo, además, siempre recomienda el portal de pago express de Claro Chile. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la deuda si se encuentra publicada en el portal del recaudador externo XXXXXXXX (indicar nombre) por un monto de \$XX.XXX. Te recomiendo que siempre verifique que se encuentre bien ingresado el Rut o el número de teléfono que deseas pagar para que te muestre la información correcta. Recuerda que siempre puedes realizar el pago por el portal de pago express en la web de Claro Chile en el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
 - **Motivo 2:** Estados Financieros
 - **Motivo 3:** Deuda
 - **Resultado:** Solicitud Completada
- Registro de atención en Tipifica:**

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> LUGARES DE PAGO CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si la deuda **no se encuentra publicada** o **el portal del recaudador externo esta fuera de línea**, continúa con el **PASO N°3**.

2.2. Si el cliente indica que está intentando realizar el pago de **forma presencial**, realiza igualmente una simulación en el portal de pago web del recaudador externo (solo si el recaudador tiene un portal web de pago, como, por ejemplo, servipag o sencillito) para verificar que la deuda no esté publicada. Para esto, te puedes apoyar de la publicación [Lugares de Pago](#).

a. Si la deuda **si se encuentra publicada**, informa al cliente esta situación y recomienda que siempre se verifique que este bien anotado el Rut o el PCS al momento de efectuar el pago en un recaudador externo, además, siempre recomienda el portal de pago express de Claro Chile. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la deuda si se encuentra publicada en el portal del recaudador externo XXXXXXX (indicar nombre) por un monto de \$XX.XXX. Te recomiendo que siempre verifique que se encuentre bien ingresado el Rut o el número de teléfono que desees pagar para que te muestre la información correcta. Recuerda que siempre puedes realizar el pago por el portal de pago express en la web de Claro Chile en el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Estados Financieros
- **Motivo 3:** Deuda
- **Resultado:** Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR
>> CONSULTA >> LUGARES DE PAGO CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si la deuda **no se encuentra publicada o el recaudador no tiene un portal web de pago**, continúa con el PASO N°3.

**1. REvisa que en CRM ONE
el cliente tenga deuda
emitida**

**2. CONSULTA AL CLIENTE EN
QUE RECAUDADOR EXTERNO
INTENTA REALIZAR EL PAGO**

**3. INVITA AL CLIENTE A QUE
REALICE EL PAGO POR EL
PORTAL DE PAGO EXPRESS DE
CLARO**

Si al verificar que la deuda no se visualiza en el portal del recaudador externo, invita al cliente a que realice el pago en el portal de Pago Express de la página web de Claro Chile, mencionando sus beneficios, como, por ejemplo, que no es necesario estar registrado y que solo con el Rut ya puede acceder a revisar los montos facturados y que es un portal amigable para que pueda efectuar el pago de forma rápida y segura. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que, pese a que el monto no se encuentra publicado en el recaudador externo, si está disponible para que efectúes el pago por el portal

de pago express de la web de Claro Chile, donde no es necesario estar registrado para acceder, solo con tu Rut ya puede visualizar tu deuda. Además, este portal es de fácil manejo para que puedas realizar su pago de forma rápida y segura. ¿Deseas efectuar el pago en el portal de pago express de Claro.

3.1 Si el cliente acepta realizar el pago por el portal de pago express de Claro, indica al cliente cómo realizar el pago, para esto apóyate de la publicación [Lugares de Pago](#).

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Estados Financieros
- **Motivo 3:** Deuda
- **Resultado:** Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> LUGARES DE PAGO CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

3.2. Si el cliente **no acepta realizar el pago por el portal de pago express de Claro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

-Al momento de recibir requerimiento del cliente, se deben solicitar los siguientes datos:

- RUT Titular
- Nombre Titular

- Suscripción
- Nombre de quien llama (debe coincidir con el nombre del titular).

-Lo anterior, es para conocer si es quien puede recibir la información relacionada a la renovación de equipos.

XXXX, te informo que actualmente mantienes un contrato vigente por un equipo comercializado por una casa comercial, por lo que, en esta condición no es posible realizar la renovación de tu equipo en la modalidad pie + cuotas. Si lo deseas, puedes optar a renovar tu equipo pagando el valor total del nuevo equipo al contado o en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI o Scotiabank.

-Según la evaluación crediticia, el cliente puede renovar su equipo con cargo a la boleta o compra inmediata con cualquier medio de pago, propio del cliente. Aquellos clientes que cumplen las condiciones para realizar la renovación de equipo con cargo a la boleta serán identificados con el **Botón de Recomendaciones** ubicado en la pantalla principal de clientes en CRM One, dicha información será entregada por estos canales cuando el cliente lo consulte.

-Al momento de renovar los clientes serán redirigidos a nuestra tienda web en el siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/ofertaplanconequipo/>

-En caso de que el plan actual del cliente sea **GGTT (Grandes Tiendas)**, este debe tener el contrato por el equipo actual finalizado (18 meses cumplidos) para poder optar a la renovación de equipo con cargo a la boleta. Si el cliente indica que quiere renovar equipo y el contrato con la casa comercial aún está vigente, solo puede optar a renovar en la modalidad de pago al contado. Puedes apoyarte del siguiente script:

"XXX te informo que actualmente mantienes un contrato vigente por un equipo comercializado por una casa comercial, por lo que, en esta condición no es posible realizar la renovación de tu equipo en la modalidad pie + cuotas. Si lo deseas, puedes optar a renovar tu equipo pagando el valor total del nuevo equipo al contado o en hasta 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI o Scotiabank!".

GESTIÓN:

IMPORTANTE

1. Buscar y selecciona al cliente en CRM One.
2. Presiona el botón **Encontrar a quien llama** y en **Valor de Identificación**, ingresa el Rut sin puntos ni guión. Luego presiona **Enter** o **Buscar Ahora**.
3. Selecciona al cliente en la grilla de resultado. Recuerda que debe estar en sub-estado **Abierto**. Luego presiona el botón **Seleccionar**.

4. Selecciona los siguientes tópicos de interacción para dejar registro de la consulta del cliente:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Cambio de Equipo
- **Resultado:** Solo Cotización

5. En la pantalla Principal de Interacciones revisa si dispone del **botón de Recomendaciones** activo.

6. Pincha sobre el regalo, esto con el fin de conocer las ofertas del cliente.

Los mensajes configurados son:

- *“Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta con el modelo XXXXXX”.*
- *“Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX”.*
- *“Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito”.*
- La compra de un equipo en hasta 24 cuotas aplica para tarjetas de crédito del **Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank.**

7. La categoría de la oferta debe ser **Fidelización**. Revisa la descripción y en base a ello, ofrece la renovación a través de nuestra tienda web.

8. Selecciona la respuesta en base a lo declarado por el cliente, las respuestas pueden ser una de las siguientes: **Aceptado, No ofrecido, pendiente aceptación, registro no valido, rechazado.**

9. Selecciona el motivo en base a la respuesta entregada por el cliente: **casilla de voz, usuario ocupado, línea cogestionada, no contesta, no aplica, PCS apagado, PCS equivocado, PCS ocupado.**

10. Por último, da clic en **Guardar.**

11. Dirige al cliente hacia nuestra tienda web usando el siguiente script:

XXXXX, te comentamos que tienes la posibilidad de renovar tu equipo, para ello, debes dirigirte al siguiente link

The screenshot shows a CRM interface with a table of reasons and results. A red rectangle highlights the selection fields for 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', and 'Resultado'. Below the table, the selected values are displayed: 'SOLICITUDES COMERCIAL...', 'MODIFICACIONES AL CON...', 'CAMBIO DE EQUIPO', and 'SOLO COTIZACION'.

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME... ▼	MODIFICACIONES AL... ▼	CAMBIO DE EQUIPO ▼	SOLO COTIZACION ▼
SOLICITUDES COMERCIAL...	MODIFICACIONES AL CON...	CAMBIO DE EQUIPO	SOLO COTIZACION

REGISTRA:

- Registro de atención en CRM One:
- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Cambio de Equipo
- **Resultado:** Solo Cotización

Registro de atención en Tipifica: CANALES ELECTRÓNICOS >>

MOVIL >> POSTPAGO >> SOLICITUD >> CAMBIAR EQUIPO CIERRE >>

CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°24 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°24 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR