

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°2 - 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 Claro Más.



CORRECTO USO DE HOLD-MUTE



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADA



REGULARIZACIÓN DE PYD



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CORRECTO USO DE HOLD-MUTE



POLÍTICAS DE USO:



Revisemos las políticas de uso:

1

Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.

2

Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.

3

El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.

¿EN QUÉ MOMENTO ESTÁ PERMITIDO HOLD?:

SITUACIÓN 1

SITUACIÓN 2

SITUACIÓN 3

1. Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

-Previo a dejar en estado Hold: *"Sr.(a) xxx, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción".*

-Al retomar: *"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención)*



SITUACIÓN 1

SITUACIÓN 2

SITUACIÓN 3

Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

- Previo a dejar en estado Hold: *"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida".*

- Al retomar: *"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención).*



SITUACIÓN 1

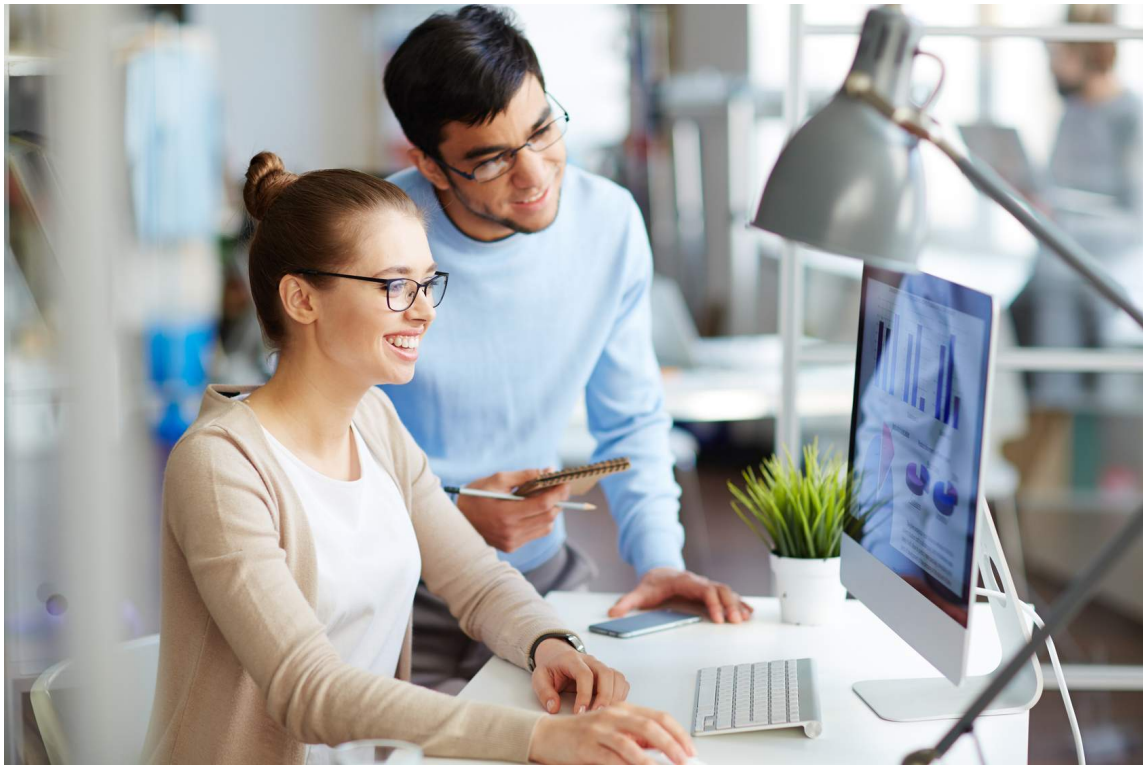
SITUACIÓN 2

SITUACIÓN 3

Cuando requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

-Previo a dejar en estado Hold: *"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida".*

- Al retomar: *"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención).*



**¿CUÁNTO TIEMPO MÁXIMO, PUEDE PERMANECER EL CLIENTE
?:**



Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo,

deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADA



SABER MÁS:

1

Antes de un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3

intentos seguidos).

2

Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.

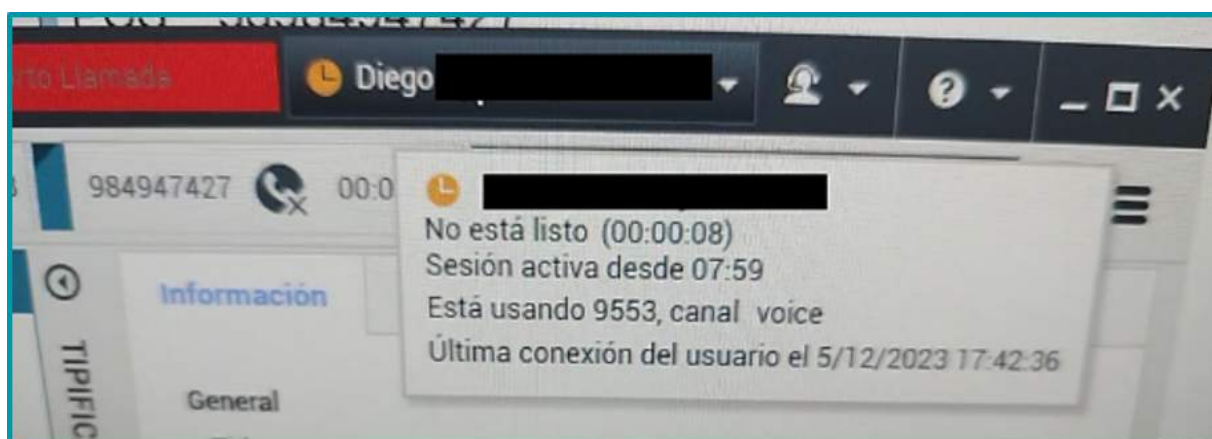
3

Si se ofrece devolución de llamada a cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

¿EN QUÉ ESTADO WORKSPACE DEBE QUEDAR EL EJECUTIVO PARA GENERAR LA DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO?:

DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO

Luego del corte de llamada, el estado de Workspace cambia automáticamente a "After Call Work (ACW)", con ícono de Ausente, lo que permite al ejecutivo realizar la devolución de llamada.



REGISTRO SISTEMAS - GESTIÓN DE CALL BACK

IMPORTANTE

Para casos atendidos por la plataforma de Roaming, donde el cliente indica llamar desde el extranjero y la llamada se corta, no es posible realizar CallBack, ya que esto genera cobros adicionales para el cliente.

Recuerda ingresar un correcto registro de la llamada detallando de manera clara y precisa si la gestión de CALLBACK fue exitosa o fallida.

MÓVIL:

- ONE

- Motivo 1: Notificaciones cliente
- Motivo 2: notificación exitosa/notificación fallida
- Motivo 3: Llamado
- Resultado: Solicitud completada

- TIPIFICA

- MÓVIL MAS > PILOTO DE ATENCIÓN > CALL BACK > CONTACTADO
- MÓVIL MAS > PILOTO DE ATENCIÓN > CALL BACK > NO CONTACTADO

HOGAR:

- TIPIFICA:

- HFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- HFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS

Ingresar detalle de la atención en el Registro:

Contacto exitoso:

- Nombre del cliente que atendió la devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazos entregados de corresponder

Contacto no exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- Número de intentos realizados (3 de formas reiteradas desde que se corta el llamado)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PYD



ASPECTOS IMPORTANTE:

REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DI DIS R
-----------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	----------------

Regularización PYD de uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta y denominado como **PYD_A CAP X PORCIENTO POR X MESES** y los descuentos otorgados como medida de fidelización y retención, los conoceremos como **PYD_A FIDE X Porciento por X meses. Si no están en boleta o en One, debemos proceder a regularizar.**

Para validar que los descuentos se encuentren correctamente cargados en ONE, en contexto de la suscripción:

Verifica:

- Productos asignados.
- Historial de interacciones.
- Casos (según corresponda).
- Boleta emitida
- Contrato

El resultado de las revisiones en sistema determina si procede o no su activación.

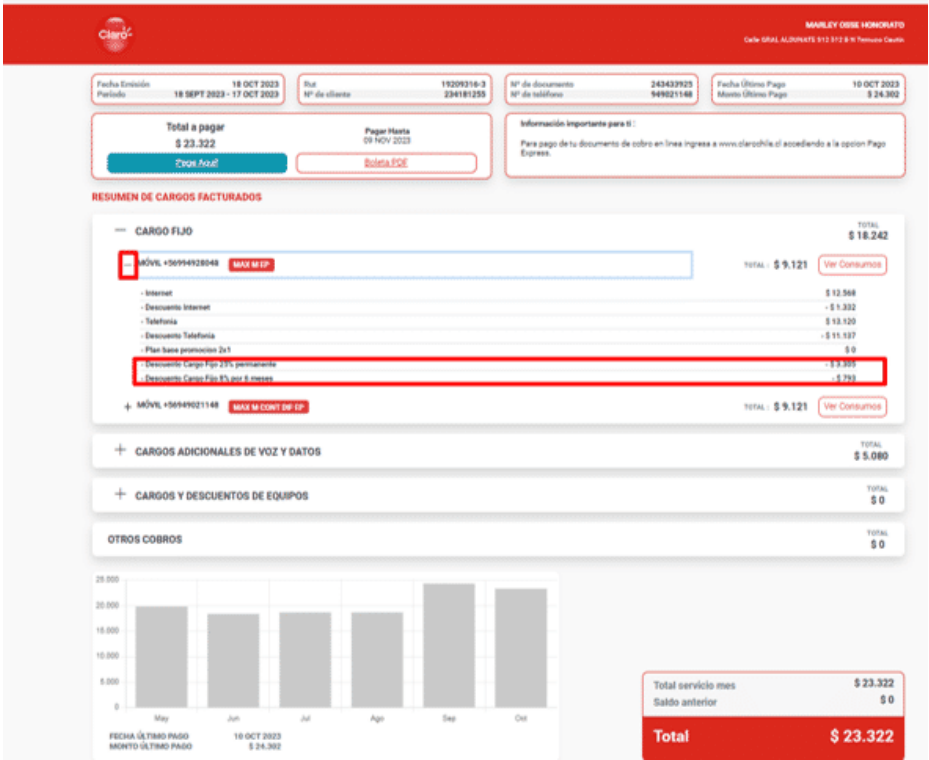


REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DISPONIBLE
Descarga la boleta asociada al móvil reclamado y confirma si está el descuento.				
¿Qué valido?				
•Descuento sea el mismo ofrecido •Si es menor, validar ciclos para revisar si corresponde a proporcional (usa la regla de 3 para calcular)				

•Si el descuento esta aplicado en boleta, explica: Según el Script para tu canal de atención.

El descuento de \$XXXX se encuentra aplicado a partir del día XX. Esto significa que el monto informado es el correcto”.

Registra y cierra atención
Revisa en Claro más en el ID cuál es la ruta de ONE y Tipifica.



REGULARIZACIÓN
PYD

DESCUENTO
APARECE EN
BOLETA

DESCUENTO NO
APARECE EN
BOLETA

DESCUENTO ESTÁ
ACTIVO EN ONE

DI
DIS
R

1. Descarga **la boleta asociada al móvil reclamado** y confirma si está el descuento.
2. Si el descuento no está en boleta, **ingresa a ONE** a productos asignados revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego valida los descuentos asociados a PYD CF.

3. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de **PYD_A CAP** y valida la cantidad de meses que estará activo.
4. Si el descuento **está activo**, informa que se verá reflejado en la boleta siguiente, ya que la actual se facturó antes del ingreso del descuento.
5. Si el cliente está de acuerdo con respuesta: **Registra y cierra la atención.**
6. Cliente no acepta explicación, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida a asiste al cliente en la **derivación a Botón Rojo**. (ellos por perfil internamente harán un cargo de crédito para regularizar).



REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	DIS
-----------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	-----

•Verifica si existen ordenes que declaren el descuento, revisa el Submenú de **ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes**.

•Valida las notas de la orden en **“Activar reason”** y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si el descuento no está, revisa las interacciones: valida si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, identifica la fecha de creación.

- **Otra alternativa de revisión en la SSTM del contrato, para esto descarga el contrato del cliente, validando el campo de observaciones.**

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente:

Efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX". (valida el script según tu canal).

Deriva en forma asistida a Botón Rojo para que realicen la carga del descuento o la nota de crédito (cargo de crédito).

Front registra atención. **MOVIL MÁS» BOTÓN ROJO MÓVIL» SOLICITUD «APLICACIÓN DE DESCUENTOS «DERIVADO a Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el % de descuento a cargar.**

REGULARIZACIÓN PYD	DESCUENTO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA	DESCUENTO ESTÁ ACTIVO EN ONE	D DIS R
-----------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---------------

En caso de que el descuento, no este aplicado o bien, el cliente no esté de acuerdo con los descuentos aplicados, debes revisar de acuerdo a los siguientes pasos:

- 1.Revisa las ordenes asociadas al móvil reclamado.
- 2.Valida las notas de la orden en "Activar reason" y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.
3. Si no está el descuento en las ordenes, revisa las interacciones.
- 4.Recuerda que también puedes encontrar información en la SSTM del cliente, descarga desde archivos adjuntos.

5. Si al indagar identificaste el descuento, deriva a Botón Rojo de manera asistida para que regularicen el descuento y si corresponda apliquen un cargo de crédito.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes revisar el plan comercial móvil y entregar descuentos (considera que debes cargar ambos descuentos informados en el plan comercial).

<https://claromas.clarochile.cl/respuesta.php?q=vende/335>

Si el cliente Acepta el descuento ofrecido: Deriva a Botón Rojo para que realice la carga del descuento y realicen cargo de crédito si corresponde.

Si el cliente No Acepta el descuento ofrecido: Ingresar Caso de impugnación de Cobros, se revisarán mayores antecedentes, recuerda que tenemos 5 días hábiles para responder.

EN RESUMEN:



A continuación, revisaremos el resumen de las acciones que se deben realizar en los casos de: **Regularización de PYD**

REGULARIZACIÓN DE PYD

Descuento aparece en boleta

- ✓ Valida en ultima boleta, explica y cierra atención.

Descuento Distinto o Sin Respaldo Monto y/o Duración incorrectos

- ✓ Valida boleta
- ✓ Revisa órdenes, **descuento no activo, sin respaldo ofrece según oferta comercial.**
- ✓ Acepta → deriva a Botón Rojo
- ✓ No Acepta → caso de impugnación



Descuento No Aparece en Boleta

- ✓ Valida boleta
- ✓ Revisa órdenes, **descuento activo** → explica próxima boleta.
- ✓ Descuento no activo → deriva a Botón Rojo

Indaga, resuelve y Registra

- ✓ Revisa boleta emitidas, órdenes, interacciones, SSTM
- ✓ Explica según corresponde
- ✓ Deriva en caso de ser necesario
- ✓ Registra Atención.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/03

Es correcto afirma que, antes de un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/03

El uso de MUTE está permitido.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

03/03

Siempre es importante descargar la boleta asociada al móvil reclamado y confirmar si está el descuento.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°2 - MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°2 - MÓVIL

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

FINALIZAR