

DESAFÍO SUCURSAL

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.

≡ DESCONEXIÓN DE SERVICIOS MÓVILES

❓ ACTIVIDAD

≡ INGRESO Y ELIMINACIÓN DE DESCUENTOS HFC

❓ ACTIVIDAD

≡ SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES

❓ ACTIVIDAD

—



DESAFÍO TERMINADO

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS MÓVILES



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- 1 Esta atención puede ser entregada al **titular de la cuenta o un tercero** mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.
- 2 Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea **para el último día del ciclo de facturación**, lo anterior, aplica para todo canal de atención.
- 3 Si el cliente desea desconectar y posee deuda, cuotas de equipo, boletas de servicios, **se debe sugerir pagar deuda**. Si aun así no se logra, se debe ingresar la desconexión del servicio.
- 4 En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular, **se puede cursar** obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita la gestión.
- 5 En caso de ser una desconexión móvil, **el cliente podría recibir hasta dos boletas**, dado que el servicio se cobra por mes vencido.
- 6 No debes solicitar fotocopia de la cédula de identidad, ni imprimir formulario de término (en canales presenciales), **estos documentos se reemplazan con la validación de identidad**.

PASO A PASO EN ONE:



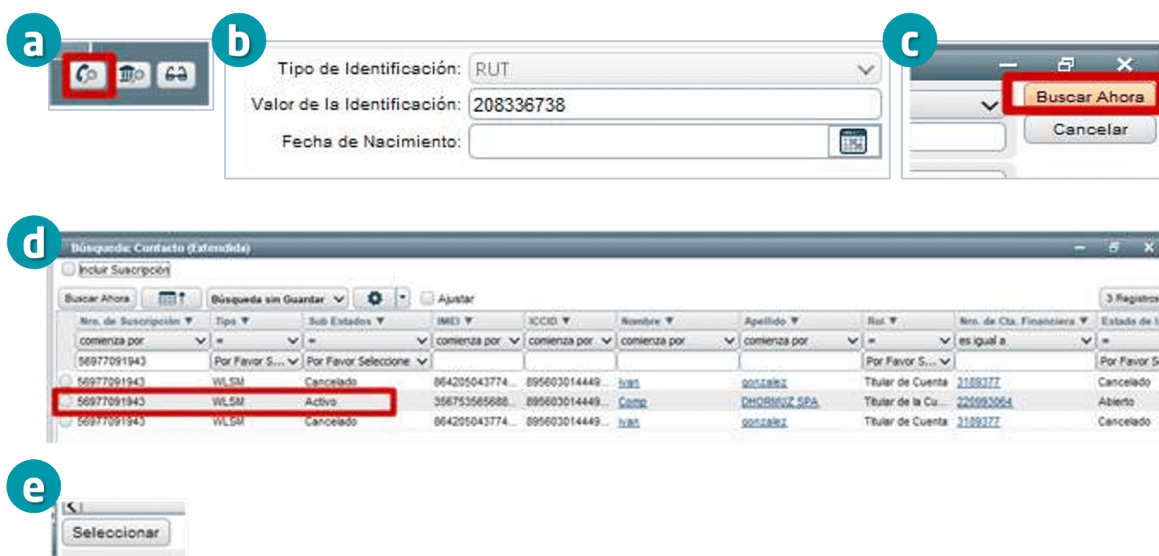
Importante: Las desconexiones no se deben derivar. Deben ser ingresadas en la misma atención del cliente.

A continuación, revisaremos el paso a paso que se debe seguir en ONE para la desconexión del servicio:

Paso 1

Desconexión de Servicios Móviles

- Presionar botón **"Encontrar a quien llama"**. En tipo de identificación seleccionar **Rut**.
- En valor de identificación, ingresar Rut, sin puntos ni guion.
- Presiona **"Enter"** o **"Buscar ahora"**.
- Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en **Sub-estado bloqueado**.
- Presiona el botón **"Seleccionar"**.



Paso 2

Desconexión de Servicios Móviles

Se debe seleccionar los tópicos de interacción.

a) **Motivo 1:** Solicitudes comerciales

b) **Motivo 2:** Modificaciones al contrato

c) **Motivo 3:** Término de contrato

d) **Resultado:** Se genera orden

Luego, presionar "**Acción**".

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. d
SOLICITUDES COMERCIALES	MODIFICACIONES AL CO...	TERMINO DE CONTRATO	SE GENERA ORDEN	

SOLICITUDES COMERCIALES MODIFICACIONES AL CONTRATO TERMINO DE CONTRATO SE GENERA ORDEN

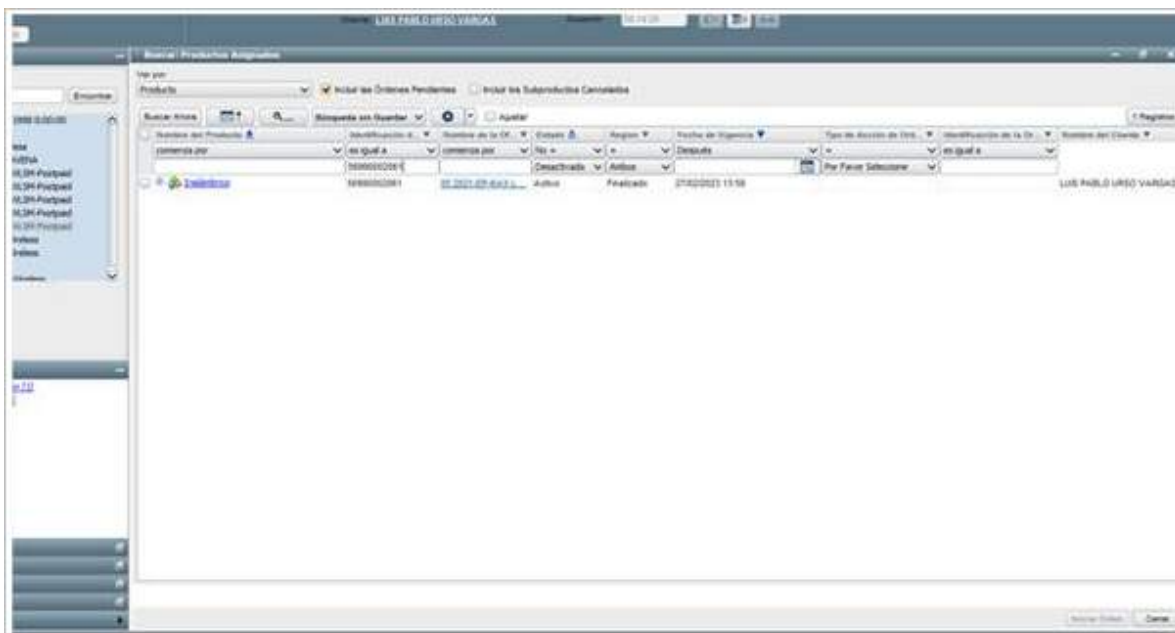
Paso 3

Desconexión de Servicios Móviles

Productos Asignados

a) Digita el número telefónico, el cual se requiere desconectar

b) Luego, se debe pinchar "**Iniciar Orden**".



Paso 4

Desconexión de Servicios Móviles

Actualizar Atributos de Acción de Orden

En la razón, se debe seleccionar la que más se acomode a la petición del cliente.

En texto de la razón, debes dejar los siguientes datos:

- Tipo de contrato: xx Meses
- Condición de equipo:
- Entrega equipo:
- Se le informa proporcionales: SI/NO
- Devuelve equipo: SI/NO

[M] CRISTIA...
 CIBORO
 Tráiler de Cuentas
 MUT 119817882
 Estado: CANCELADO
 Tipo de Pl.: Postpaid
 Fecha de Vencimiento: 25/06/2023
 Cliente: CRISTIAN MACILO OSORIO OLMEDO
 Duración: 00:10:14

Registrar las Opciones de Aprovechamiento y Métodos de Devolución (Orden 17363192-96A para CRISTIAN MACILO OSORIO OLMEDO)

Opciones de Realización	Identificación de Servicio	Opción de Entrega	Número Serial
Nombre del Producto de Equipo	56987996016	En las Tiendas	

Métodos de Devolución	Identificación de Servicio	Método de Devolución	Número Serial	Ubicación
Nombre del Producto de Equipo	56987996016	Por favor seleccione	25010106482005	

Orden 17363192-96A : 1 acciones de orden
 Mostrar: Acciones de Orden Activas

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Cancelar	06 2018-AAA-PLAN 3 CE	Presencia	56987996016	SI	Registrado

Cancelar Acción de Orden Cancelar Oferta Retirar Servicio Cancelar Retiro de Orden Retirar Cancelación Cambio en la Entrega Cambiar Oferta

Guardar Revertir <Regresar Siguiendo > Cerrar

Paso 6

Desconexión de Servicios Móviles

Resumen de la Orden

- En la pestaña de precios, revisar que todos los componentes estén eliminados.
- Se debe ir a la pestaña de **"Documentos"** y seleccionar todos. Luego, picar **"Enviar"**.

LUIS PABLO
URIO VARGAS
Titular de Cuenta
WU, Venezuela

Punto de Participación del Cliente
Servicio Total
Monto de la Última Factura
Fecha de Vencimiento

Sumatoria
Total: 11756,31
Tipo de PL: Postpaid
Estado: Activo

LUIS PABLO URIO VARGAS

Resumen de la sesión (Orden 176200004 para LUIS PABLO URIO VARGAS)

Procesos Documentos Descuento Productos Opcionales

Mostrar Detalles de Proceso

Item	Actividad	Fecha de Vencimiento	Cargo Único	Mensual	Prometido	Mensual Anterior
11 Cancelar Instalación (3699902001) - Cofre de la Factura		5/06/2023	0,00	0,00	0,00	11756,31
12 Instalación	Eliminado		0,00	0,00		0,00
13 Plan base	Eliminado		0,00	0,00		11756,31
14 Bases Adicionales (SE 100)	Eliminado		0,00	0,00		0,00
15 Bases Adicionales roaming	Eliminado		0,00	0,00		0,00
16 Descuentos Automáticos	Eliminado		0,00	0,00		0,00
17 PPD-CP	Eliminado		0,00	0,00		0,00
18 Equipo & Tarjeta SIM	Eliminado		0,00	0,00		0,00
19 Contrato por arrendo de equipo	Eliminado		0,00	0,00		0,00
20 Devolución de equipo y tarjeta SIM	Eliminado		0,00	0,00		0,00
21 de Equipo	Eliminado		0,00	0,00		0,00
22 Garantía de equipo	Eliminado		0,00	0,00		0,00
23 Tarjeta SIM	Eliminado		0,00	0,00		0,00
24 Datos	Eliminado		0,00	0,00		0,00
25 Internet	Eliminado		0,00	0,00		0,00
26 LTE	Eliminado		0,00	0,00		0,00
27 Mensajería	Eliminado		0,00	0,00		0,00
28 MMS	Eliminado		0,00	0,00		0,00
29 SMS	Eliminado		0,00	0,00		0,00
Totales (CLP)		Único (CLP) 0,00	Mensual 0,00	Mensual Anterior 11756,31	Inmediato 0,00	
Totales + Impuesto (CLP)		Único (CLP) 0,00	Mensual 0,00	Mensual Anterior 11756,31	Inmediato 0,00	

Orden 176200004 - 1 acciones de orden

Acción de Orden	Nombre de la Orden	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Precio Subtotal (C)	Estado
Cancelar	00.2021-EP-WALK-LIBRE	Indeterminado	36999000201	0	Regeneración

Cancelar Acción de Orden Cancelar Orden Activa Cancelar

en la Entrega Cambiar Oferta

Guardar Revertir <Regresar **Enviar** Cerrar

Paso 7

Desconexión de Servicios Móviles

Se debe dirigir nuevamente a la pantalla principal y dejar el registro de la acción esto para asegurar la correcta finalización del paso a paso.

- a) **Motivo 1:** Solicitudes comerciales
- b) **Motivo 2:** Modificación al contrato
- c) **Motivo 3:** Termino de contrato
- d) **Resultado:** Solicitud completada

En notas de la interacción, dejar el siguiente template:

- Tipo de contrato: xx Meses
- Condición de equipo:

- Entrega equipo:
- Se le informa proporcionales: SI/NO
- Devuelve equipo: SI/NO

Registrar Tema	Eliminar Tema	Acción	Recomendaciones	Orden
Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	
SOLICITUDES COMERCIALES	MODIFICACIONES AL CO...	TERMINO DE CONTRATO	SE GENERA ORDEN	
SOLICITUDES COMERCIALES	MODIFICACIONES AL CONTRATO	TERMINO DE CONTRATO	SE GENERA ORDEN	



IMPORTANTE

-En caso de que la gestión de desconexión sea por cobertura, debes apoyarte en la publicación de **Georeferenciador**.

- **Titular:** valida con la exhibición de su carnet de identidad, en donde en el flujo de orden debe poner su huella en el lector para validaciones a través del CRM. En caso de canales remoto, se debe validar la identidad a través de Cuestionario de Equifax, en caso de que la validación no pase, se debe derivar al cliente hacia una sucursal presencial.

- **Tercero:** Debe presentar poder notarial en donde se especifique la gestión de desconexión, el cual debe tener sello de agua y/o QR. Además, debe exhibir su carnet de identidad vigente, y al titular, lo

debemos llamar para validar identidad, en el caso que esta sea rechazada, no podremos aplicar la solicitud.

- El SLA para finalizar un servicio es de **1 día hábil**.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, la Desconexión de Servicios Móviles puede ser entregada al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

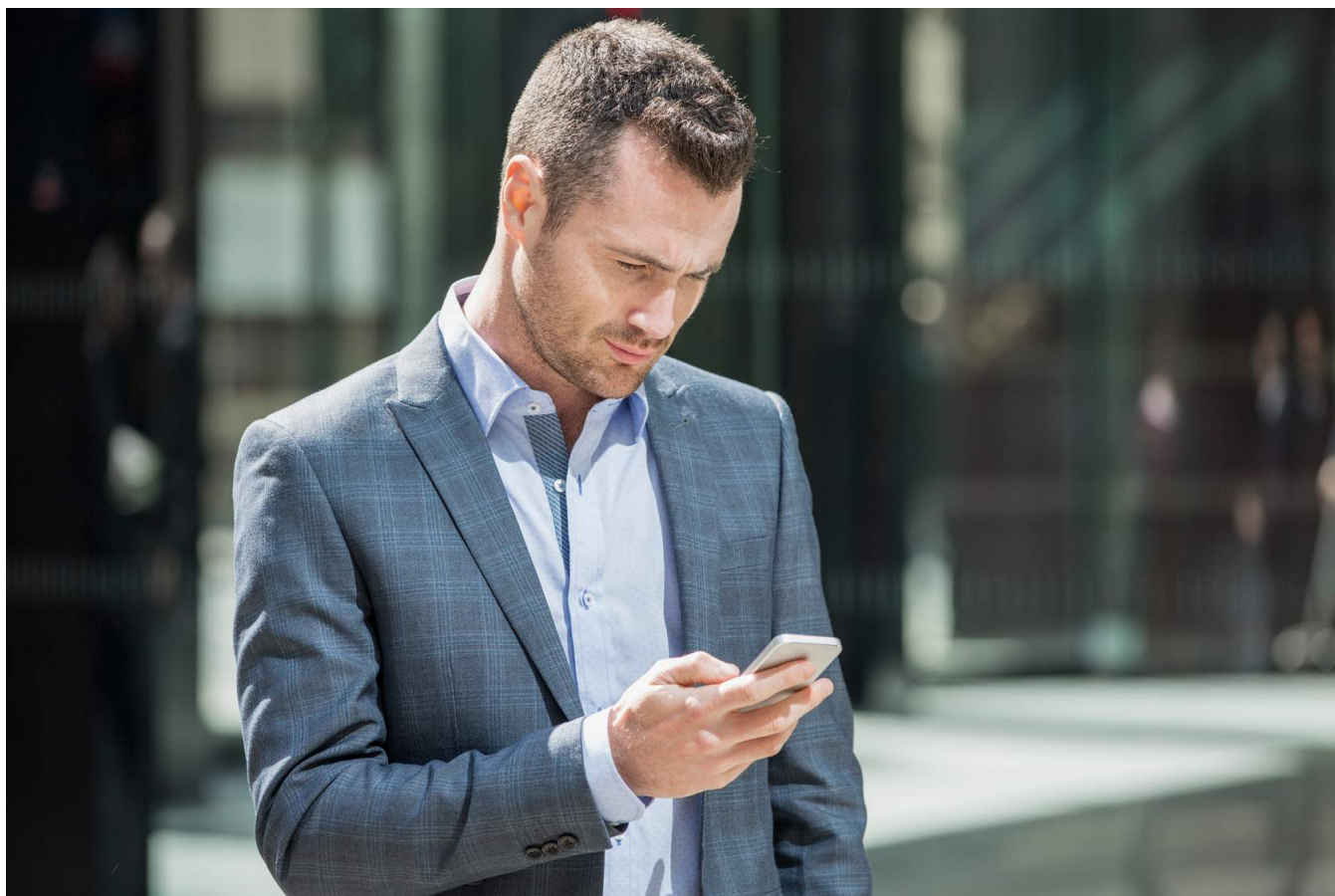
02/02

En caso de ser una Desconexión Móvil, el cliente podría recibir hasta dos boletas, dado que el servicio se cobra por mes vencido

☐ Verdadero

☐ Falso

INGRESO Y ELIMINACIÓN DE DESCUENTOS HFC



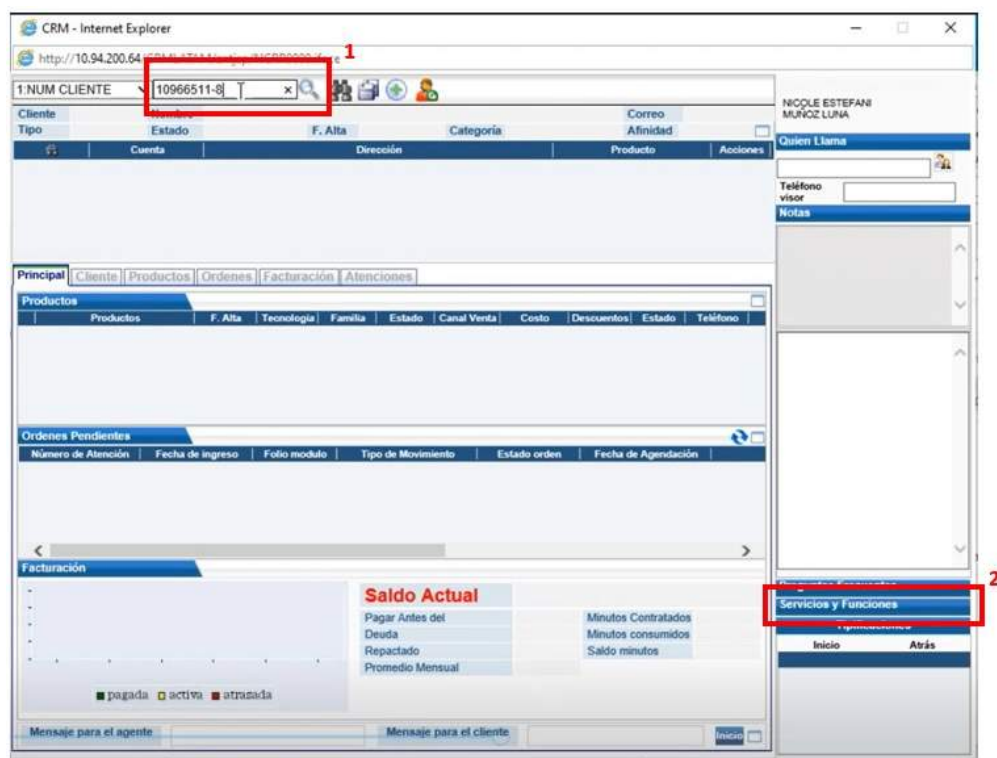
Durante del proceso de la venta es posible que se le ofrezca al cliente descuentos o bien, existe la posibilidad de se elimine algún descuento. Para ello, es importante que cumplas correctamente los pasos, ya sea para eliminar o ingresar algún descuento. A continuación, se detallará el proceso que se debe seguir.

INGRESO DE DESCUENTOS EN SUR:

A continuación, revisaremos cómo ingresar un descuento en el sistema, veamos:

Paso 1

1. En SUR, ingresar RUT de cliente y luego hacer clic sobre la **lupa**.
2. Seleccionar **"Servicios y Funciones"**.



Paso 2

Se debe seleccionar **"Contratación"**.

CRM - Claro CL - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1: NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente 10966511-8 Nombre CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo karoleinh80@gmail.com

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 18-mar-2023 Categoría Normal Afinidad

Cuenta Dirección Producto Acciones

10966511-8 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO:306 NUMERO INT. PENAFLOR

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megas Sim	19-mar-2023	FTTH				\$37.900	\$1.900	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del 15 Abril Minutos Contratados 0

Deuda \$23.785 Minutos consumidos

Repactado \$0 Saldo minutos

Promedio Mensual \$33.785

■ Pagada ■ Activa ■ Atrasada ■ Global

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

Quien Llame

PRISCILLA

Teléfono 225073726

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATACIONES NUEVAS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Paso 3

Se debe seleccionar fila "Persona"

Contratación - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/CRR0046.iface?url=/ventageneri

Contratación

Debe seleccionar un tipo de cliente para la contratación

Clave	Tipo de Cliente	Estado
1	PERSONA	Cliente Activo

Cerrar

Paso 4

Se abrirá una nueva pestaña y seleccionar **"Menú Contratación"**, luego **"Baja de Servicios"**



Paso 5

Se revisa la información del cliente, en la sección **"Promociones vigentes"** se mostrará el listado de descuentos activos que tiene el cliente. Para continuar hacer clic en **"Siguiente"**.

[Promociones asignadas](#)
[Promociones disponibles](#)
[Modificar datos](#)
[Aplicación de promociones](#)
[Estado de boleta](#)
[Cuenta de cliente](#)

Cuenta y Dirección

Cuenta: QF201412150521453051
 Dirección: MAPU, BASE ARTURO PRAT 2667 REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Estado de Cliente: Estado de Cliente

Zona Geográfica

Zona G: Zona G
 Comuna: MAPU
 Región: REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Ciudad: MAPOCHO

Servicios Contratados

Producto	Cant.	Costo	Desc.
3 Play Entertaining HD 20 MB 90 P: Tarifa única con cable	1	59.000.00	12.375.00
Internet 20 MB	1	25.000.00	0.00
TV Claro Entertaining HD	1	17.000.00	0.00

Promociones Históricas

Promoción	Tiempo	Unidad	Tipo Descuento	Descuento
Cargando información				

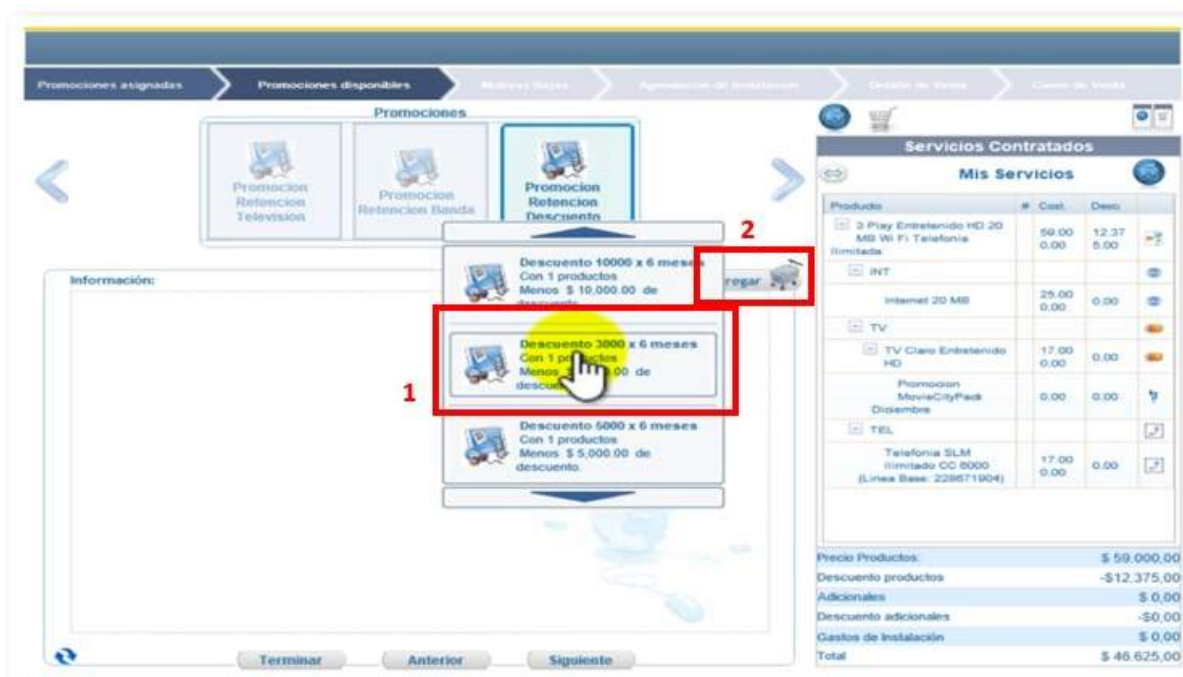
Promociones Vigentes

Promoción	Tiempo	Unidad	Tipo Descuento	Descuento
Cargando información				

[Terminar](#)
[Anterior](#)
[Agregar](#)

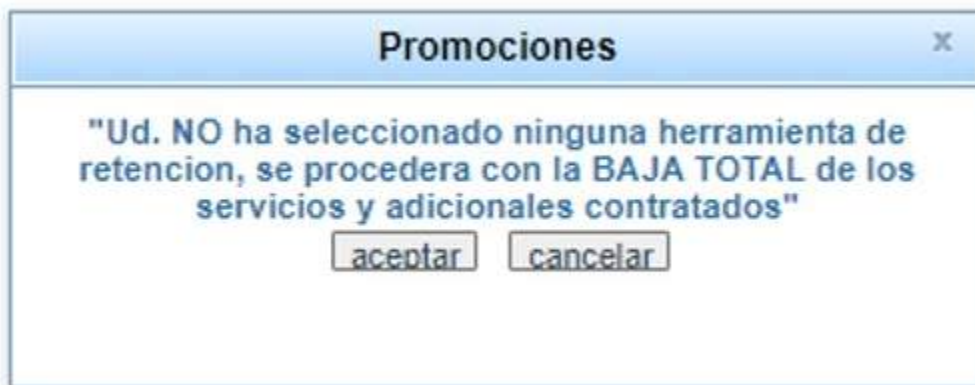
Paso 6

Se debe buscar la promoción disponible e ingresamos el descuento ofrecido al cliente (1). Para guardar se debe hacer clic en **"Agregar"**. Automáticamente se actualizará información en sección **"Servicios contratados"**, donde se puede visualizar el valor total de descuentos en la boleta del cliente.



Paso 7 —

IMPORTANTE: Si no selecciona o carga bien el descuento, al dar clic en **"Siguiente"** el sistema arrojará el siguiente mensaje. Para continuar, presionar **"Siguiente"**.



Paso 8 —

Debemos señalar el motivo por el que el cliente deseaba dar de baja sus servicios, para ello, completamos todos los campos señalados. Luego clic en **"Siguiente"**.

[Promociones asignadas](#) > [Promociones disponibles](#) > [Motivos Faltas](#) > [Agenda Promocion](#) > [Detalle de Venta](#) > [Inicio de Venta](#)

Datos Cliente			
RUT	15936478-K	Tipo Cliente PERSONA	
Nombre	VERONICA FRANCISCA ESPEJO LERA		
Correo electrónico	veronica.espejo@clarochile.cl		
Categoría	Normal		
Segunda Categoría	Categoría 1		
Alimental	Alimental 1		
Alias	CUENTA 1		

Domicilio de Instalación			
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	MAIPU	Sector	
Calle	BASE ARTURO PRAT	Número	2967
Identificador	CASA	#Identificador	

Forma de Pago	
Pago Automático	NO
Medio de Envío	CORREO
Tipo de Documento	BOLETA

Domicilio de Envío			
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	MAIPU	Sector	
Calle	BASE ARTURO PRAT	Número	2967
Identificador	CASA	#Identificador	

Agendacion de Promocion			
Nombre de contacto		Fecha de entrega	22-DICIEMBRE-2014
Fono contacto		Hora de entrega	09:51 AM
Observaciones	RETENCION APLICADA DCTO 3000 POR 6 MESES ATTE G TOLEDO		

Tipo de Venta		

Mis Promociones		
Producto	Costo	Cham
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.00

Precio Productos	\$ 0.00
Descuento productos	-\$ 3.000.00
Adicionales	\$ 0.00
Descuentos adicionales	\$ 0.00
Cuentas de instalación	\$ 0.00
Total	-\$ 3.000.00

[Terminar](#)
[Anterior](#)
[Siguiente](#)

Paso 9

Finalmente, el sistema nos entregará un número de orden de trabajo. Dar clic en **“Terminar”**.

[Promociones asignadas](#)
[Promociones disponibles](#)
[Motivos Bajos](#)
[Agenda Promocion](#)
[Detalle de Venta](#)
[Cierre de Venta](#)

Este es el Número de Orden de Trabajo: **1981667**
 Por favor guarde este número para su próximo uso

¡Gracias por su Compra!
Actualización de promociones en proceso

Datos Cliente		
Cliente	19936475-K	Tipo Cliente PERSONA
Nombre	VERONICA FRANCISCA ESPEJO LEON	

Domicilio de Instalación		
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia SANTIAGO
Comuna	SANITU	Sector
Calle	BASE ARTURO PRAT	Número 2067
Identificador	CASA	#Identificador
Num. Interior		

Agendación de Promoción		
Nombre de contacto		
Fono contacto	Fecha de entrega 22 DICIEMBRE 2014	Hora de entrega 09:51

Mis Promociones		
Producto	#	Cost.
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.0

Servicios Contratados		
Producto	#	Cost.
3 Play Entrenamiento HD 20 MB	88.000	12.375.00
W.F. Telefonía Contrata	00	00
EXT	25.000	0.00
Internet 20 MB	25.000	0.00

Mis Promociones		
Producto	#	Cost.
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.0

Mis Servicios		
Producto	#	Cost.
3 Play Entrenamiento HD 20 MB	88.000	12.375.00
W.F. Telefonía Contrata	00	00
EXT	25.000	0.00
TV	17.000	0.00
TV Claro Entrenamiento HD	17.000	0.00
Promocion	0.00	0.00
MovistarPlay	0.00	0.00
Dispositivo	0.00	0.00
TEL	17.000	0.00
Telefono SLM limitado	00.0000	0.00
(Línea Base: 229871004)		



INFORMA AL CLIENTE

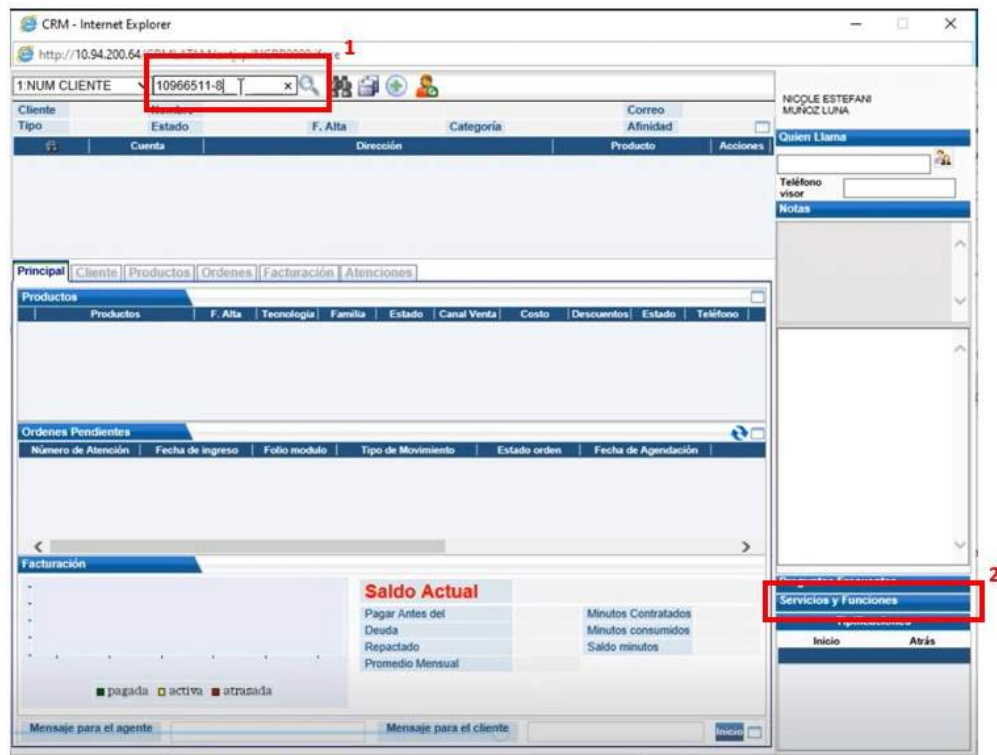
Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; desde la próxima boleta y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX".

ELIMINACIÓN DE DESCUENTOS EN SUR:

A continuación, revisaremos cómo eliminar un descuento en el sistema, veamos:

Paso 1

1. En SUR, ingresar RUT de cliente y luego hacer clic sobre la **lupa**.
2. Seleccionar **"Servicios y Funciones"**.



Paso 2

Se debe seleccionar **"Contratación"**.

CRM - Claro CL - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/NCRR0000.iface

1: NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente 10966511-8 Nombre CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo karoleinh80@gmail.com

Tipo PERSONA Estado Cliente Activo F. Alta 18-mar-2023 Categoría Normal Afinidad

Cuenta Dirección Producto Acciones

10966511-8 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO:306 NUMERO INT. PENAFLORES

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megas Sim	19-mar-2023	FTTH				\$37.900	\$1.900	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	--------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del 15 Abril Minutos Contratados 0

Deuda \$23.785 Minutos consumidos

Repactado \$0 Saldo minutos

Promedio Mensual \$33.785

■ Pagada ■ Activa ■ Atrasada ■ Global

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

Quien Llame

PRISCILLA

Teléfono 225073726

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

AJUSTES POR CONCEPTO

AJUSTES VARIOS

CANCELA PORTABILIDAD

CONSUMOS CLARO

CONTACTO PRINCIPAL

CONTRATACION

CONTRATACIONES NUEVAS

CUENTAS NUEVAS

DIRECCIONES NUEVAS

RECLAMOS

REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Paso 3

Se debe seleccionar fila "Persona"

Contratación - Internet Explorer

http://10.94.200.64/CRMLATAM/zntjsp/CRR0046.iface?url=/ventageneri

Contratación

Debe seleccionar un tipo de cliente para la contratación

Clave	Tipo de Cliente	Estado
1	PERSONA	Cliente Activo

Cerrar

Paso 4

Se abrirá una nueva pestaña y seleccionar **"Menú Contratación"**, luego **"Baja de Servicios"**



Paso 5

Se revisa la información del cliente, en la sección **"Promociones vigentes"** se mostrará el listado de descuentos activos que tiene el cliente. Para continuar hacer clic en **"Siguiente"**.

Procesamiento de datos

Cuenta y Dirección

Cuenta: 02101412150621453061
 Dirección: MAPU, BASE ARTURO PRAT 2067 REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Estado de Cliente: Comportamiento

Zona Geográfica

Zona G.:
 Comuna: MAPU
 Región: REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Ciudad:
 Bando: MARIPO

Servicios Contratados

Producto	Cant.	Unit.	Desc.
3 Play Entendido HD 20 480 W P: Tarifas de conexión	1	12 375.00	
Internet 20 480	1	0.00	
TV Claro Entendido HD	1	0.00	

Promociones Históricas

Promoción	Tiempo	Unidad	Tipo Descuento	Descuento
Cargando información				

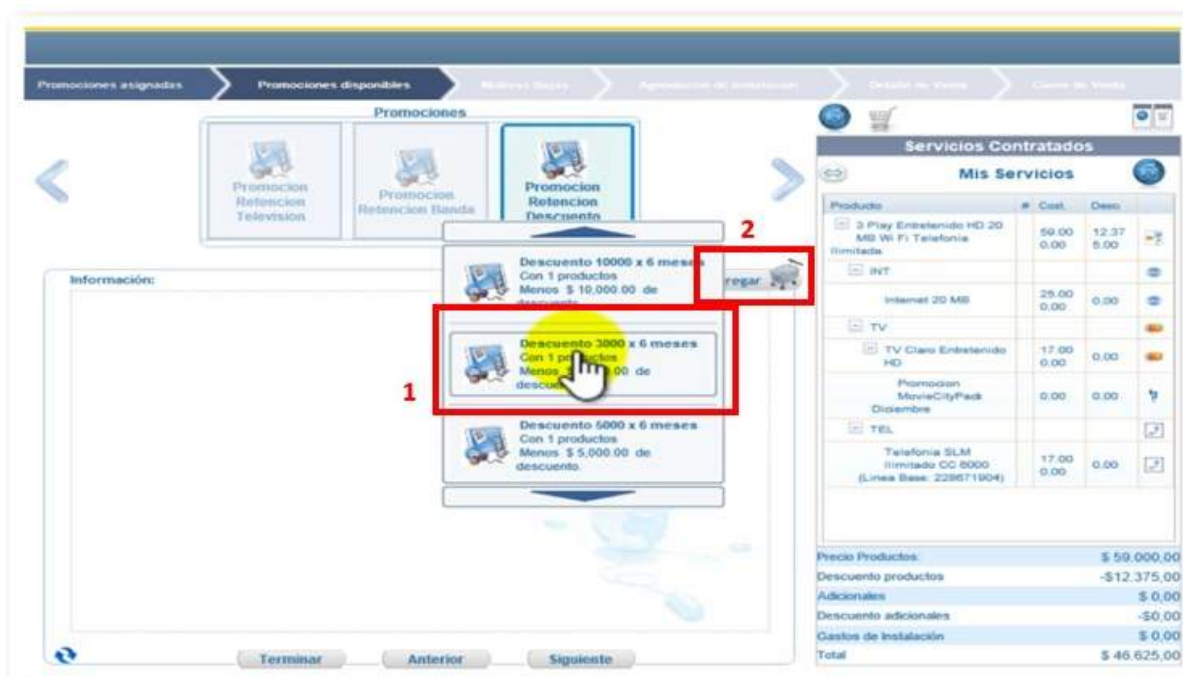
Promociones Vigentes

Promoción	Tiempo	Unidad	Tipo Descuento	Descuento
Cargando información				

Terminar Anterior

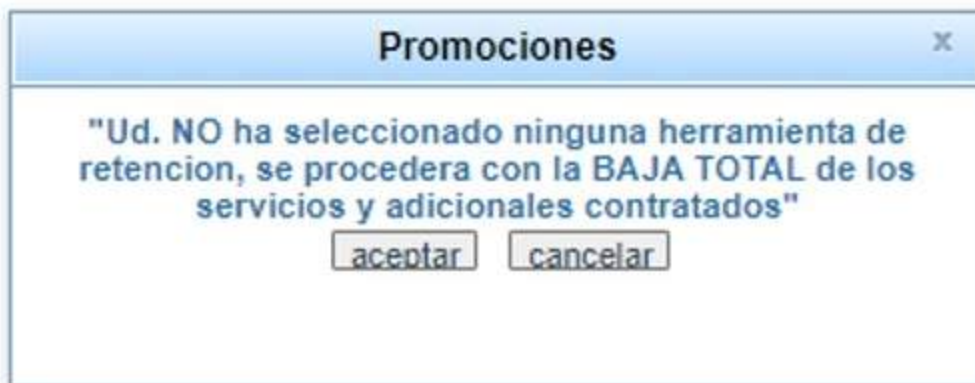
Paso 6

Buscar la promoción que se debe eliminar y hacer clic sobre la sección para **desmarcar** (1). Para guardar se debe hacer clic en **"Agregar"** (2). Automáticamente se actualizará información en sección **"Servicios contratados"**, donde se puede visualizar el valor total de descuentos en la boleta del cliente.



Paso 7

IMPORTANTE: Si no selecciona o carga bien el descuento, al dar clic en **"Siguiente"** el sistema arrojará el siguiente mensaje. Para continuar, presionar **"Siguiente"**.



Paso 8

Debemos señalar el motivo por el que el cliente deseaba dar de baja sus servicios, para ello, completamos todos los campos señalados. Luego clic en **"Siguiente"**.

[Promociones asignadas](#) > [Promociones disponibles](#) > [Motivos Faltas](#) > [Agenda Promocion](#) > [Detalle de Venta](#) > [Inicio de Venta](#)

Datos Cliente

RUT	15936478-K	Tipo Cliente	PERSONA
Nombre	VERONICA FRANCISCA ESPEJO LERA		
Correo electrónico	veronica.espejo@clarochile.cl		
Categoría	Normal		
Segunda Categoría	Categoría 1		
Almohada	Almohada 1		
Alias	CUENTA 1		

Domicilio de Instalación

Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	MAIPU	Sector	
Calle	BASE ARTURO PRAT	Número	2867
Identificador	CASA	#Identificador	

Forma de Pago

Pago Automático	NO	Tipo de Documento	BOLETA
Medio de Envío	CORREO		

Domicilio de Envío

Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	MAIPU	Sector	
Calle	BASE ARTURO PRAT	Número	2867
Identificador	CASA	#Identificador	

Agendacion de Promocion

Nombre de contacto		Fecha de entrega	22 DICIEMBRE 2014	Hora de entrega	09:51 AM
Fono contacto		Observaciones	RETENCION APLICADA DCTO 3000 POR 6 MESES ATTE G TOLEDO		

Tipo de Venta

Mis Promociones

Producto	Cant.	Unidad
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.00

Precio Producto: \$ 0.00
 Descuento productos: -\$ 3.000.00
 Adicionales: \$ 0.00
 Descuento adicionales: \$ 0.00
 Suma de instalación: \$ 0.00
Total: \$ -3.000.00

[Terminar](#) [Anterior](#) [Siguiente](#)

Paso 9

Finalmente, el sistema nos entregará un número de orden de trabajo. Dar clic en **“Terminar”**.

Promociones asignadas
Promociones disponibles
Motivos Bajos
Agenda Promocion
Detalle de Venta
Cierre de Venta

Este es el Número de Orden de Trabajo: **1981667**
Por favor guarde este número para su próximo uso

¡Gracias por su Compra!
Actualización de promociones en proceso

Datos Cliente	
Cliente	19936478-K
Nombre	VERONICA FRANCISCA ESPEJO LEON
Tipo Cliente PERSONA	

Domicilio de Instalación	
Región	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO
Estado/Provincia	SANTIAGO
Comuna	SANPEJ
Calle	BASE ARTURO PRAT
Identificador	CASA
Num. Interior	
Sector 2067	
#Identificador	

Agendacion de Promocion	
Nombre de contacto	
Fono contacto	
Fecha de entrega	22 DICIEMBRE 2014
Hora de entrega	09:51

Mis Promociones

Producto	#	Cost.	Desc.
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.0	0

Servicios Contratados

Producto	#	Cost.	Desc.
3 Play Entrenamiento HD 20 MB	60.000	12.378.00	
40 FT. Telefonía Ilimitada	00	0.00	
Internet 20 MB	25.000	0.50	
Internet 20 MB	25.000	0.50	

Mis Promociones

Producto	#	Cost.	Desc.
Descuento 3000 x 6 meses	0.00	3.000.0	0

Mis Servicios

Producto	#	Cost.	Desc.
3 Play Entrenamiento HD 20 MB	60.000	12.378.00	
40 FT. Telefonía Ilimitada	00	0.00	
Internet 20 MB	25.000	0.50	
Internet 20 MB	25.000	0.50	
TV Claro Entrenamiento HD	17.000	0.50	
Promocion MovistarPay	0.00	0.00	
Dispositivo	0.00	0.00	
TEL	17.000	0.50	
Telefono 3.5M Ilimitado	00.000	0.00	
(Línea Base: 229871004)	00	0.00	



INFORMA AL CLIENTE

Ten presente que no se puede ofrecer descuento sobre descuento.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

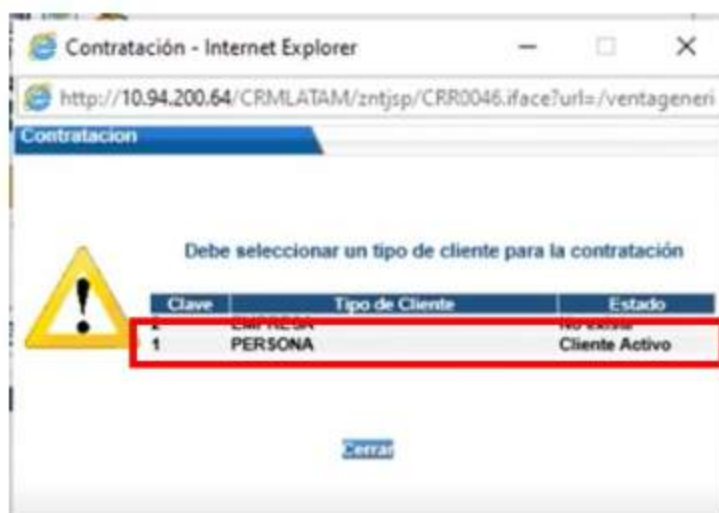
ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

La siguiente imagen ¿A qué paso del proceso corresponde?



☐ Paso 1

☐ Paso 2

☐ Paso 3

Pregunta

02/02

La siguiente imagen ¿A qué paso del proceso de eliminación de descuento corresponde?



☐ Paso 6

☐ Paso 7

☐ Paso 8

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



Los Servicios de Valor Agregado (SVA): Son herramientas que permiten ofrecer servicios adicionales a nuestros clientes, aumentando su nivel de satisfacción, el cual siempre debe ir asociado a algún producto principal. De esta manera podrán disfrutar de una mejor experiencia.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- ☐ 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.
- ☐ 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.
- ☐ Para tener información detallada de cada servicio, su número corto, cobro y desactivación de los servicios se debe descargar el Diccionario de Servicios Adicionales.

CONTRATAR/HABILITAR SVA:

Para que el cliente pueda habilitar o contratar algún Servicio de Valor Agregado debe considerar:

- **Cliente debe tener sus servicios Claro activos**
- **Cliente debe tener cuenta al día, sin deuda vencida.**

Si cliente tuvo sus servicios suspendidos y/o cuenta vencida, debe realizar el pago de la boleta pendiente, una vez reflejado el pago (esto puede tardar hasta 2 horas), el cliente podrá optar a la contratación de servicios adicionales. Veamos a continuación cómo activar los siguientes SVA:



BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUAWEI CARRIER BILLING	CLARO JUEGOS
Bolsas Turbo: Cliente puede contratar: 1. Llamando al 103 opción 5, elegir opción 3 y escoger la Bolsa de Minutos. 2. Marcando *103 opción 3, elegir opción Minutos y escoger la Bolsa de Minutos. 3. Ingresando a miportal.clarochile.cl, seleccionando compra de bolsas o paquetes, elegir Bolsas de Minutos. Bolsas Roaming: Cliente puede contratar: 1. Desde Sucursal Virtual de Claro, sección "Bolsas". 2. Marcando a *7626 desde Chile. 3. Desde miportal.clarochile.cl 4. Marcando a +56 228 203 331 5. Escribiendo al WhatsApp a +569 7990000 Bolsas LDI (Larga Distancia Internacional): 1. Cliente puede contratar: 2. Ingresando a Sucursal Virtual o App Mi Claro.					

3. Ingresando a miportal.clarochile.cl, seleccionando compra de bolsas o paquetes, elegir Bolsas LDI.

BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUA
Cliente puede contratar: 1. Llamando al 103 2. Marcando *103# 3. Ingresando a miportal.clarochile.cl, elegir bolsa y hacer clic en “adquirir”.				

BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUA
1. Para activar servicios desde Google Play Store, dirígete a la APP y seleccionar “cuentas” y elige “Formas de pago”. 2. Elige usar facturación “Claro” y acepta los términos y condiciones. 3. Elige la aplicación, seleccionar el botón verde con el precio y luego hacer clic en “Comprar”. 4. Ingresar contraseña de Google y luego presionar “Confirmar”.				

BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUA
1. Dentro de Galaxy Store el usuario debe elegir la aplicación y hacer clic en el botón con precio (los valores de la tienda Samsung no incluyen IVA).				

2. Se solicitará la contraseña de la cuenta Samsung. Ingresar y luego presionar **"Confirmar"**.
3. Seleccionar **"Pago móvil (Claro)"** y luego **"Comprar"**.
4. Aceptar término y condiciones.

BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUA
1. Ingresar a la aplicación AppGallery. 2. Elegir aplicación que tiene costo, la app direccionará a métodos de pago. Selecciona opción "agregar número de teléfono para pagar". 3. Seleccionar operador "Claro" y luego "siguiente". 4. Ingresar número de teléfono, cliente recibirá SMS con PIN de confirmación, ingresar y luego presionar "pagar".				

BOLSAS POSTPAGO	BOLSAS PREPAGO	GOOGLE CARRIER BILLING	SAMSUNG CARRIER BILLING	HUA
1. Ingresar a la APP de Claro Juegos 2. Seleccionar el juego y presionar "Comprar". 3. Aceptar las condiciones haciendo clic en "Comprar".				

DESACTIVAR/ELIMINAR SVA:

Los servicios GOLES, Guapísima, Todo Gamers se pueden dar de baja en SMS Premium.

Sigue el orden del procedimiento según lo que se indica a continuación.

DAR DE BAJA SVA EN SMS PREMIUM	NO SE PUEDE DAR DE BAJA EN SMS PREMIUM- AUTOGESTIÓN	CLIENTE NO PUDO DAR DE BAJA EL SERVICIO- ESCALAMIENTO	ELIMINAR PERMANENTE / LISTA NEGRA
1. Ingresa a la página web de SMS Premium con las credenciales de ONE. 2. Ir a "Suscripciones" en el menú izquierdo de la web. 3. Ingresar el PCS del cliente en formato de 9 dígitos. 4. Aparecerán los servicios SVA locales que tiene contratado el cliente. Para eliminar, debes hacer clic en "Dar de baja" en el servicio correspondiente. 5. Sistema mostrará el resultado de "Operación exitosa" confirmando la eliminación del SVA. 6. Cliente recibirá un SMS confirmando la baja de servicios.			

DAR DE BAJA SVA EN SMS PREMIUM	NO SE PUEDE DAR DE BAJA EN SMS PREMIUM- AUTOGESTIÓN	CLIENTE NO PUDO DAR DE BAJA EL SERVICIO- ESCALAMIENTO	ELIMINAR PERMANENTE / LISTA NEGRA
Para casos donde la baja de SMS Premium no figure exitosa o no aparezca el SVA: 1. Indicar al cliente que él debe realizar la baja de su suscripción a través del envío de un SMS. Revisar planilla "Diccionario SVA" y buscar el servicio que desea eliminar el cliente. 2. Guía al cliente a que envíe un SMS al número suscrito previamente con la palabra SALIR para cancelar suscripción. <i>"Sr(a) XXX, para dar de baja el servicio indicado, usted debe enviar un SMS al [indicar número del servicio] con la palabra XXXX. Luego de esto, recibirá un mensaje de confirmación de la baja."</i> - Cliente recibirá confirmación de la solicitud mediante SMS.			

--

DAR DE BAJA SVA EN SMS PREMIUM	NO SE PUEDE DAR DE BAJA EN SMS PREMIUM- AUTOGESTIÓN	CLIENTE NO PUDO DAR DE BAJA EL SERVICIO- ESCALAMIENTO	ELIMINAR PERMANENTE / LISTA NEGRA
En caso de que no hayas podido realizar la baja en la plataforma de SMS Premium y cliente indique que no sabe o está imposibilitado a realizar la baja a través del SMS, debes ingresar la solicitud a través de la siguiente ruta de tipifica: CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO ¿Cómo resolvió esta consulta?: ESCALAMIENTO Incluyendo en el template: • Número PCS • Proveedor • Mensaje • Numero Corto Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología: • Motivo 1: Consultas Comerciales • Motivo 2: Productos y Servicio Contratados • Motivo 3: Servicios Adicionales • Resultado: Solicitud completada • Template nota de la interacción: Gestión realizada al cliente. INFORMA En las próximas 72 horas hábiles se regularizará baja de SVA			

DAR DE BAJA SVA EN SMS PREMIUM	NO SE PUEDE DAR DE BAJA EN SMS PREMIUM- AUTOGESTIÓN	CLIENTE NO PUDO DAR DE BAJA EL SERVICIO- ESCALAMIENTO	ELIMINAR PERMANENTE / LISTA NEGRA
-----------------------------------	--	--	---

En caso de que el cliente no quiera volver a recibir cobro de ningún tipo de servicio adicional se debe enviar a LISTA NEGRA.

IMPORTANTE:

- Antes de enviar caso a lista negra debes indicar al cliente que si desea bloquear la contratación de servicios adicionales no podrá volver a contratarlos en el futuro.

GESTIÓN:

1. La ruta para enviar a bloquear los servicios adicionales es:

CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

¿Cómo resolvió esta consulta?: ESCALAMIENTO

Incluyendo en el template:

- Número PCS
- Proveedor
- Mensaje
- Numero Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicio Contratados
- **Motivo 3:** Servicios Adicionales
- **Resultado:** Solicitud completada
- **Template nota de la interacción:** Gestión realizada al cliente.

DESBLOQUEO DE SERVICIOS ADICIONALES:

Esta sección aplica para quitar LISTA NEGRA al cliente y así pueda volver a suscribirse a un servicio adicional.

GESTIÓN: se debe ingresar un correcto registro de la atención en TIPIFICA. Apóyate con la publicación INSTRUCTIVOS TIPIFICA-ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA

CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > DESBLOQUEO

INFORMA: *"Sr(a) XXXX, hemos ingresado una solicitud para realizar el desbloqueo, dentro de las próximas 5 días hábiles podrá contratar servicios adicionales."*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 6 de 7

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Para contratar un SVA el cliente debe tener sus servicios Claro activos

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Para contratación de Bolsas Postpago el cliente puede autogestionarse a través de Sucursal Virtual de Claro o miportal.clarochile.cl.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO SUCURSAL

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

FINALIZAR