

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - 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.



INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



ACTIVIDAD

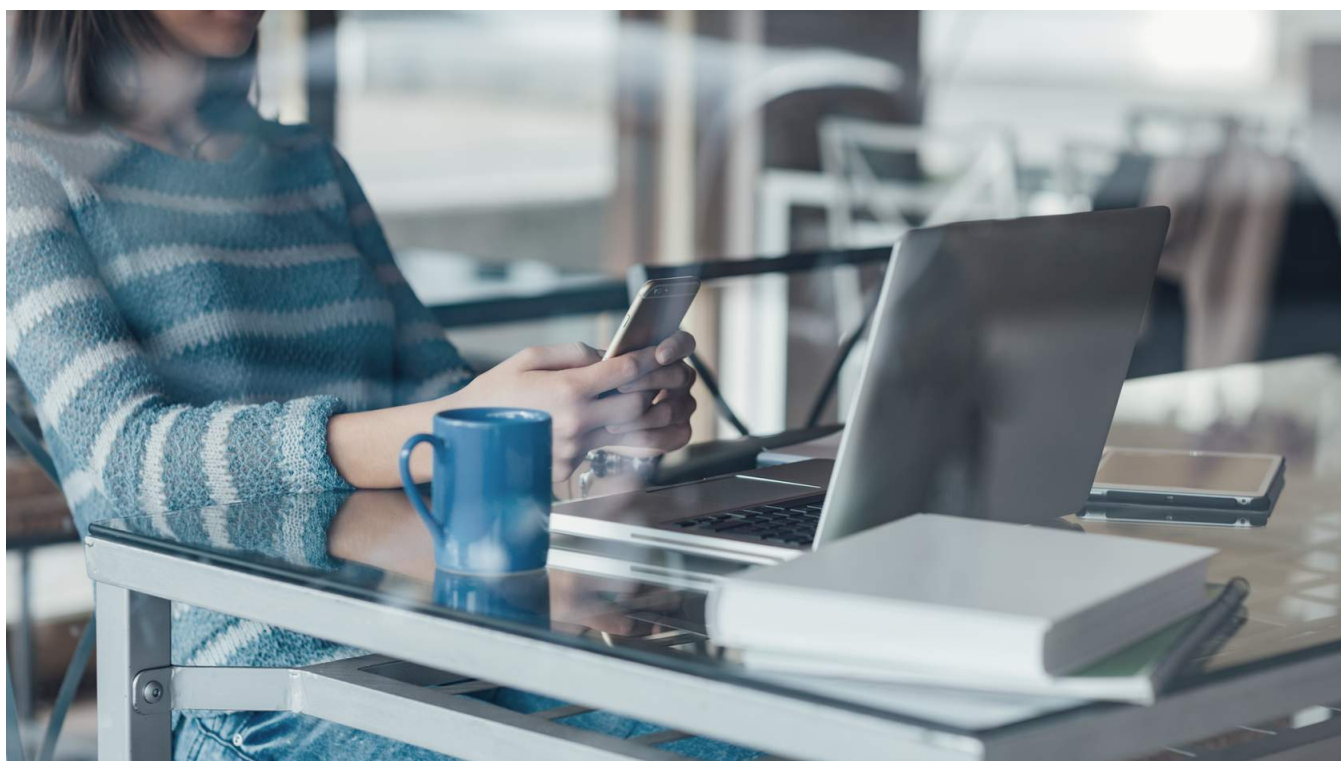


DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



DEBES SABER:



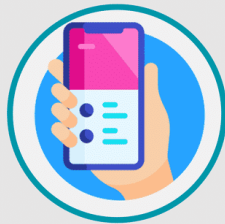
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

Paso 1: Pincha en la cuenta financiera del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación: Chile

Notas: Notas Anteriores:

Descripción: Canal: Web Medios: Autotendón

Enlace: Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN:

En Cartera: ☐ Login del Comerciante: En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar 26 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	013320951	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSIBLE CO...		236646976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSIBLE CO...		236646976
11/05/2023	012838157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	IMPOSIBLE CO...		236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Page Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fianza

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSPAUS	Justificación de Disputa	12051010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

Claro

EXCELSOR BELLAS VALENCIA
CALLE 100 No. 100, Valencia, C.R.

Fecha Emisión: 03 SEPT 2023
Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
Tel: 1844467-7
N° de cliente: 241176264
N° de documento: 24080576
N° de factura: 24080576
Fecha Última Pago: 15 AGO 2023
Monto Último Pago: \$ 0.190

Total a pagar: \$ 16.990
Paga Ahora
Pagar más tarde: 02 SEPT 2023
SOLICITA PSE

Información importante para ti:
Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cu accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

	TOTAL
+ CARGO FIJO	\$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS CARGOS	\$ 0

REDAJA ÚLTIMO PAGO
MONTOS ÚLTIMO PAGO

15 AGO 2023
\$ 0.190

Total servicio más Saldo anterior: \$ 16.990
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 5: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración	Crédito y Cargos	Pagos	Reembolsos	Acuerdos de Pago	Casos	Ítems de Acción	Historial	Lista de Depósito	Actividades de Legado	S
Fecha de Inicio:	24/05/2023	Fecha Final:	21/10/2023	Suscripción:	Todos	Número de Factura Legal:	240391179	Buscar Ahora		
Cargos:										
Buscar Ahora Ajustar										
Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado	
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59	
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00	
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95	
2216576364	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 6: Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Subscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
☐ 2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56987238992	0,00	0,00	0,00	0,00
☐ 2036410147	CCOCHDM_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	13.885,56	2.874,45	16.500,01	13.885,56
☒ 2036410145	CCOCSUBEQPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R...	DBT	56986742872	1.680.586,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
☐ 2036410148	CCOCPM18_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.548,13	138,88	4.687,01	0,00

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 7: Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:
1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:
Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:
Corrige monto facturado

☒ Pagar en saldo inmediato
☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Paso 8: Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Wireless: ☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☒ Ignorar intereses por mora: ☐ Expira el:

Dirección del Cliente: [CAMPO \(MUELLE\) Camino a la Estrella 501](#)
[QUINTO RANCHO - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'NEIGAN](#)

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Faltar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667880	-1.00		2.309.904,74	
30/01/2023	RP	Boleta/Factura	13955163		2.309.083,30	2.309.905,74	

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

ID de la Interacción:				
	Nuevo	Guardar	Cerrar	Refrescar
Titular:	Tipo/Subtipo de Cliente:	Churn:	Maro:	
SANITY CLARO2	Pyme EMPRESA UNIPERSONAL		NO E	
Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condic
100025241	Cancelado	2/04/2014 11:34:32	7	Ningun
Dirección:		VIP:		
Avenida del valle 819		Ninguno		
Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO		Estado de la identificación:		
Chile				

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)
[Huec](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolsos de Cargo

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal:

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Si

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acredit
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonía Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Paso 5: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Declaración | **Crédito y Cargos** | Pagos | Reembolsos | Acuerdos de Pago | Casos | Ítems de Acción | Historial | Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 | Fecha Final: 1/07/2023 | Suscripción: Todos | Número de Factura Legal:
 [Buscar Ahora]

Cargos: [Buscar Ahora] [Ajustar]

☐	Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
☐	400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
☐	400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒	400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
☐	400359492	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito | Cargo en Impugnación

Créditos:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Paso 6: Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 No. de Suscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Teléfono Casa: Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 CAC:
 Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles **Disputar**

Detalles del Cargo:
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía OBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:
 Favor especificar Favor especificar
 Monto de disputa:
 0.00
 Motivo del Crédito:
 Regularizacion caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Paso 7: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 Caso Anterior | **Siguiente Caso** | Atributos

Detalles | Disputar

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía DBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: **Notas**
 Cargos Voz Nacional Promoción no aplicada Registrar template:
 Monto de disputa: 386.00
 Motivo del Crédito: Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | Guardar | Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Paso 8: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | **Guardar** | Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 9: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

Página Principal de Interacción [N°]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cancelar Refrescar [Notas]

Título: Tipo-Suporte de Cliente: Grupos: Mantención en Lista Especial:

Cia. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Asignado: Condición Especial:

Dirección: VIP: Estado de la Interacción:

Verificar Interacción **Verificar Tema**

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

Id. de Cia. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Respuesta:

3150789 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR 50879473068

Historial **Trabajo** **Contactos** **Items de facturación**

Buscar Ahora Mostrar todo

Modificación	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cia. Financiera	No.
17/06/2020	1320952363	Caso	URG. SOL. PUN	29/12/2012	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5087
14/06/2020	1320953272	Caso		14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES		SIN SEÑAL	Cerrado	3150789	5087
15/06/2020	1320976592	Caso	50821257P-FU	n/y?	SOLOITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
06/06/2020	1288162231A	Orden	Orden por RG	23/06/2020				Cerrado		
06/06/2020	1282817385A	Orden	Orden por RG	17/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	1311770872	Caso	50821257P-FU	n/y?	SOLOITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
06/06/2020	1298129871A	Orden	Orden por RG	22/05/2020				Cerrado		

INFORMA: "Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

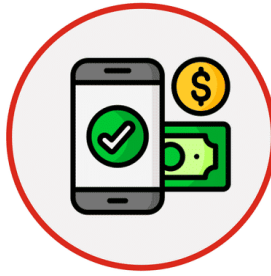
Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



En caso de tener los servicios SUSPENDIDOS por mora, **estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.



SLA de desbloqueo en ONE es Inmediato, en donde para reanudar servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o modo avión (activar y desactivar) para ello apóyate en la siguiente publicación "Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión"



El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta. esto **implica un cargo** en la siguiente facturación por un valor de:

- \$990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
- \$1.290 para clientes "nuevos" (Contratos desde octubre de 2016)



La reactivación servicios frente a un inconveniente con Pago de Cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro, apóyate de la publicación No Reconoce Cobros - Corte y Resposición.



Clientes por IVR también pueden **detener cobranzas por 24 horas**, 1 vez al mes. Ante gestión por parte del ejecutivo, se puede realizar gestión máxima 2 veces al mes.



El desbloqueo de confianza no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario, apóyate con la publicación ATENCIÓN CLIENTES FUNCIONARIOS CLARO

PRECONDICIONES:

Verifica si mantiene inconvenientes con Pago de Cuenta. Puedes revisar la publicación [aquí](#)
O si es parte de campaña de cobranzas, puedes revisar el procedimiento [aquí](#)

INFORMA:

Aplica siempre y cuando los servicios sean reanudados usando este procedimiento

"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

Detención de cobranza son éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento:

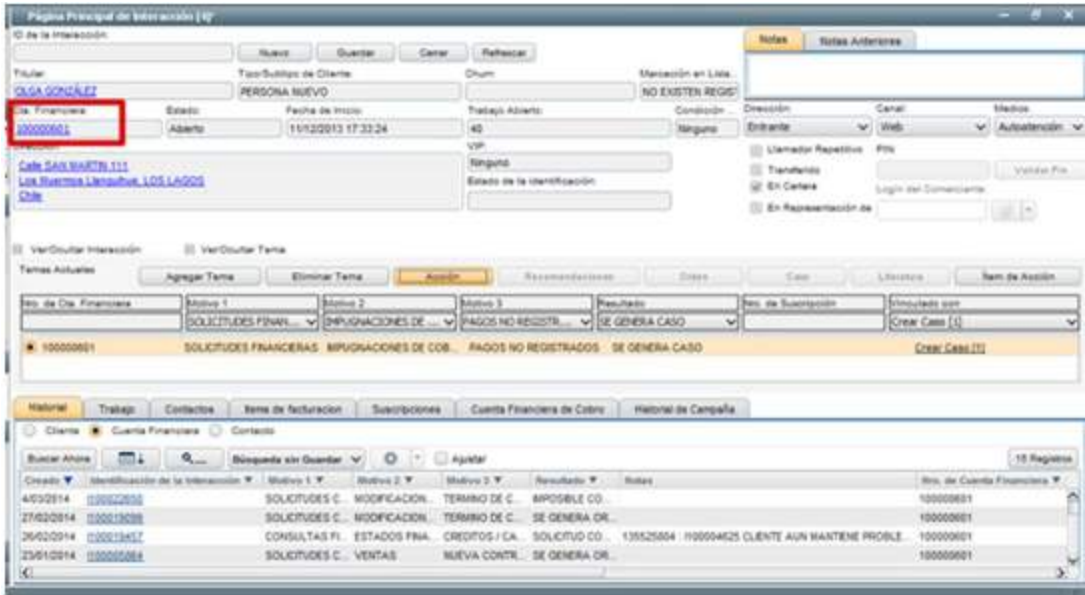
"Sr. XXX le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

GESTIÓN:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Ingresar a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente. a) Presionar botón encontrar a quien llama. b) En tipo de identificación, selecciona RUT. c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guion. d) Presiona en buscar ahora. 2. Una vez que llegues a la pantalla de búsqueda de contacto, digita el PCS en la fila de Nro. Suscripción, y pincha buscar ahora. En caso de que este no aparezca, es porque no está activo en ONE. e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO. f) Presiona el botón Seleccionar IMPORTANTE: Antes de seguir, revisa que no existan ordenes abiertas, para ello, sigue los siguientes pasos: dirígete al submenú y luego pincha en Buscar>> orden>> órdenes En la pestaña de "Identificación" pega el Numero de orden acompañado de la letra A (Siempre y cuando lo conozcas) o bien, pincha solo "Buscar ahora" para revisar que no existan ordenes abiertas de cobranzas. En caso de Órdenes abierta, se debe ingresar un ticket a través de Support para su corrección. Tipo de Identificación: RUT Valor de la Identificación: 208336738 Fecha de Nacimiento: 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	

Luego de haber revisado la existencia de Órdenes abiertas, dirígete a la pantalla principal, pincha sobre la **cuenta financiera**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a **“Estado de la cartera”** con el fin de revisar si el cliente está en Cobranzas. Si lo está, debes pinchar en el Hipervínculo.

Ver Cuenta Financiera: Sra CESIA ESTHER QUIZADA FERNANDEZ

Nro. de Cuenta Financiera: 100000656 Nombre de la Cuenta Financiera: Sra CESIA ESTHER QUIZADA FERNANDEZ Nombre del Titular de la Cuenta: CESIA QUIZADA Tipo Primario de Identificación: RUT: 157760297 Estado: Abierto

Abierto: Sí Saldo: 99.496,56 Fecha del Saldo: 15/02/2014 Moneda: \$M Monto Vencido a Pagar: 99.496,56 Comportamiento de Pago: Saldo Cero Previsto: 0,00

Clave Chile: 99.496,56 Anticipo de Pago: 0,00

Pre Cobranza: Apehore de Presencia: No Estado de Cobranza: No Cobranza desde: 15/02/2014 Antigüedad de la Deuda: 0,00 Estado de Cobro: Saldo de C: 0,00

Expirar el: 15/02/2014 Dirección del Cliente: Calle BUNALHUT 127, Curicó, Curicó, MAULE, Chile

Ver ETT Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Tránsito Prevención de Saldo Transferencia de Saldo Fianza Cobrada Config

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 13/11/2013 A: 12/04/2014 Buscar Ahora

Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito	Saldo	Identificación de Ape
15/02/2014	NO	Boleta/Factura		32.552,97	0,00	
16/01/2014	NO	Boleta/Factura		58.853,47	0,00	
8/01/2014	PAGO	Pago	36.354,00		0,00	
23/12/2013	NO	Boleta/Factura		36.354,00	48.354,00	

Guardar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a la pestaña **"tratamiento actual"** y pincha en **"Detener"**.

Considera, que solo puedes detener la cobranza, 2 veces al mes.

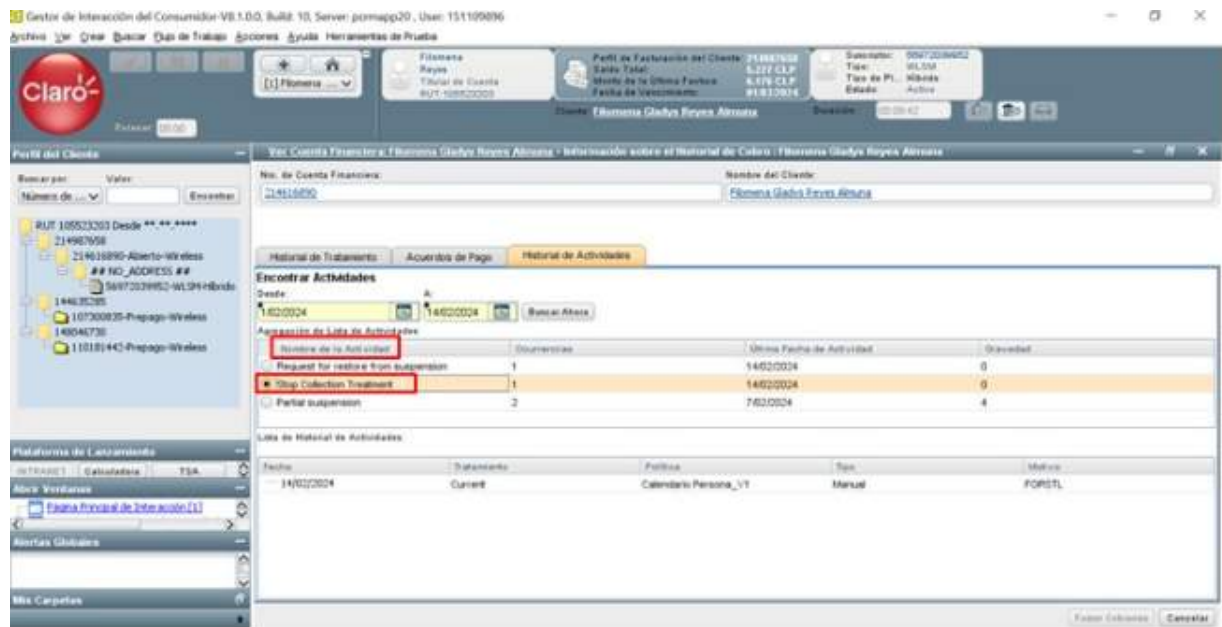
4.1 Pincha en el hipervínculo de Fuera de cobranza – En prueba.

4.2. Dirígete a la pestaña de Historial de actividades.

4.3. Selecciona el calendario, en las fechas que desees buscar. Luego pincha buscar ahora.

4.4 una vez seleccionadas las fechas, busca en la fila de Nombre de la actividad el Stop Collection Treatment, el cual debe figurar en menos de 2 veces, con el fin de que el desbloqueo sea exitoso.

En caso de que figure menos de 2 veces, sigue al paso 5.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de presionar **"Detener"**, se abrirá una ventana donde se debe seleccionar el **"Motivo para la Actividad"**, la cual es **"Parada forzada de procesos de cobranza"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

En el cuadro **"Descripción"**, debes registrar la justificación de la detención, para avanzar pincha el botón **"Enviar"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En caso de evidenciar el siguiente error, es dado que el cliente ha excedido el límite de desbloques permitidos. Para ello, informa lo siguiente: <i>"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de restaurar sus servicios, esto considerando que ha excedido el máximo permitido."</i> Template: - Motivo del desbloqueo: - Cuenta financiera: - PCS: Ver Cuenta Financiera: FRANCISCA DIAZ > Información de Ceb... X Motivo para la Actividad: Parada forzada de procesos de co... v Descripción: detencion de cobranzas para cargar pyd Problema X operación StopCollection fallo debido a: (CL7-000054) No está permitida la recolección de parada después del umbral límite. Aceptar Enviar Cancelar				

ESCALAMIENTO:

IMPORTANTE

Selecciona la opción que consideres correcta:

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas, siempre y cuando mantenga la deuda.

☐

Verdadero

☐

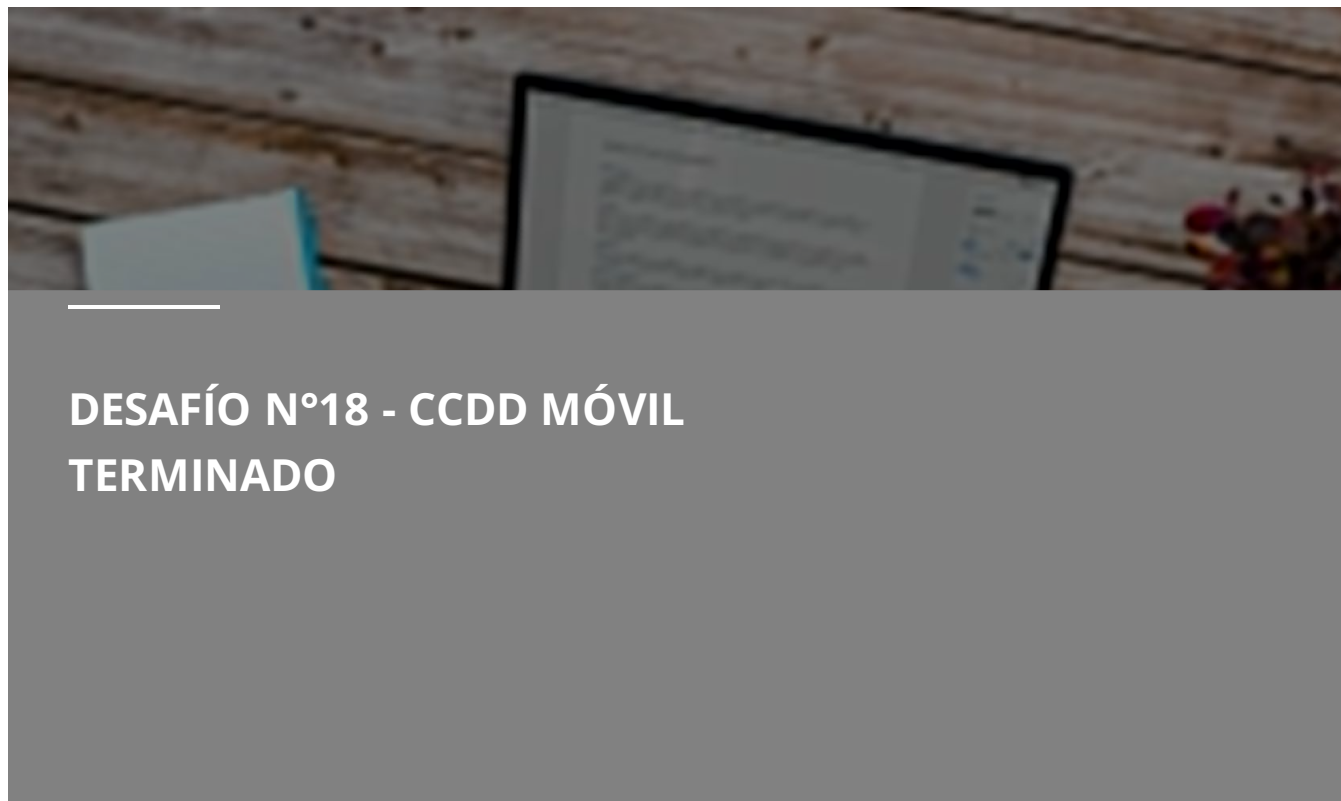
Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°18 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR