



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 6- SUCURSAL CLARO

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.

≡ PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL

≡ DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS

≡ INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTAS

≡ OFERTAS SEGUNDAS LÍNEAS MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

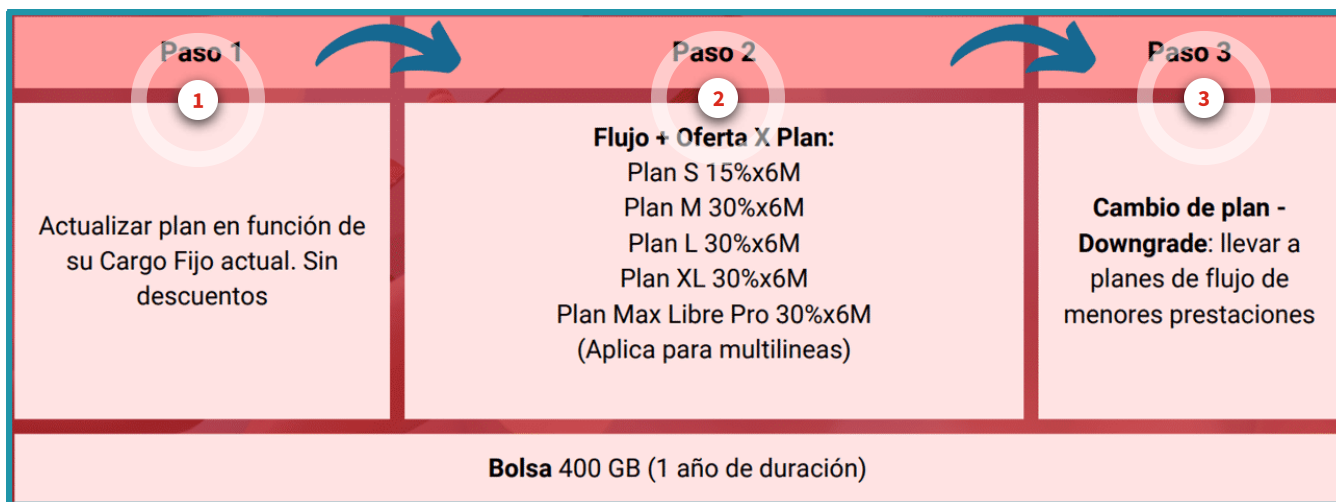
PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL

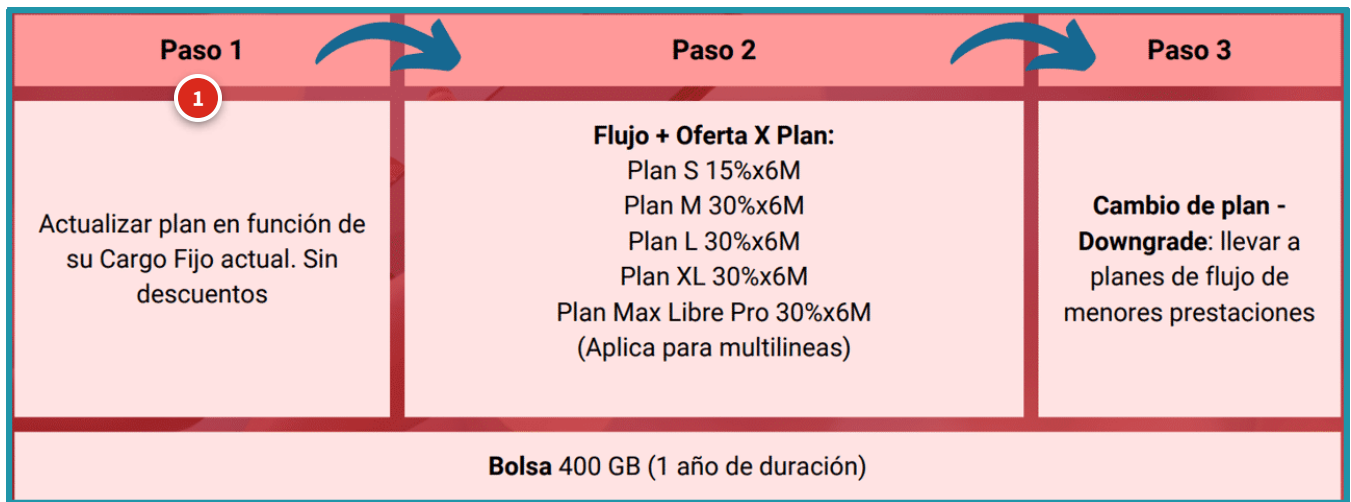


HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE EJECUTIVOS

Los ejecutivos deben comenzar ofreciendo el paso 1. En caso de no satisfacer al cliente se ofrece el paso 2 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1). Si este se rechaza, se pasa al paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el paso 1).

Veamos a continuación el detalle:

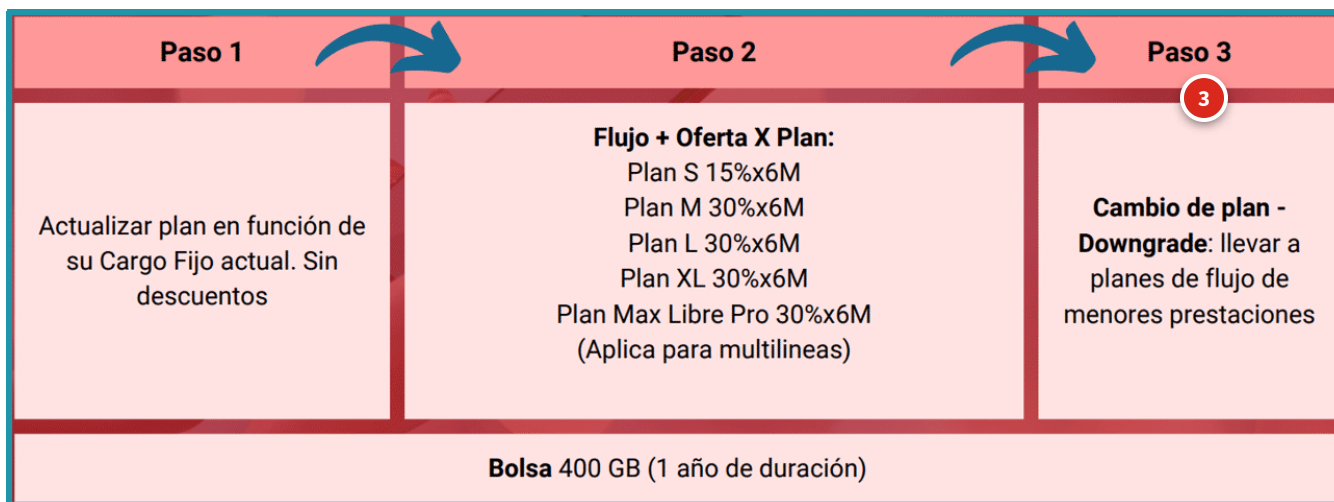




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

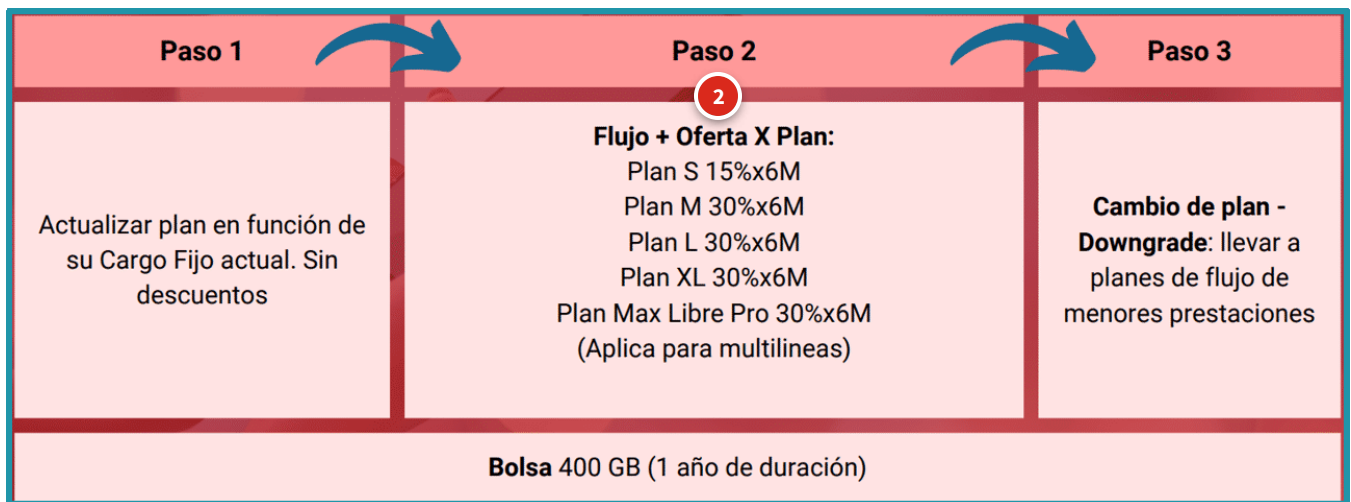
Presiona sobre la imagen



Paso 3

Paso 3			
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	1° Plan S	\$8.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan S	\$8.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan M (2° Plan S)	\$12.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan L (2° Plan M y 3° Plan S)	\$14.990

Presiona sobre la imagen



Paso 2

Paso 2					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	15% x 6 meses	18676407	PYD Fidelización CF 15 x 6 meses Personas	\$7.642
Plan M	\$12.990	30% x 6 meses	9578925	PYD Descuento CF 30 x 6 meses Personas	\$9.093
Plan L	\$14.990				\$10.493
Plan XL	\$18.990				\$13.293
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$16.093

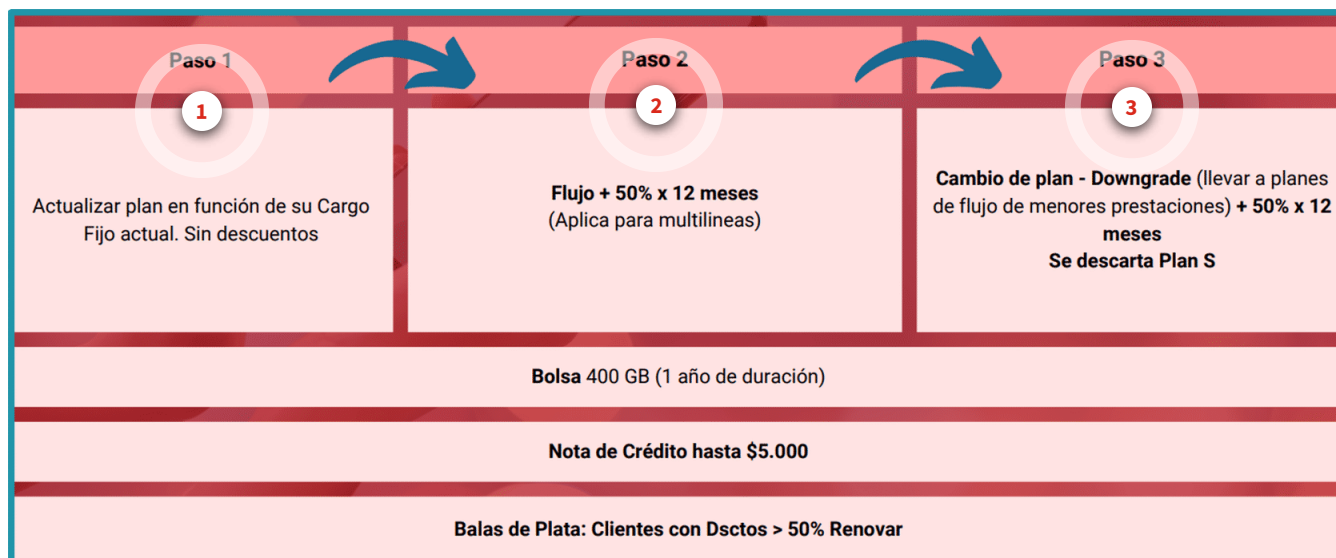
Presiona sobre la imagen

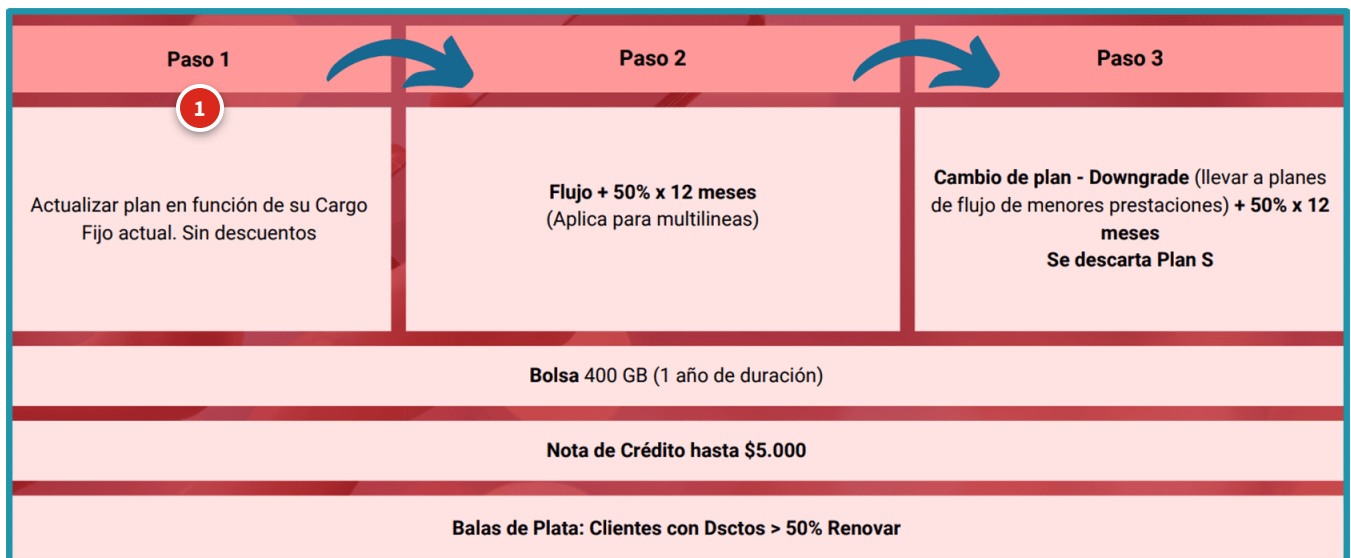
No aplica Balas de Plata ni Notas de Crédito

HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN DE SUPERVISOR/JEFE/RETENEDOR

Solo si la posibilidad ofrecida no satisface al cliente, se procede con las herramientas de retención de Supervisor/Jefe/Retenedor. Dichas herramientas se utilizan solo con los clientes cuya fuga es inminente. El Supervisor/Jefe/Retenedor debe comenzar ofreciendo el Paso 1. En caso de no satisfacer al cliente se ofrece el Paso 2 (primero habiendo actualizada el plan con

el paso 1). Si este rechaza, se pasa al Paso 3 (primero habiendo actualizado el plan con el Paso 1).

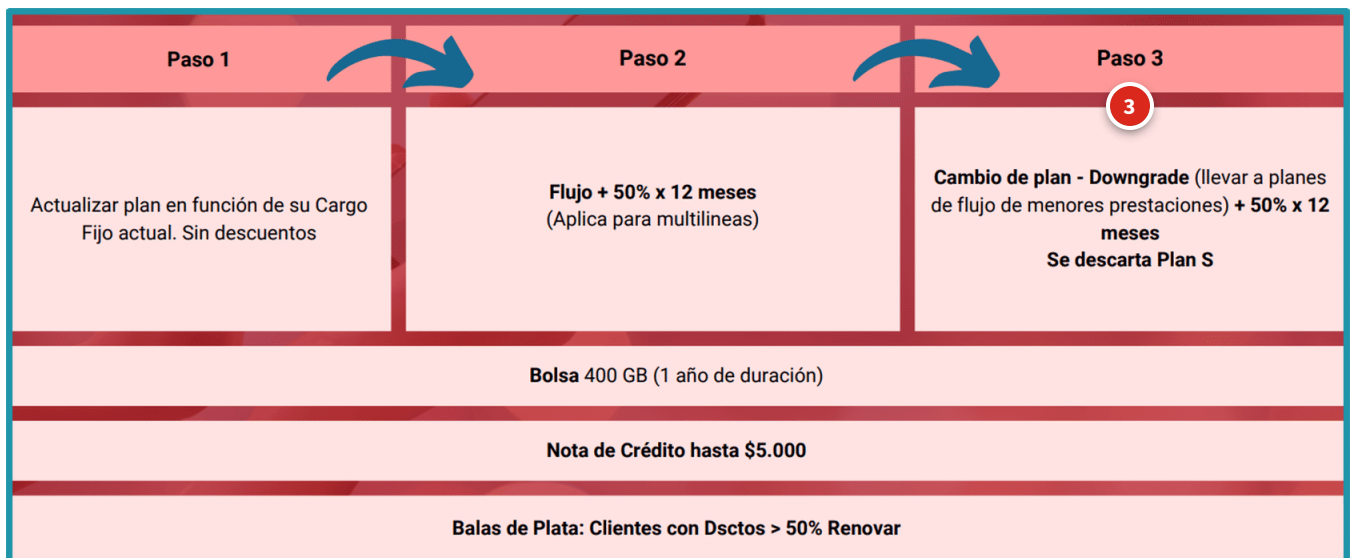




Paso 1

 Paso 1 1 2 3		
Cargo Fijo Actual	Plan a ofrecer	Precio
Hasta \$10.990	Plan S	\$8.990
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	\$12.990
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	\$14.990
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	\$18.990
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	\$22.990

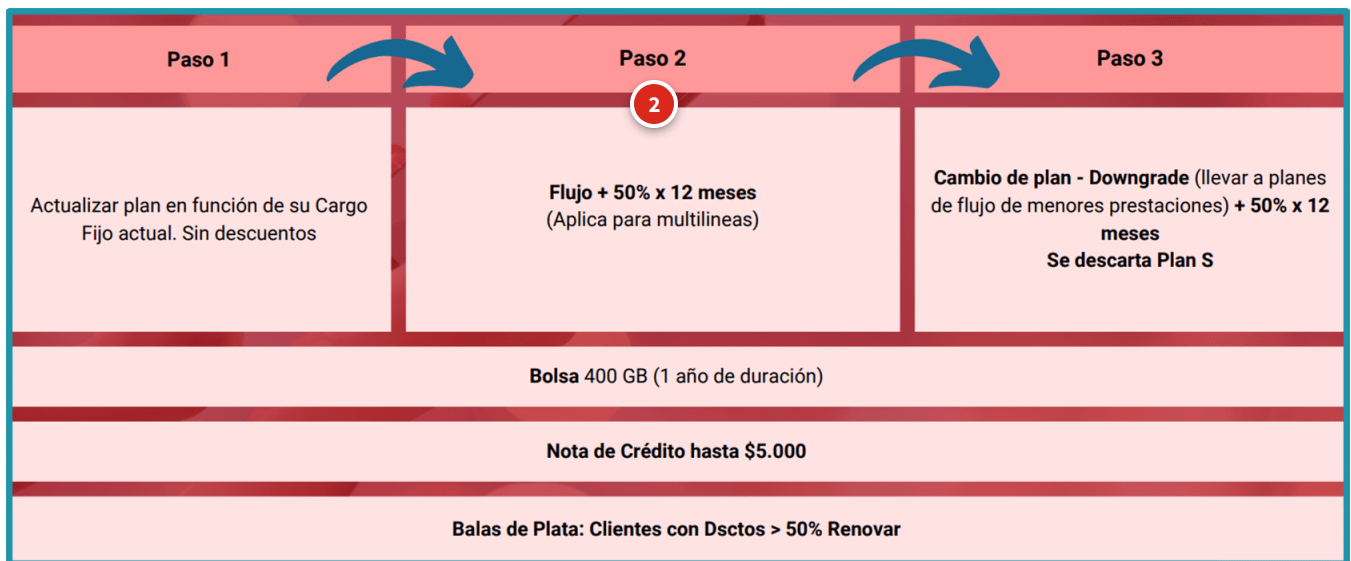
Presiona sobre la imagen



Paso 3

 Paso 3 1 2 3				
Cargo Fijo Actual	Plan Propuesto	Downgrade	Descuento a ofrecer	Cargo Fijo FINAL
Hasta \$10.990	Plan S	-	-	-
De \$10.991 a \$13.990	Plan M	-	-	-
De \$13.991 a \$16.990	Plan L	1° Plan M	50% x 12 meses (Plan XL, L y M)	\$6.495
De \$16.991 a \$20.990	Plan XL	1° Plan L (2° Plan M)		\$7.495
Sobre \$20.990	Plan Max Libre Pro	1° Plan XL (2° Plan L y 3° Plan M)		\$9.495

Presiona sobre la imagen



Paso 2

Paso 2					
Plan	Cargo Fijo Normal	Descuento a ofrecer	ID	PYD	Cargo Fijo FINAL
Plan S	\$8.990	50% x 12 meses	18676437	PYD Fidelizacion CF 50 x 12 meses Personas	\$4.495
Plan M	\$12.990				\$6.495
Plan L	\$14.990				\$7.495
Plan XL	\$18.990				\$9.495
Plan Max Libre Pro	\$22.990				\$11.495

Presiona sobre la imagen



IMPORTANTE

Cabe destacar que al aplicar los descuentos se hace prorrateso entre lo que llevaba del mes (con su plan anterior) y los días que le queden hasta el siguiente ciclo de pago (con su nuevo

plan o descuento). Esto quiere decir que, si durante un mes se está con un plan antiguo hasta mediados de mes, se paga la mitad de un mes normal del plan antiguo, mientras que en la segunda mitad del mes se paga la mitad de un mes del nuevo plan. Cada descuento se aplica de manera proporcional a la cantidad de día del mes.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Un cliente con un plan antiguo Claro de \$15.000 indica que quiere cambiar oferta. ¿Qué es lo primero que debemos ofrecerle?

- ☐ Ofrecer Plan L (\$14.990)
- ☐ Ofrecer 30% x 6 meses al Plan L

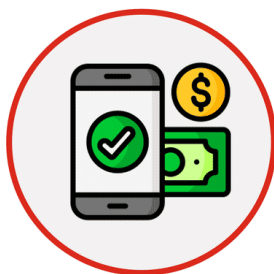
SUBMIT

CONTINUAR

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIOS



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

2

Se deben atender todos los casos en donde el cliente solicite descuento correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente en particular.

DEBES SABER:



Los descuentos a aplicar deben coincidir con las fechas de inconvenientes reportados y a su vez, **estos deben cuadrar con la fecha de emisión de las boletas.**



Si el tiempo reclamado por “días sin servicio” es menor a 24 hrs., se debe considerar para el descuento **1 día de servicio.**



Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **#DIASSINSERVICIOMOVIL.**



En caso de que el monto reclamado por “días sin servicio” sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo **debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.**

CASO 1: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIO

Caso 1



Cliente estuvo sin servicio

Paso 1

Paso 1

R.U.T. N° Cliente N° C. Interno		CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Corretaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile		CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros Servicios de Corretaje Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile	
RESUMEN DE COBROS		DETALLE COBROS POR MOVIL			
CARGOS POR MÓVIL		Móvil: 5698 Nombre del Plan: MAX M			
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)		CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)			
6.054		6.054			
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA		Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168			
0		-407			
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL		Descuento Internet			
0		-12.826			
OTROS SERVICIOS ADICIONALES		Telefonia			
0		Descuento Telefonía			
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS		Plan base promocion 2x1			
0		Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses			
OTROS COBROS		0			
0		-6.461			
OTROS COBROS A LA CUENTA		CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA			
0		0			
SALDO ANTERIOR		CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL			
0		0			
Saldo Anterior		OTROS SERVICIOS ADICIONALES			
0		0			
TOTAL		CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS			
6.054		0			
		OTROS COBROS			
		0			

Revisa boleta Anterior y en curso, con el fin de verificar si está la glosa que declare lo siguiente: **“Descuento Legal 1 día sin servicio Art 27 Ley 18168”**, es importante precisar que esta glosa puede recoger el descuento por x Cantidad de días por normativa debemos usar esta descripción. El descuento se verifica en “Detalle de cobros por móvil”.

Paso 2

Paso 2



Si el descuento aparece en boleta, explica al cliente lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento)".

Paso 3

Paso 3

El sistema muestra la interfaz de usuario para la gestión de interacciones. En la parte superior, hay una barra de herramientas con opciones como 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Flujo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda' y 'Herramientas de Prueba'. El título de la ventana es 'Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcmapp08, User: 151109896'. El logo de Claro está visible en la esquina superior izquierda. El menú de navegación a la izquierda incluye 'Perfil del Cliente', 'Plataforma de Lanzamiento' (con opciones como INTRANET, Calculadora, TSA, Poliedro, Portal SAC, CLAROCHILE) y 'Mis Carpetas' (con carpetas como 151109896 - prdcm1, Mis Carpetas, Por defecto, Colsa, Mis Colsa, AREASINTERNAS1, Búsquedas, Búsquedas Personales). El panel principal está dividido en secciones: 'Encontrar' (con un campo 'Nro. de Suscripción' resaltado en rojo y un cursor de mouse), 'Sub Estados' (con un menú desplegable 'Por favor especificar'), 'Nombre del Cliente', 'Identificador de Negocios', 'Tipo de Calle', 'Nombre de la Calle', 'Número de la Calle', 'Tipo de Identificación' (con un menú desplegable 'RUT'), 'Valor de la Identificación', 'Fecha de Nacimiento' y un botón 'Incluir Suscripción'. En la esquina superior derecha del panel principal, hay un botón 'Buscar Ahora' resaltado en rojo y un cursor de mouse, y un botón 'Cancelar' debajo de él.

En caso de que el descuento, no esté reflejado en boleta, verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino de días sin servicio (revisa el tráfico de llamadas salientes con el fin de asegurar la solución del inconveniente, apóyate en el paso 3.1). Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplica la nota de crédito.

3.1 Revisión de tráfico de llamadas salientes.

Busca el PCS que declara inconveniente y luego pincha **"Buscar Ahora"**

Paso 4

Paso 4

El screenshot muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo de Claro y varias opciones de menú. El panel principal está dividido en secciones: 'Perfil del Cliente', 'Búsqueda: Contacto (Extendida)', 'Plataforma de Lanzamiento', 'Mis Carpetas', 'Abrir Ventanas', 'Alertas Globales' y 'Ruta de Negociación'. En la sección 'Búsqueda: Contacto (Extendida)', se encuentra una tabla de resultados de búsqueda. Una mano cursor indica el menú desplegable 'Sub Estados' y el estado 'Activo' en la tabla. El botón 'Seleccionar' en la barra de navegación inferior también está resaltado.

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera
56978548117	VLSM	Cancelado	354909045309...	895603010321...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Cancelado	353458041153...	895603009617...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621
56978548117	VLSM	Activo	350556390992...	895603020580...	Olga	Gonzalez	Titular de Cuenta	4100621

Busca el PCS que en su **Sub-Estado** declare **activo**, y luego pincha en **Seleccionar**.

Paso 5

Paso 5

The screenshot displays the Claro system interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'Archivo', 'Ver', 'Crear', 'Buscar', 'Dijo de Trabajo', 'Acciones', 'Ayuda', and 'Herramientas de Prueba'. Below this, a sidebar on the left contains the 'claro' logo, a search bar, and a tree view of folders including '151109896 - prdcm1', 'Mi Trabajo', 'Por defecto', 'Olga', 'Mis Colas', 'AREASINTERNAS1', 'Búsquedas', and 'Búsquedas Personales'. The main area is titled 'Página Principal de Interacción [2]'. It features a 'Perfil del Cliente' section on the left with fields for 'Buscar por:' and 'Valor:'. The central part shows 'Temas Actuales' with buttons for 'Agregar Tema', 'Eliminar Tema', 'Acción', 'Recomendaciones', 'Orden', 'Caso', 'Literatura', and 'Ítem de Acción'. Below this is a table with columns for 'Nro. de Cta. Financiera', 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', 'Resultado', 'Nro. de Suscripción', and 'Vinculado con'. A red box highlights the 'Suscripciones' tab in the 'Historial' section. Below the tab, there's a table with columns for 'Suscripción', 'Tipo', 'Nombre', 'Apellido', 'Identificación de Perfil de Facturación del Cliente', 'Nombre del Cliente', and 'Identificación de la Organización'. A red box highlights the first row of this table, which contains the value '56978548117' in the 'Suscripción' column. A hand icon points to this value.

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
4100621	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	56978548117	Por Favor Seleccionar

Suscripción	Tipo	Nombre	Apellido	Identificación de Perfil de Facturación del Cliente	Nombre del Cliente	Identificación de la Organización
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	
56978548117	WLSM	Olga	Gonzalez	16168835	Sra Olga PATRICIA G...	

Dirígete a la pestaña de **suscripciones** y luego pincha sobre el **PCS**.

Paso 6

Paso 6

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcrmapp08, User: 151109896

Archivo Ver Crear Buscar Flujo de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro

Platener: 00:00

[2] Olga Gonz...

Olga Gonzalez
Tributario de Cuenta
RUT: 151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:02:19

Perfil del Cliente

Buscar por: Valor: Encontrar

Número de ...

RUT 151109896 Desde 13/05/2013 22:33:33

16168835

4100621-Abierto-Wireless

Plataforma de Lanzamiento

INTRANET Calculadora TSA

Poliedro Portal SAC CLAROCCHILE

Mis Carpetas

151109896 - prdcm1

Por defecto

Ms Colas

AREASINTERNAS1

Busquedas

Busquedas Personales

Abrir Ventanas

Página Principal de Interacción [2]

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Suscripción: 56978548117 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 5/08/2011 Segmentación: Ver Producto Asignado

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez Identificación del Cliente: 16168835 Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez Verificar red

Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA... Tipo de Plan: Postpaid Archivos Adjuntos

Lealtad: Saldo: Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55 IMEI: 350556390992201 ICCID: 8956030205808702405 Compra de unidades incluidas

Puntos a Expirar: 0 Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55 Elegible para Reajuste Schaman

Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Suscripción del Encabezado de la Factura

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos Items de Acción Historia de unidades inx

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del 12/04/2024 Buscar Ahora

Tipo: Sub Tipo de Evento: Categoría de Evento:

ALL

Ajustar

No se encontraron registros 0 Registros

Tipo	Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Maestro Después	Ide
------	------	------------------	------------------	---------	-------------	-------------------	------------------	---------------------	-----------------------	-----

En la pantalla de Información general del suscriptor, dirígete a **“Eventos”**

Paso 7

Paso 7

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcmapp08, User: 151109896

Archivo Ver Crear Borrar Búsqueda de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

claro

Olga Gonzalez
Tributario de Cuenta
RUT: 151109896

Perfil de Facturación del Cliente: 16168835
Saldo Total: 12.495 CLP
Monto de la Última Factura: 12.495 CLP
Fecha de Vencimiento: 02/05/2024

Suscriptor: 56978548117
Tipo: WLSM
Tipo de Pl.: Postpaid
Estado: Activo

Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez TORO Duración: 00:05:06

Plataforma de Lanzamiento: INTRANET, Calculadora, TSA, Poliedro, Portal SAC, CLAROCHILE

Mis Carpetas: 151109896 - prdcm1, Mi Trabajo, Por defecto, Olga, Mis Colas, AREASINTERNAS1, Búsquedas, Búsquedas Personales

Abir Ventanas: Página Principal de Interacción [2], Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Información General del Suscriptor: WLSM 56978548117

Nombre del Suscriptor: Sra Olga Gonzalez
Dirección del Suscriptor: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SA...
Lealtad: 0
Fecha del Saldo: 29/04/2024 9:20:55
Puntos a Expirar: 0
Fecha de Vencimiento: 29/04/2024 9:20:55

Identificación del Cliente: 16168835
Nombre del Cliente: Sra Olga PATRICIA Gonzalez
Tipo de Plan: Postpaid
IMEI: 350556390992201
ICCID: 8956030205808702405
☐ Elegible para Reajuste
☒ Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)
☐ Suscripción del Encabezado de la Factura

Ver Producto Asignado
Verificar red
Archivos Adjuntos
Compra de unidades incluidas
Schaman

Información de la Suscripción Declaración **Eventos** Historial Servicios Facturados Resumen de Consumo Casos Items de Acción Historia de unidades in

Desde: 12/04/2024 A: 29/04/2024 Período del Ciclo: 12/04/2024 - 11/05/2024 Buscar Ahora

Tipo: Voice Sub Tipo de Evento: ALL Categoría de Evento: EXTRANET

Hora	Duración/Volumen	Número de que...	SubTipo	Cargo total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Ma...
2024-04-12 00:25:25	105	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-12 07:44:32		bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-12 23:07:01		bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-22 18:15:02	1189	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0
2024-04-13 00:25:46	60	bam.clarochile.cl		0	Saliente		0	0

20 Registros

Identifica la fecha en que el cliente declara el inconveniente, y revisa en período del ciclo que esta se encuentre relacionada. En tipo selecciona **Voice** para asegurar que retomo servicios.

Nota: Revisa la hora, esta es importante para asegurar un descuento valido para el cliente.

Paso 8

Paso 8



Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
20/04/2024	I228875129	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : SE HACE EVALUACION COMERCIAL POR EG
16/04/2024	I228675584	REGISTRO	CONSULTA CLI...	MOVIL	SOLICITUD CO...	15449491K : Rev. control NC
15/04/2024	I228602194	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	SOLICITUD CO...	271320299 : revision
20/03/2024	I227470954	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...	

Revisa en la pestaña de **historial** las interacciones del cliente, revisando con énfasis en notas y su fecha de creación.

Paso 9

Caso de uso

Luego de las revisiones, se determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.

2. *Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711*

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

INFORMA

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con **gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.**

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIO

IMPORTANTE

Paso 1: Resuelve el inconveniente del cliente, para ello, realiza revisiones del servicio de acuerdo al Troubleshooting Técnico Móvil.

Explica al cliente la solución realizada: *"Sr(a) XXXX, le informo que hemos resuelto su inconveniente a nivel sistémico, por favor, reinicie su equipo y pruebe si puede xxxxxxxx"*

Si cliente insiste en obtener descuento por días sin servicio, revisa en base a lo siguiente:

Paso 2: Verifica a través de las interacciones de ONE, si existe un registro de inicio y termino del incidente que provoca la baja de los servicios. Es importante, considerar que en las Notas de la interacción exista registro evidente de la condición manifestada por el cliente, apunta el Número de interacción que avala la dificultad, considerando que este será el registro valido para aplicar la nota de crédito.

Paso 3: luego de las revisiones, determina que existe registro por días sin servicio, debes proceder a gestionar la nota de crédito, en donde, el cálculo para ello debe ser de la siguiente manera (apóyate con el caso en uso):

CASO DE USO:

Cliente PCS 569561121xx con Plan MAX XL Libre con valor del cargo fijo de su última boleta por \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).

Según registro, estuvo dos días sin servicio.

Para saber el monto a descontar:

1. Consideramos que marzo tiene 31 días.
2. Dividimos el último cargo fijo en 31 o sea: $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicamos el resultado por dos días (equivale a los días sin servicio), es decir: $\$355,38 \times 2 = \711

En conclusión, al cliente le corresponde una nota de crédito por \$711.

Paso 4: Explica el monto a descontar, y avanza hasta de ingreso nota de crédito

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la nota de crédito por concepto de "días sin servicio móvil" por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

Paso 5: En caso de no tener registros en ONE por días sin servicio móvil, informa al cliente que podemos proceder con gestionar una nota de crédito por un monto máximo de \$1.500.

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.500. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Avanza hasta de ingreso nota de crédito por un monto de \$1.500, ten presente que esta acción es por única vez, revisa el procedimiento pinchando aquí.

REGISTRA:

Registro detallado en la siguiente interacción:

- **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: #DIASSINSERVICIOMOVIL



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Si el tiempo reclamado por "días sin servicio" es menor a 48 hrs., se debe considerar para el descuento 1 día de servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

SUBMIT

Es correcto afirmar que en caso de que el monto reclamado por "días sin servicio" sea menor o igual a \$7.000, el ejecutivo debe realizar nota de crédito en línea y dar solución al cliente.

☐ Verdadero

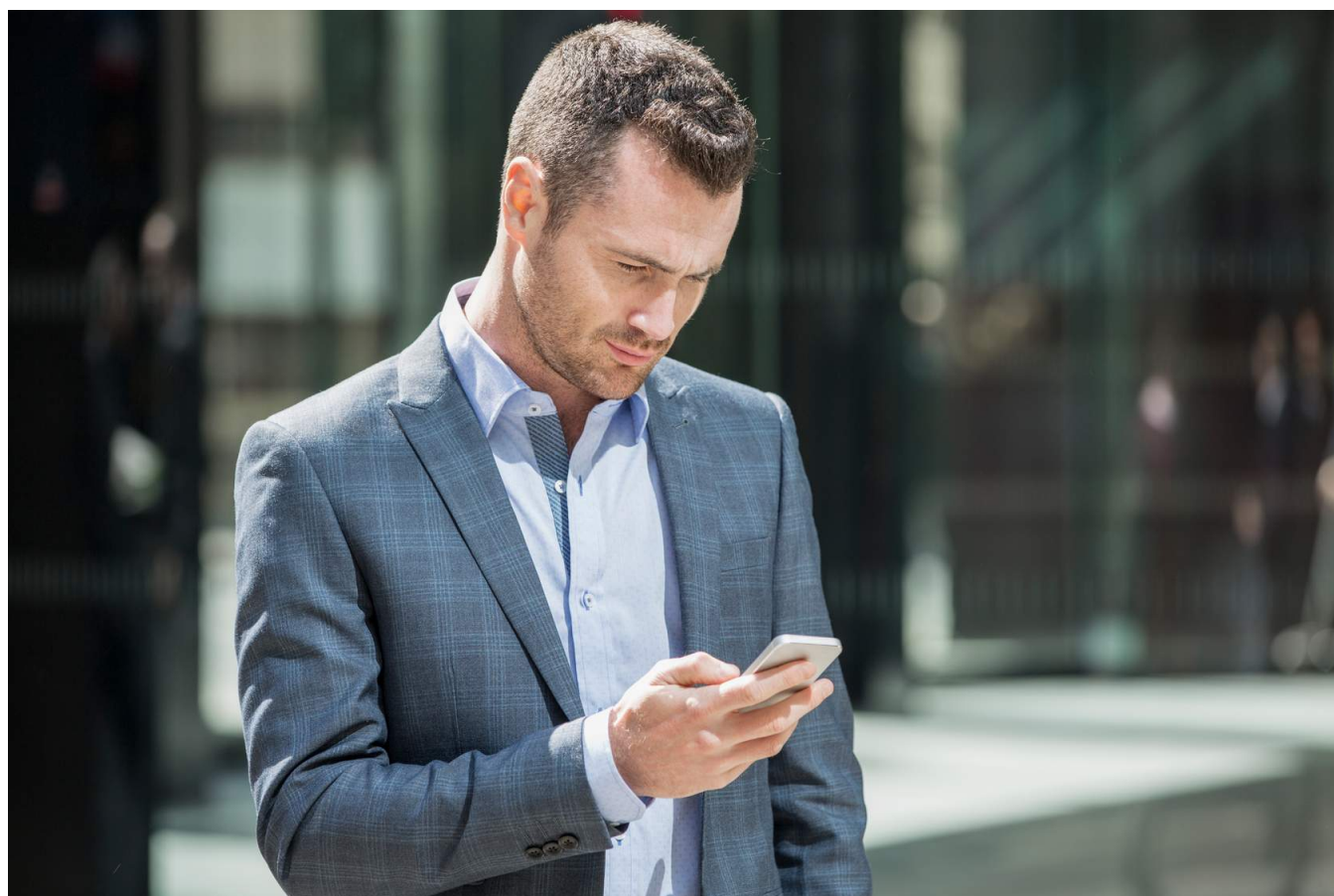
☐ Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTAS



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio.
- Siempre debes confirmar el n° de celular del cliente. Si estás hablando con un tercero, este debe confirmarlo.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Siempre invita al cliente a revisar el estado del pago realizado en clarochile.cl. Puedes guiarte por el procedimiento CLIENTE CONSULTA POR PLANES/BOLETA/PAGOS.
- El pago realizado a través de botón de pago express desde www.clarochile.cl y otros recaudadores externos tiene un tiempo de demora de **hasta 48 horas hábiles** para que se encuentre impactado el pago. Debido a esto, solo se debe ingresar una interacción por Pago No Registrado posterior a este plazo de 48 horas hábiles.
- Por lo anterior, pregunta al cliente la fecha en que realizó el pago, si es menor a 48 hrs. activa el servicio desbloqueo de confianza, para ello apóyate en la siguiente publicación [AQUÍ](#), y no es necesario ingresar la interacción en ONE. Si el pago fue realizado mayor a las 48 hrs. activa el servicio e ingresa la interacción en ONE, para que se pueda regularizar en sistema el pago.
- Solo en el caso que se ingrese una interacción por Pago No registrado mayor a 48 hrs. recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.

PAGO REGISTRADO	¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.
SOLICITUD DE COMPROBANTE	Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl.
COMPROBANTE DE PAGO NO VÁLIDO	¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXXX.
COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.
COMPROBANTE DE PAGO NO RECIBIDO	¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXXX.
REVERSA DE PAGO	En Claro te informamos que el pago de tu boleta n°XXXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí

IMPORTANTE: NO ES NECESARIO MENCIONAR EL ENVÍO DE SMS POR PARTE DEL EQUIPO DE RECAUDACIÓN, SI EL PAGO ES MENOR A 48 HORAS.

- Informa que, si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento será cerrado por no tener antecedentes suficientes.
- Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación Creación de datos y modificación.
- Todos los recaudadores tienen un código asociado, si tienes dudas y deseas confirmar el recaudador que corresponda, puedes apoyarte con la Base de Consulta Códigos Recaudadores. Estos códigos aparecen en los pagos reflejados en la pestaña Pagos de CRM One. Si el cliente no recuerda donde fue realizado el pago, puedes apoyarte de esta información para determinarlo.

- Sucursal: En el caso de Pago no registrado y traspaso de fondos, debes solicitar el voucher de pago, el que deberás subir al gestor documental en ONE. Puedes apoyarte en la publicación [GESTOR DOCUMENTAL](#).

Si cliente no presenta comprobante de pago, puede solicitar una carta en su entidad bancaria con el detalle de la transacción y/o presentar su cartola Bancaria en donde se visualice el cargo

- Los rechazos de pagos son anulaciones o reversas por ventas o por pagos mal aplicados, donde la transacción en la tarjeta no se confirma por parte de la entidad bancaria, y el monto se devuelve a la misma tarjeta. En estos casos, informar al cliente que el pago no ha sido realizado y que puede volver a realizar el pago por los medios habituales.

- Ante casos de pagos realizados dos veces en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso de que no acepte, guíate por el procedimiento [DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL](#).

CASOS:

TRASLADO DE PAGOS

CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

PAGO NO REGISTRADO

PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO

1. Para dar solución, deberás ingresar un caso en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de **2 días hábiles**.

! IMPORTANTE: El correo rdocumentos@clarochile.cl no aplica para hacer consultas o escalamientos

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el sms, de lo contrario el caso se cerrará"

2. Haz clic en la pestaña acción para seleccionar los tópicos de la interacción

- Reclamos Financieros
- Impugnación de cobros
- Pago no Registrado

Presionar “Se genera caso” y presiona botón “Acción”

3. Luego, completa los tópicos del caso:

- Recaudación
- Transferencias

4. No olvidar completar todos los campos obligatorios (en amarillo).

5. Agrega en Notas:

- Monto a transferir
- Motivo de transferencia
- Pago asociado: Indicar Servicio (Móvil), número de boleta y monto.
- Cuenta financiera de destino

Para finalizar, el caso debe quedar en **GUARDAR y DESPACHAR, luego pincha GUARDAR.**

TRASLADO DE PAGOS	CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA	PAGO NO REGISTRADO	PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO
1. Verifica que el servicio se encuentre suspendido y sin embargo el pago sí se vea reflejado en One. Si es así, debes realizar un desbloqueo de confianza, de lo contrario revisa el ítem PAGO NO REGISTRADO.			

TRASLADO DE PAGOS	CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA	PAGO NO REGISTRADO	PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO
--------------------------	--	---------------------------	---------------------------------------

Si el pago es mayor a 48hrs., deberás ingresar una interacción en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo rdocumentos no aplica para hacer consultas o escalamientos

1. Si el servicio está prontamente a suspenderse por mora en los próximos 5 días corridos, ingresa una detención de cobranza. Apóyate en la publicación Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza.

2. Verifica si es que dentro de los últimos días corridos el cliente tiene un caso por pago no registrado; si es así, revisa el punto INCONVENIENTE DE PAGO NO RESUELTO

3. Ingresar en ONE la interacción:

- Motivo 1: Reclamos Financieros
- Motivo 2: Impugnaciones de cobros
- Motivo 3: Pago No Registrado
- Resultado: Solicitud completada

En las NOTAS debes sumar los siguientes antecedentes, según el medio de pago:

SERVIPAG PRESENCIAL- CAJA VECINA- UNIREN (PAGO EN EFECTIVO)	TRANSBANK (PAGO CON TARJETA)
Rut	4 últimos dígitos tarjeta bancaria o comprobante de pago
N° boleta	Nombre del recaudador (web o sucursal)
Monto pagado	Medio de pago (tarjeta débito o crédito)
Fecha del pago	Monto
Hora del pago	Fecha de pago

Nombre del recaudador	Hora del pago
-----------------------	---------------

1. IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la llamada, posteriormente no se tomará.

2. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará"

TRASLADO DE PAGOS	CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA	PAGO NO REGISTRADO	PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO
Si un cliente se contacta indicando que su caso no está resuelto, revisa los pasos a continuación: 1. Cuándo fue realizada la interacción de Pago no registrado. • Interacción no fue ingresado o ingresado erróneamente o incompleto -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito. En este caso, solicita las disculpas del cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles. Revisa la pestaña Trabajo en la Página Principal de Interacción de CRM One y revisa que tenga un caso con los siguientes tipos: Tipo 1: Recaudación; Tipo 2: Pago No Registrado; Tipo 3: N/A. • Interacción no gestionado -> Si el caso no fue gestionado o finalizado sin gestión y el pago continúa sin aplicarse escala el caso con tu supervisor de plataforma (Supervisor debe escalar al correo RECAUDACIÓN@clarochile.cl).			

Informa al cliente que el caso será gestionado con prioridad una interacción en un plazo máximo de 5 días hábiles (lunes a sábado)

2. Si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse (próximos 5 días, ingresa un Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

El pago realizado a través de botón de pago express desde www.clarochile.cl y otros recaudadores externos tiene un tiempo de demora de hasta 48 horas hábiles para que se encuentre impactado el pago. Debido a esto, solo se debe ingresar una interacción por Pago No Registrado posterior a este plazo de 48 horas hábiles.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

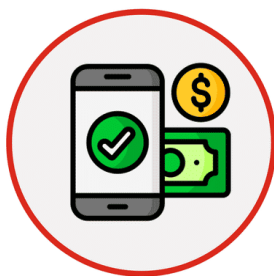


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

OFERTAS SEGUNDAS LÍNEAS MÓVIL



OFERTA SEGUNDAS LÍNEAS:



1

Oferta segunda líneas aplica para **Portabilidad y Migración** desde el Plan Max M.

2

La oferta de segundas líneas en el caso del Plan S es exclusiva para **Portabilidad Postpago**.

3

Todas las contrataciones están sujetas a Evaluación Comercial. El motor indicará si el cliente califica al Plan y el máximo de líneas a contratar.

4

Valores de planes se encuentran sujetos a **reajuste de IPC**.

5

Es indispensable que, en el proceso de venta, se valide con el mismo cliente si ha **portado una línea a Claro en los últimos 30 días**, en cuyo caso el cliente puede obtener el descuento asociado a multilíneas.

6

Oferta aplica para planes en **modalidad diferida, equipo propio y equipo en arriendo de la parrilla 07 2023** para planes S, Max M, Max L Libre y Max Libre Pro. En cambio, para Plan Max XL Libre la oferta aplica para en modalidad diferida, equipo propio y equipo en arriendo de la parrilla 03 2024.

IMPORTANTE:

- ☐ Se podrá porta o migrar 2 o más líneas a Claro y disfrutar de un 50% de descuento en cada una por 6 meses.
- ☐ Desde el mes 7, los planes cuentan con un 25% de descuento permanente.
- ☐ Descuento aplica solo a línea portada o migrada.
- ☐ Máximo 6 líneas a contratar (incluyendo la primera línea).
- ☐ Plan S exclusivo Portabilidad Postpago. No aplica Migración.

A continuación, el detalle:

Exclusivo portabilidad postpago				
PLAN S	MAX M	MAX L LIBRE	MAX XL LIBRE	MAX LIBRE PRO
100 Gigas	200 Gigas	Gigas libres	Gigas libres	Gigas libres
\$4.495 Mensual x 6 meses	\$6.495 Mensual x 6 meses	\$7.495 Mensual x 6 meses	\$9.495 Mensual x 6 meses	\$11.495 Mensual x 6 meses
MINUTOS LIBRES a 100 números	MINUTOS LIBRES a 300 números	MINUTOS LIBRES a 300 números	MINUTOS LIBRES a 300 números	MINUTOS LIBRES a 300 números
Incluye redes sociales	Incluye redes sociales	Navega hasta 300 GB en alta velocidad	Navega hasta 500 GB en alta velocidad	Navega en alta velocidad GB libres*
Cargo fijo normal \$8.990	Cargo fijo normal \$12.990	Cargo fijo normal \$14.990	Cargo fijo normal \$18.990	Cargo fijo normal \$22.990
*Precio por cada línea al mes x 6 meses, luego \$6.743 cada uno al mes.	*Precio por cada línea al mes x 6 meses, luego \$9.743 cada uno al mes.	*Precio por cada línea al mes x 6 meses, luego \$11.243 cada uno al mes.	*Precio por cada línea al mes x 6 meses, luego \$14.243 cada uno al mes.	*Precio por cada línea al mes x 6 meses, luego \$17.243 cada uno al mes.



Selecciona la opción que consideres correcta

Es correcto afirmar, que en el caso de la promoción de segundas líneas en el caso del Plan S es exclusivo para portabilidad Postpago y no aplica para Migración.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°6- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°6-
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR