



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - MÓVIL 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.



NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

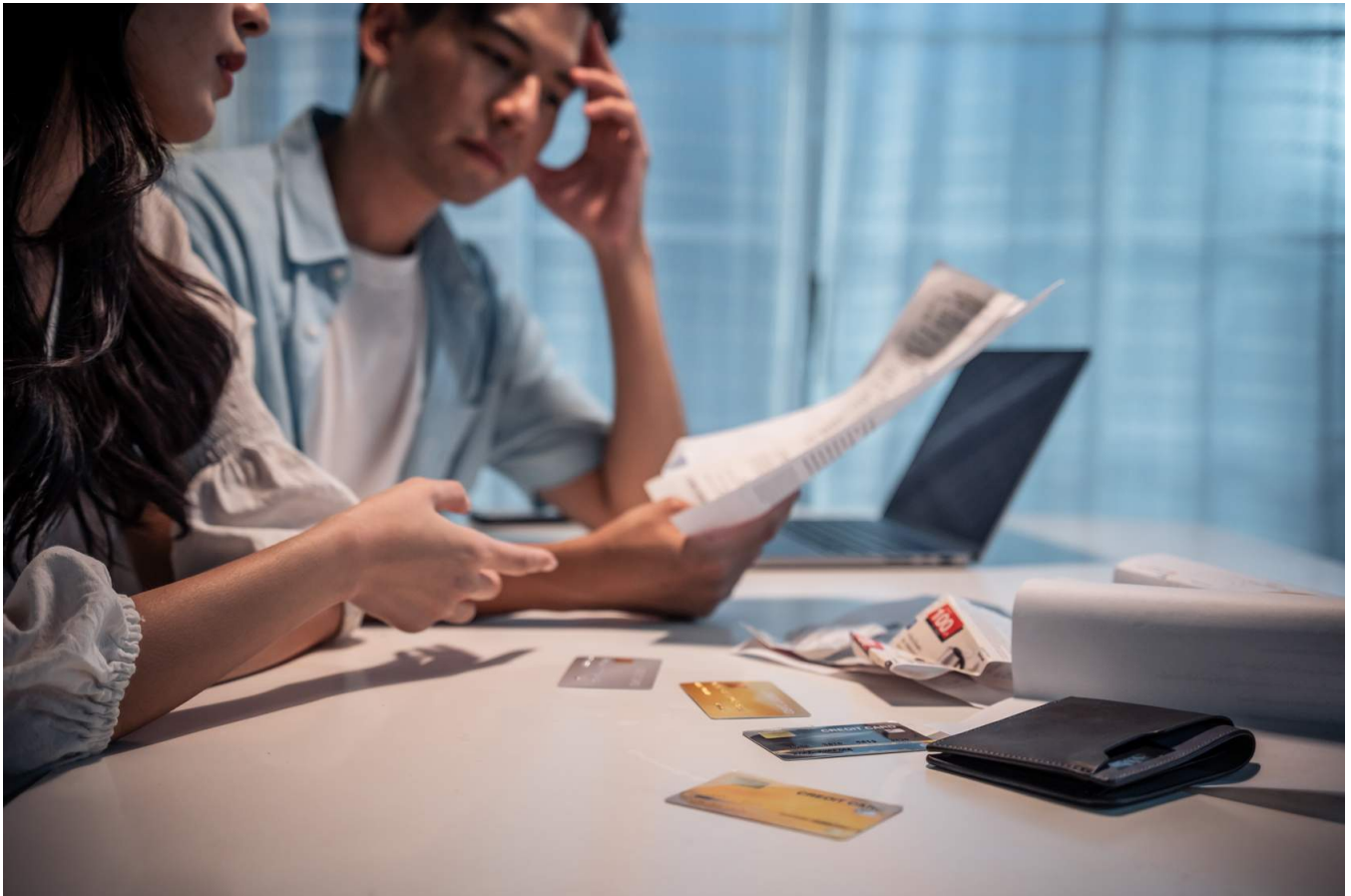


NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN



DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

SVA DE TERCERO, MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS:

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del DICCIONARIO DE SVA. 1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, continúa con el paso N°3. 1.2. Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro, continúa con el paso N°2. 2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado: - Pienzzo – HotZone - Pienzzo – Platinum - Opratel – Todos Gamers - Opratel – Guapísima - Digital Virgo – Zona Goles - Renxo – Club Renxo - Renxo – TV Toonz 2.1. Si el SVA no se encuentra en el listado, ingresa un caso de impugnación para que sea analizado por el equipo Backoffice dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles. Apóyate de la publicación <u>PASO A PASO AJUSTE</u> sección SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.		

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000**, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
---------	---------	----------

Si realizas la nota de crédito (monto menor o igua a \$7.000):

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto].

Si ingresas un caso para revisión por parte del equipo Backoffice:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, hemos ingresado un caso para que sea revisado por el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá respuesta de este requerimiento.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
---------	---------	----------

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVATERCERO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:

-Boleta N°

-Cuenta

-PCS:

-Monto NC:

CONTINUE

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



Este procedimiento aplica para resolver dudas sobre conceptos de Servicios Adicionales Móviles, ya sea para revisar paso a paso de contratación/suscripción o dar de baja el servicio.

DESACTIVAR/ELIMINAR SVA DE TERCEROS

CONTENIDO DE TERCEROS

Indicar al cliente que puedes bloquearle todos los accesos para contratar
(servicios adicionales)

- ✓ Si cliente acepta el bloqueo, escalar en tipifica con ruta de lista negra,
informar SLA de 2 días hábiles

Paso 1

GESTIÓN

La guía para tus días esta aqui!
Destino Unico en <http://secreto.cl/cm/TCUWED3CHGZ71LIX7>. X Salir?
Envia Baja.\$490 x sem(IVA inc) 5 mjes x sem DIA

Salir

Estimado cliente, se han dado de baja todos los servicios contratados al numero 1995.

1. La ruta para enviar a bloquear los servicios adicionales es a través de un registro en **TIPIFICA**:

CALL CENTER: MOVIL MAS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

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

¿Cómo resolvió esta consulta?: **ESCALAMIENTO**

Incluyendo en el template:

- Número PCS
- Proveedor

- Detalle de la atención entregada
- 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.

✓ Si cliente no acepta bloqueo, sólo quiere la baja de--> indicar lo mismo del cuadro rojo

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.

"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."

Cliente recibirá confirmación de la solicitud mediante SMS.

Registra la atención **siempre y cuando** el cliente haya confirmado que le llegó el mensaje de **confirmación** de que su servicio SVA fue **dado de baja**:

Tipifica

CALL CENTER: MOVIL MAS >> SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

¿Cómo resolvió esta consulta?: **SOLICITUD/RESUELTO EN LÍNEA**

Incluyendo el template

- Número de PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Número Corto

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

Motivo1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Servicios Adicionales

Resultado: Solicitud completada

Template Nota de la interacción: Gestión realizada al cliente

CONTINUE

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:

APLICA CUANDO

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

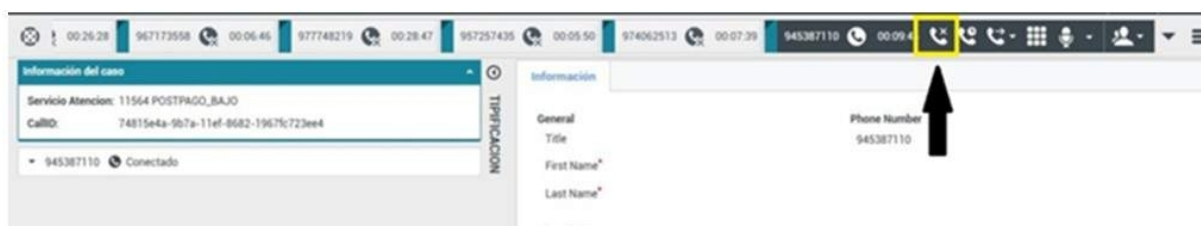
2. Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. XXXX, se encuentra en línea, no le escucho?".

Si el cliente no contesta, responde:

"Hola/Don/Sra. XXXX, procederé a cortar el llamado".

Para realizar el corte de la llamada debes hacer clic en el botón de corte que indica la siguiente imagen:



CORTE POR PITANZA

APLICA CUANDO

Informar al cliente que finalizará el llamado. Utiliza el siguiente script:

Sr(a). XXXX, procederé a cortar el llamado.

Registra la atención en CRM One con los siguientes tópicos:

Motivo 1: Corte de Llamada

Motivo 2: Pitanza

Motivo 3: NA

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> PITANZA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

CORTE ANTES DE INICIAR LA ATENCIÓN

APLICA CUANDO

En los casos que la llamada se corte antes de iniciar la conversación con el cliente, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Corte de Llamada

Motivo 2: Cliente Finaliza Llamada

Motivo 3: NA

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> PITANZA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

REGISTRO EN SISTEMAS – GESTIÓN DE CALL BACK

APLICA CUANDO

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

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Notificaciones cliente

Motivo 2: Notificación exitosa/Notificación fallida

Motivo 3: Llamado

Resultado: Solicitud completada

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MAS >> PILOTO DE ATENCION >> CALL BACK >> CONTACTADO

MÓVIL MAS >> PILOTO DE ATENCION >> CALL BACK >> NO CONTACTADO

Ingresar detalle de la atención en el Registro:

Contacto exitoso:

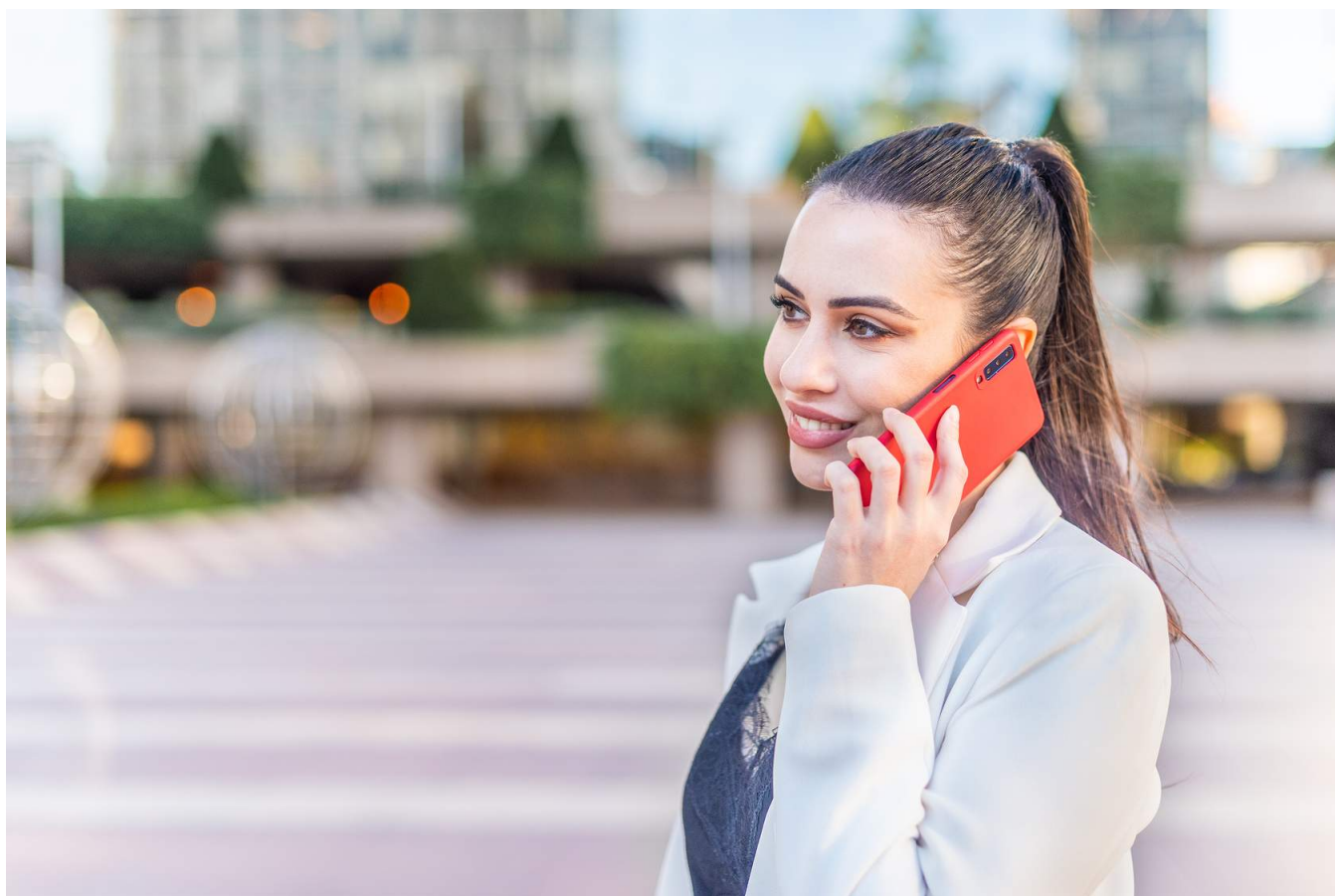
- Nombre del cliente que atendió la devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazos entregados de corresponder

Contacto no exitoso:

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

CONTINUE

NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN



CAMBIO DE PLAN NETFLIX

Nombre del Plan
RP 04 2026-ARR-PLAN L STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN XL STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN LIBRE PRO STREAM 3

Oferta comercial Netflix

ALCANCE

- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).
- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).

CAMBIO DE PLAN A PLANES NETFLIX

--	--	--

1. **LANDINGG**

Ingresar a la landing de cambio de plan.

1 of 8

2. **OFERTA**

Revisar oferta y validar si el cliente califica a promoción exclusiva.

2 of 8

3. **CALIFICA**

Si califica, ingresar a fpv y buscar el cliente.

3 of 8

4. **PCS**

Seleccionar el pcs disponible para la promoción.

4 of 8

5. **PLAN**

Revisar plan actual y plan promocional.

5 of 8

5. **CONFIRMA**

Informar condiciones y confirmar aceptación.

6 of 8

6. **ESTADO**

Confirmar cambio, revisar estado de solicitud y cerrar.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN ESTÁNDAR A
PREMIUM

1. **CRM ONE**

Validar titularidad y cedula vigente.

1 of 8

2. **TITULAR**

Revisar deuda vencida en one.

2 of 8

3. **DEUDA**

Confirmar que el plan sea stream 3.

3 of 8

4. **STREAM3**

Crear orden en one.

4 of 8

5. **ORDEN**

Cambiar as Netflix estándar stream por as Netflix premium stream.

5 of 8

5. **BLUNDE**

Seleccionar facturas separadas y enviar orden.

6 of 8

6. **ENVIAR**

Informar cambio exitoso y cobro proporcional.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°15 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR