



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - CCDD HOGAR

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.

≡ UNIDAD 1: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

≡ UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 3: SUCURSAL VIRTUAL

≡ UNIDAD 4: APP STREAMING

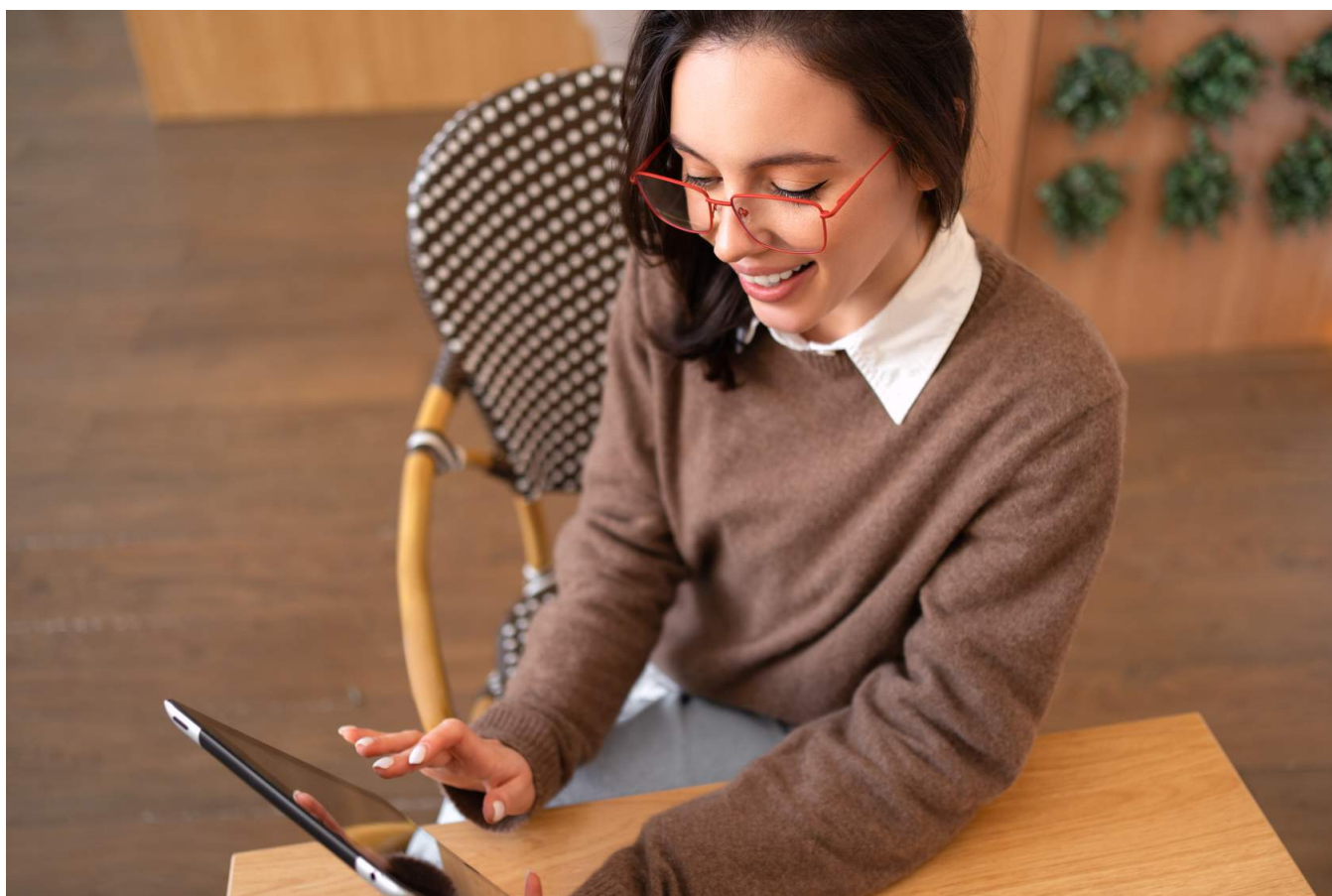
≡ UNIDAD 5: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS

≡ DESAFÍO TERMINADO



Lesson 1 of 6

UNIDAD 1: ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN



Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer *la devolución regulatoria de días sin servicio*, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

DEBES SABER

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuenta de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- En la observación obligatoria, registra **#DIASSINSERVICIO** + el **motivo** del ajuste/acreditación.
- En el sub-motivo de ajuste SIEMPRE debes seleccionar **“COBRO DÍAS SIN SERVICIO”**
- Si cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva se debe informar que su caso será revisado por un área especialista y en caso de corresponder descuento, se verá reflejado en su próxima boleta.

VERIFICA

1. Revisar las actividades de **“Llamada Entrante”** en la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta,

poniendo atención a la **“Fecha Inicio”** y su **“Razón”**

2. Revisa las **Solicitudes de Servicio de Reparación técnica** desde la vista de la **CUENTA DE SERVICIO** asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la **“Fecha de Creación”**.

- **Verifica si cliente se encuentra en falla masiva.** Apóyate en la publicación [Andes - Dificultad de Servicio Detectada \(Falla Masiva\)](#).
 - **Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar hora de solución que entrega la FEN.**

1

Actividades					
Fecha Inicio	Tipo	Estado	Razón	Detalle Razón	
18/03/2021 21:05:40	Llamada Entrante	Finalizada	Internet	Capacitación	
04/09/2018 00:38:44	Llamada - Saliente	Finalizada	Internet	Agendamiento	
04/09/2018 00:30:42	Terreno	Cancelada			
04/09/2018 00:30:15	SMS - Saliente	Pendiente	Outbound	SMS - Saliente	
04/09/2018 00:30:01	Resolución	Finalizada			

2

Solicitudes de servicio				
Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea
Cerrada	18/03/2021 21:...	Facturación	Inconsistencia Facturación	No reconoce valor plan
Cerrada	07/03/2021 01:...	Internet	Reparación Técnica	Cambio Equipo Incompat
Cancelada	02/06/2020 23:...	Internet	Reparación Técnica	Servicio Degradado
Cancelada	14/02/2020 15:...	Internet	Reparación Técnica	Sin conectividad
Cancelada	04/09/2018 00:...	Todos	Reparación Técnica	Sin señal

GESTIÓN: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

PASO 1 —

1. Verifica si **en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal** correspondiente a días sin servicio.



Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

PASO 2 —

2. En caso que no aparezca, **revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación** si el descuento viene en la próxima boleta.

! La descripción del concepto es **“Descuento Subtel Pack Fijo” o Indemnización Subtel Pack Fijo**”. En el ejemplo se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Principal: ☒

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Tipo de factura: Detalle

Cuenta de facturación: 63887960

Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C

Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas Grupo de saldo **Uso sin facturar** Pagos Ajustes Documentos de cobro

Cargos por servicio

Cargos por ítem

	Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
	Indemnización Subtel Pack Fijo	-\$9.449	\$0	-\$9.449 N
	Descuento Subtel Pack Fijo	-\$4.685	\$0	-\$4.685 N
	Descuento Multiservicio	-\$6.363	\$0	-\$6.363 N

PASO 3 —

Si el descuento **viene facturado o viene a facturar**, informa con el siguiente script :

*“Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida]
[próxima boleta] por un total de \$xxxxxx*

3. Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar continúa con el procedimiento.

GESTIÓN:

Consulta al cliente si sus servicios funcionan con normalidad.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que indica el cliente e informar que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que te indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

MÁS DE 24 HORAS SIN SERVICIO

MENOS DE 24 HORAS

**Debes generar una nota de crédito de
\$3.000**

**Debes generar una nota de crédito de
\$1.000**

Informa al cliente sobre la nota de crédito que realizarás según los días sin servicio.

Si el cliente **no está conforme con el monto indicado, debes ingresar una nota de crédito de \$5.000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio.

- Si tienes dudas de como realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XXXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5.000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.”

**CLIENTE CONTINUA CON
INCONVENIENTES**

**CLIENTE ESTÁ OK CON SUS
SERVICIOS**

REGISTRA

Atención Comercial > Descuentos y prórroga > Descuento días sin serv fijo

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



PUNTOS CLAVES DE LA ATENCIÓN:



- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo).
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro
- **¿A quién entregar atención?** Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros**.
- **¿En qué canal de atención?** Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.
- **Validación de identidad:** Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.
- **Verifica:** Verifica Rut, boleta y domicilio (en caso de tener más de uno) por el cual está consultando. Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.

VISTA GENERAL DE LA BOLETA:

En la boleta encontrarás distintas secciones con el detalle del cliente, servicios contratados, períodos cobrados y consumos.

Datos del cliente:
nombre y dirección del cliente

Desglose de cuenta: se puede mirar el plan contratado, servicios y consumos adicionales.

PEREZ, JUAN
Nº Cuenta: 4000X
Av El Salto 5450, Huechurabá

Total a pagar: \$ 58.626
Días Facturados: Desde: 02/05/2024 Hasta: 09/05/2024
Fecha de Vencimiento: 29/05/2024
Fecha de corte: 09/05/2024

PAGAR

Resumen de los cobros

Detalle	Monto
Plan Básico	45.131
Plan de Pago - Claro TV	14.200
Resumen Facturados	26.136
Total Rentas Servicios Principales	
+ Adicionales y/o Descuentos	
Contratación Productos de Entrenamiento	20.480
Activación de Equipo	2.000
Cargos por única vez	-2.000
Otras Adicionales	2.390
Total Adicionales y/o Descuentos	22.870
Total Servicios Mes Actual	58.626
Total Saldo Anterior y Cuentas	0
Total a Pagar Documento	\$ 58.626

Pagos por Límite a Meses

Mes	Monto
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	
AUGUSTO	
SEPTIEMBRE	

¡Paga tu cuenta sin moverte de tu Hogar!
Preferire PAGO EXPRESS en clarochile.cl

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

1. **Pagos por Límite**
2. **Pagos por Documento**
3. **Pagos por Transferencia**
4. **Pagos por Débito Automático**

Últimas facturaciones:
se observan los montos de facturación de los últimos 6 meses.

Mensajería: incluye información de utilidad

Ciclo de Facturación: desde esta opción se conoce las fechas de facturación, como el vencimiento y la fecha de corte de los servicios en caso de no pago.

PEREZ, JUAN
Nº Cuenta: xxxxx
Av El Salto 5450, Huechuraba



Detalle de los productos: en la página se encontrará el detalle de los cobros asociados a los servicios principales, adicionales y/o descuentos.

Servicios Principales Contratados			
Cobros y/o Descuentos Mensuales	F. Contrato	F. Período	
Claro TV Full	03-May-2024	3-May-2-Jun	22.900
500 Megs	03-May-2024	3-May-2-Jun	17.900
*****			-14.000
Descuento Multiservicio Televisión Proporcional			-462
Descuento Multiservicio Internet Proporcional			-362
Total Servicios Principales Contratados			26.156

Adicionales y/o Descuentos			
Contratación Productos de Entretenimiento			
Descuento Max (Ad Lite) \$-7.400	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
Max (Ad Lite) \$7.400	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
Plataformas de Streaming Incluidas	03-May-2024	3-May-2-Jun	0
ESPN Premium	03-May-2024	3-May-2-Jun	9.900
Pack Premium TNT Sports	03-May-2024	3-May-2-Jun	12.400
Universal Plus	03-May-2024	3-May-2-Jun	7.000
Total Contratación Productos de Entretenimiento			29.400
Arriendo de Equipos			
BoxTV		3-May-2-Jun	2.800
Total Arriendo de Equipos			2.800
Cargos por única vez			
Descuento Primera Caja		3-May-2-Jun	-2.800
Costo de Instalación			-20.000
Descuento Costo de Instalación			-20.000
Total Cargos por única vez			-2.800
Otros Adicionales			
Asistencia Tecnológica		3-May-2-Jun	2.900
Total Otros Adicionales			2.900
Total Adicionales y/o Descuentos			32.470

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro que consulta un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS

COBROS Y REESTRUCTURACIÓN

1. Revisa en la sección PEDIDOS, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.
2. Con la información anterior, verifica en la boleta los cobros asociados al cambio de plan según el ciclo de facturación del cliente.

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta

aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

2 Play TV Pro HD 500 Megas				
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 200-10 Mbps				
Plan Anterior desde 30/12/2022 hasta el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	-1.531	Días Facturados 26	192
Descuento Banda Ancha				-2.321
Descuento Television				-2.837
TELEVISION BASE	valor referencial	-489	Días Facturados 26	64
Play				\$-4.902
Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-725
Play				\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports \$995 x 6 Meses			-5.995
Promocion	Promocion Descuento \$9.000 x 12 Meses (Crossselling)			-9.000
Total Play				\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 13990 - (Días Facturados 34/30)			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 - (1) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 - (1) Días Facturados 34/30			316
Total Adicional Televisión				\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				
				0

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y RESTRICCIONES
Para revisar los descuentos por días sin servicios, debes dirigirte a la sección "Resumen de Otros Cobros Adicionales" de la boleta. Aparecerá ítem llamado "Descuentos Subtel" con el monto acorde al tiempo que el cliente estuvo sin servicio. Ejemplo: Cliente estuvo un día sin servicio, se le genera descuento de \$850 correspondiente al cobro proporcional de un día respecto al cargo que paga mensual por sus servicios.				

Para los casos donde el cliente indica que no se ha realizado descuento por el tiempo que estuvo sin servicio, apóyate con el procedimiento DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO HOGAR.

Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde proporcionales por cambio de plan, apóyate del siguiente script: "Sr(a) XXX, le informo que la diferencia corresponde a proporcionales por cambio de plan realizado el día XX/XX/XX, a contar de la siguiente facturación se realizará cobro normal de su nuevo plan"

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
Total Play				\$11.161
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Descuentos Subtel				-850
Dcto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168				-850
Total otros cargos				\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

**ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)**

**DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO**

**TÉRMINO DE
PROMOCIÓN**

**COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS**

**COBROS
Y RE
SI**

Para detectar si existe término de promoción, se debe comparar la boleta actual con la anterior.

Si cliente reclama por el termino de promoción de SVA o canales premium, apóyate con el procedimiento NO RECONOCE COBRO SVA/CANALES PREMIUM.

“Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al término de una promoción. Usted tuvo un descuento de \$XX.XXX durante X meses y terminó el mes XX. Por política de Claro, no podemos renovar su descuento”

BOLETA ANTERIOR

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef

Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	26.529	Días Facturados 26	26.529
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.036	Días Facturados 26	18.036
Descuento Telefonía				-8.972
TELEVISION BASE	valor referencial	24.405	Días Facturados 26	24.405
Descuento Television				-1.598

Play **\$52.008**

Promoción Deco HD Adicional 5600 x 12 Meses (Via)				-5.600
Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000

Total Play **\$22.408**

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 10500	-	Días Facturados 26/26	12.059
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 2000	-	(2) Días Facturados 26/26	6.144

Total Adicional Televisión **\$18.203**

Resumen de Otros Cobros Adicionales

TV FULL	0
Claro Video Mensual	0

Total otros cargos **\$0**

Descuento promoción
Deco HD + Descuento
de crossselling

BOLETA ACTUAL

3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 500 Megs Telef

Plan Actual 3Play Hogar TV Pro HD Mas INT Full 50 desde el 8/07/2022

BANDA ANCHA	valor referencial	27.046	Días Facturados 30	27.046
Descuento Banda Ancha				-6.392
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-9.302
TELEVISION BASE	valor referencial	24.861	Días Facturados 30	24.861
Descuento Television				-1.598

Play **\$53.073**

Promoción Descuento 24000 x 12 Meses (Crossselling)				-24.000
---	--	--	--	---------

Total Play **\$29.073**

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales

TELEVISIÓN

Pack TNT Sports Premium	valor referencia \$ 12000	-	Días Facturados 30/30	12.286
Deco HD Adicional	valor referencia \$ 2000	-	(2) Días Facturados 30/30	6.260

Total Adicional Televisión **\$18.546**

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual	0
TV FULL	0

Total otros cargos **\$0**

Descuento de
crossselling

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS
Y RECLAMOS

1. Revisa cobros de instalación o visitas técnicas en la sección “**Resumen de Otros Cobros Adicionales**” de la boleta.

2. Confirma en la sección **Pedidos** si existe una instalación de servicios producto de una venta o Actualización de Promoción, o una visita de reparación en la sección **Actividades** para identificar la fecha de realización.

3. Si es un costo de instalación y el cliente no lo reconoce o indica que no le informaron, apóyate del procedimiento **Cliente No Reconoce Coso de Instalación**

“Sr(a) XXX, le comento que el alza en su boleta corresponde al cobro de una visita de instalación/ reparación realizada el día XX”

Plan Actual 2 Play TV Pro HD 500 Megas desde el 29/03/2023				
BANDA ANCHA	valor referencial	20.990	Días Facturados 34	23.698
Descuento Banda Ancha				-4.280
TELEVISION BASE	valor referencial	21.990	Días Facturados 34	24.827
Descuento Television				-225
			Play	\$44.020
Promocion	Promocion Descuento 16000 x 12 Meses (Venta Nueva)			0
Promocion	Promocion Pack Premium TNT Sports 5895 x 6 Meses (			-5.995
Promocion	Promocion Descuento 58.000 x 12 Meses (Crosselling			-9.000
			Total Play	\$24.123
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack Premium TNT Sports	Valor referencia \$ 11990 - Días Facturados 34/30			1.353
Deco HD 2do Adicional	Valor referencia \$ 2872 -(3) Días Facturados 34/30			316
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3426 -(3) Días Facturados 34/30			316
			Total Adicional TelevisiÃ³n	\$1.985
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
TV FULL				0
Claro Video Mensual				0
Cargo Instalacion \$20000				20.000
			Total otros cargos	\$20.000

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS
Y REPARACIÓN

- 1. Revisa cobros de SVA's en la sección **"Resumen de Consumos y Servicios Adicionales"**. Dependiendo del SVA este puede figurar en el producto de TV, Internet o Telefonía.
- 2. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, el SVA cobrado y su fecha de contratación. Confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
- 3. Si el cliente no reconoce el cobro apóyate del procedimiento **No Reconoce Cobros SVA- Canales Premium**

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de XXX que contrató el día XXX por un valor de \$XXX"

Resumen de Consumos y Servicios Adicionales		
TELEVISIÓN		
Deco HD 1er Adicional	Valor referencia \$ 3274 -(2) Días Facturados 30/30	7.272
Total Adicional Televisión		\$7.272
Resumen de Otros Cobros Adicionales		
Claro Video Mensual		0
TV FULL		0
Cargo Corte y Reposicion		1.000
Total otros cargos		\$1.000

ACTUALIZACIÓN DE PLAN (COBROS PROPORCIONALES)	DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO	TÉRMINO DE PROMOCIÓN	COBROS DE INSTALACIÓN O VISITAS TÉCNICAS	COBROS Y REPOSICIÓN
---	------------------------------	----------------------	--	---------------------

1. Revisa cobros de SVA's en la sección "**Resumen de Consumos y Servicios Adicionales**". Dependiendo del SVA este puede figurar en el producto de TV, Internet o Telefonía.

2. Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, el SVA cobrado y su fecha de contratación. Confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.

3. Si el cliente no reconoce el cobro apóyate del procedimiento **No Reconoce Cobros SVA- Canales Premium**

3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus GIGA Telef Min				
Plan Actual 3Play Hogar TV Plus HD Mas INT Plus G desde el 19/08/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	36.787	Días Facturados 30	36.787
Descuento Banda Ancha				-5.592
TELEFONIA LOCAL	valor referencial	18.388	Días Facturados 30	18.388
Descuento Telefonía				-8.137
TELEVISION BASE	valor referencial	24.881	Días Facturados 30	24.881
Descuento Television				-1.398
			Play	\$64.929
Descuento 20000 x 12 Meses (FID)				-20.000
			Total Play	\$44.929
Resumen de Consumos y Servicios Adicionales				
TELEVISIÓN				
Pack TNT Sports Premium	Valor referencia \$ 12286 - Días Facturados 30/30			13.006
HBO Max Premium Hogar	Valor referencia \$ 9220 - Días Facturados 30/30			9.220
Deco HD Adicional	Valor referencia \$ 3404 -(2) Días Facturados 30/30			6.888
			Total Adicional Televisión	\$29.114
INTERNET				
WiFi 360	Valor referencia \$ 1000 - Días Facturados 30/30			1.000
			Total Adicional Internet	\$1.000
TELEFONÍA				
Larga Distancia	Cobros de carriers a través de la cuenta Claro			4.579
			Total Adicional Telefonía	\$4.579

Cargo por extensor

ACTUALIZACIÓN
DE PLAN (COBROS
PROPORCIONALES)

DESCUENTOS DÍAS
SIN SERVICIO

TÉRMINO DE
PROMOCIÓN

COBROS DE
INSTALACIÓN O
VISITAS TÉCNICAS

COBROS DE
Y RE
SI

1. Revisa cobros de LDI en el ítem de telefonía de la sección **"Resumen de Consumos y Servicios Adicionales"**.

2. En la sección Larga Distancia podrás revisar el detalle de las llamadas.

"Sr(a). XXX, la diferencia en su boleta corresponde al cobro de llamadas de larga distancia realizadas el día XX"

LARGA DISTANCIA				
	Llamadas (\$)	Cargos (\$)	Total del Mes	Saldo Anterior
169 - NETLINE	0	4.579	4.579	0
TOTAL			\$ 4.579	0

Llamadas Larga Distancia teléfono 512625117

Fecha	Hora	País Destino	Número Destino	Duración Min:Seg	Horario	Total (\$)
Cargo facturación CARRIER 169						\$ 589
PL1-Plan 169 Farma CV100						\$ 3.990
Subtotal Cargos Fijos						\$ 4.579
Total Carrier 169						\$ 4.579

CONTINUE

UNIDAD 3: SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

DEBES SABER:

- Los clientes con **servicio fijo** se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal/new-login/registrar> seleccionando el botón **Regístrate Aquí**. Esto lo pueden realizar luego de 48 horas desde la activación del servicio. Puedes revisar como registrar a un cliente en el apartado **CREAR UNA CUENTA EN SUCURSAL VIRTUAL**.
- La cuenta de Sucursal Virtual de un cliente puede ser **bloqueada temporalmente**, según el número de ingresos erróneos realizados. Para determinar si el cliente presenta esta situación, debes consultarle el mensaje que se le informa al momento de intentar el ingreso. Los mensajes que se indican al momento de loguearse son los siguientes:
 - **Usuario autenticado exitosamente:** Ingreso correcto.
 - **No pudimos iniciar sesión. Revisa tu RUT o contraseña e inténtalo de nuevo:** Rut o contraseña ingresada es errónea.

- **Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos.** Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo: Cuenta bloqueada por 5 intentos de ingreso fallido.
- **El tiempo de bloqueo** según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

El tiempo de bloqueo según la cantidad de intentos fallidos de ingreso se detalla en la siguiente tabla:

Cantidad de ingresos fallidos	Tiempo de bloqueo de cuenta	Comportamiento	Mensaje
5	15 minutos	- Al quinto intento con contraseña incorrecta, no se permite login App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 15 minutos. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 15 minutos, Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
8	1 hora	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 1 hora. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 1 hora. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
11	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.
Cada 3 intentos posteriores	12 horas	- No se permite login en App Mi Claro y Sucursal Virtual. - Se bloquea cuenta por 12 horas. - Cumplido el tiempo de bloqueo o recuperada la contraseña, se permite ingresar a la App Mi Claro y Sucursal Virtual, sin inconvenientes. Los contadores y tiempo de bloqueo regresan a 0.	Su cuenta ha sido bloqueada por 12 horas. Favor intentar nuevamente al terminar el tiempo de bloqueo.

SOLICITUDES QUE SE PUEDE REALIZAR POR SUCURSAL VIRTUAL:

CAMBIO DE PLAN

1. Dentro de la Sucursal Virtual, selecciona el **servicio** al que se le desea realizar el cambio de plan.

2. Selecciona donde dice **Cambio de Plan** y así ver todas las ofertas vigentes de cambio de plan.
3. En el lado izquierdo se tendrá la estructura del plan actual y en el lado derecho el nuevo plan. Para ejecutar la tarea se debe pinchar en **Solicitar Cambio**. En el caso de Hogar, se debe ingresar la solicitud por medio de un Formulario.
4. Una vez solicitado el cambio de plan, se verá un pop up de confirmación, en donde se entrega algunas recomendaciones.
5. Una vez que se confirma la solicitud, aparece otro pop up, con el número de ticket, el cual permite el seguimiento de la gestión.
6. Una vez que se recibe el ticket, en el email del cliente llegará un correo confirmando el acuso de recibo de la solicitud.
7. Para revisar el estado de la solicitud, se debe pinchar en **Consultas y Solicitudes** y luego se debe pinchar en **Ver mis solicitudes** en donde aparecerá la fecha de ingreso, el canal y su estado.
8. Una vez dentro, se puede pinchar en Ver detalle para revisar la solicitud ingresada.
9. Al ver el Detalle, también se puede eliminar la solicitud y para ello solo se tiene 1 hora.
10. Una vez realizado el cambio de plan, se recibirá un email confirmando la entrada en vigencia del nuevo plan.
11. Además, del email de **NotificaClaroChile@clarochile.cl**, se recibirá el anexo del contrato por el cambio de plan.
12. Para finalizar, se recibe un último email en donde se notifica el término del requerimiento y en donde se entrega el número de orden o interacción.



Término de requerimiento

Estimado Olga

En respuesta a la solicitud 4131089, realizada el 20-04-2023 [10:08:25] bajo el título Actualización de plan, podemos informar:

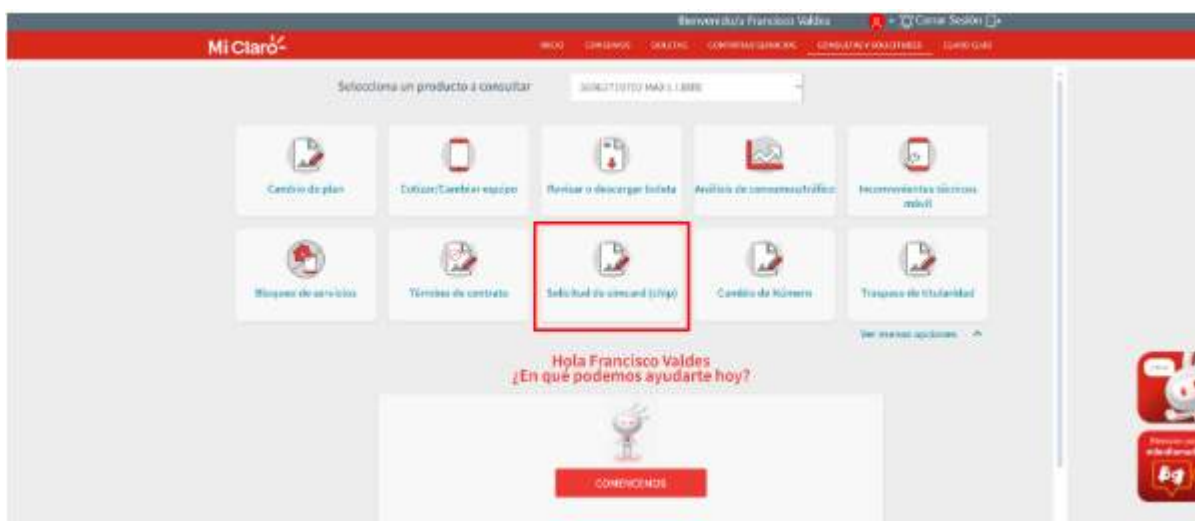
Hemos realizado el cambio de plan solicitado bajo el número de orden: 1720783775A.

Tu oferta comercial Plan Max L ya está activa y tiene las siguientes características:

- tCargo fijo mensual: \$13.990.-
- tCargo fijo promocional: \$10.990.-
- tMinutos Libres a 300 números a todo destino nacional.
- tSMS incluidos: 500.
- tCuota Internet móvil: GB Libres (300 GB a alta velocidad).
- tBonificación: (Claro música - Claro Video).
- tMinutos LDI: 40 min.
- tServicios Roaming: 40 min + 2 GB + 40 SMS.

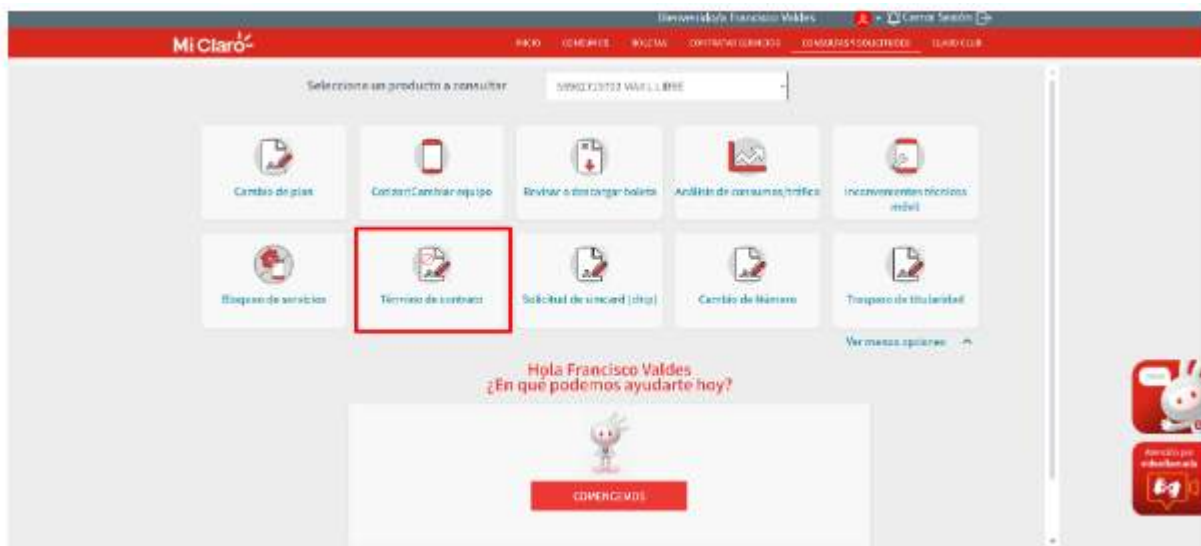
CAMBIO DE SIM CARD

1. Dentro de la Sucursal Virtual, selecciona del menú superior la opción **Consultas y Solicitudes**.
2. Selecciona el **servicio** al que se le desea realizar el cambio de simcard y luego selecciona **Solicitud de Simcard (chip)**.
3. Completa el campo **Motivo** para la reposición de la simcard y da clic en **Acepto enviar esta solicitud**. Luego presiona **Enviar**.
4. Luego de aceptar, se debe ingresar un **número de contacto** para la gestión y hacer clic en **Enviar** para completar la solicitud. El cliente será contactado por el equipo de sucursal virtual dentro de un plazo de 24 a 48 horas hábiles.



TERMINO DE CONTRATO

1. Dentro de la Sucursal Virtual, selecciona del menú superior la opción **Consultas y Solicitudes**.
2. Selecciona el **servicio** al que se le desea realizar la baja y luego selecciona **Termino de Contrato**.
3. Selecciona el **Motivo de Baja** desde el menú desplegable.
4. Luego selecciona si se desea mantener el número como prepago o no (para móvil), un número de contacto, selecciona **Acepto enviar esta solicitud** y presiona **Enviar**.
5. El cliente será contactado vía telefónica en un plazo máximo de 24 horas.



Para conocer más detalles de la Sucursal Virtual revisa [aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 4: APP STREAMING



Las aplicaciones que ofrece Claro en su servicio Hogar son las siguientes (la cantidad de Apps dependerá del plan que contrata el cliente):



Fanatiz



Mega Go



Atresplayer



Cindie



Riivi



TVN Play



OndaMedia



Teatrix



Disney+



Max



Prime
Video



Universal+

DESCARGA Y/O ACTUALIZACIÓN DE UNA APLICACIÓN EN BOXTV:

TOMA EN CUENTA

Recuerda al cliente que debe tener una cuenta de Google asociada a su box tv, esta le permitirá seguir disfrutando de las actualizaciones de sus aplicaciones de streaming. En caso que no disponga de ella, debes informar que debe gestionar su creación de manera privada, con el fin de resguardar sus datos personales.

1. Presiona el botón **TIVO**, y hacer Clic en opción **APPS Y JUEGOS**.

2. Luego hacer Clic en **Google Play Store**.

2.2. En caso que cliente visualice este mensaje, es dado que no tiene una cuenta asociada a su d-box Smart, para asociar debe pinchar en **"ACCEDER"**.

2.3. Hacer clic nuevamente en **"Acceder"**.



Importante: Si el cliente pincha en Omitir volverás a ver la pantalla del punto 2.2.

2.4. Ingresar cuenta de Gmail (esta ya la debe tener previamente creada el cliente).

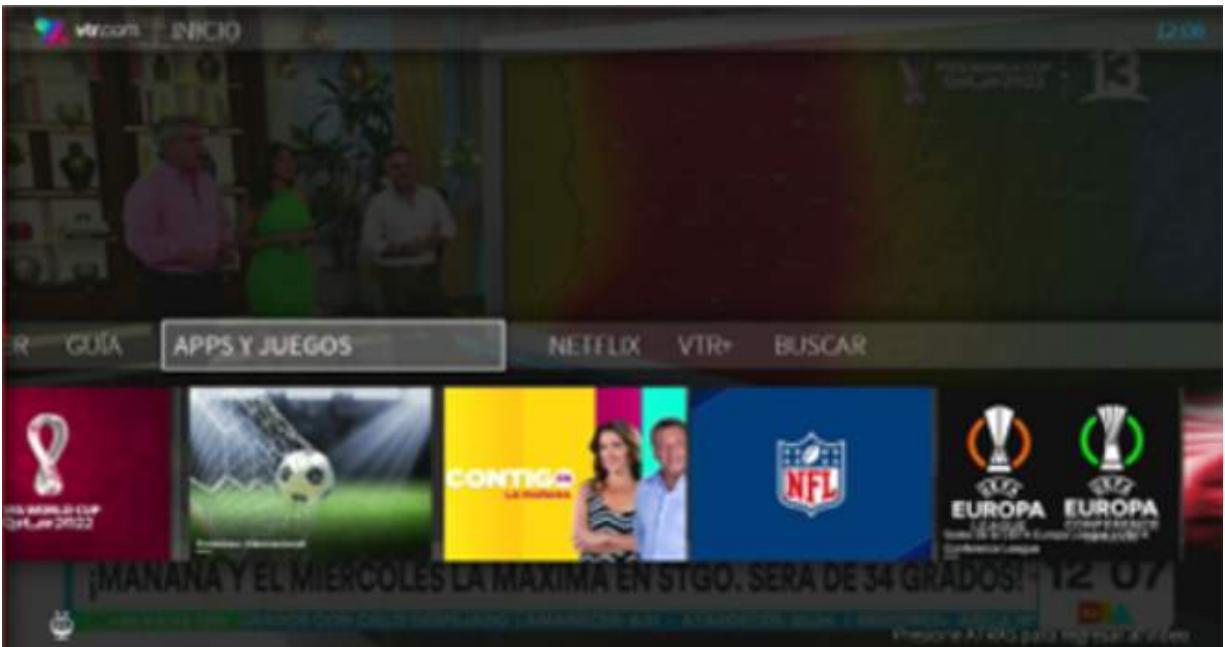
2.5. Ingresar contraseña de correo electrónico.

3. Dentro de **Google PlayStore** buscar la aplicación de a utilizar, luego en la Lupa digitar el nombre de la APP y por último, pinchar en Instalar.

4. Dirigirse al botón **Abrir** y pinchar sobre él.

5. Aceptar todas las cookies, esto depende de cada proveedor.

6. Loguearse según las instrucciones que aparezcan en la pantalla.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

FRONT

1.
INCONVENIENTES
AL INTENTAR
LOGUEARSE A LA
APLICACIÓN

2.
INCONVENIENTES
DE REPRODUCCIÓN
DE LA APP

3. DESCONOCE
CONTENIDOS
REPRODUCIDOS O
PERFILES CREADOS

4. CL
INCC
CO

ALCANCE:

- Aplica para ejecutivos call center, canales digitales y sucursales.
- La atención se puede entregar al titular o tercero, pero el tercero **nunca puede hacer modificaciones de datos del titular, tampoco puedes entregar datos personales (dirección, correo electrónico, fono o servicios contratados) a quien no sea el titular del servicio.**

DEBES SABER:

- En caso de que el cliente desconozca reproducciones de contenido desde su perfil o vea perfiles creados que desconozca, debes recomendar cambiar la contraseña de Sucursal Virtual.
- El cliente también puede ver qué aplicaciones de streaming tiene, logueándose en SUCURSAL VIRTUAL y haciendo clic en la dirección (si el cliente tiene productos móviles y hogar).

GESTIÓN:

1. Verifica si el plan que tiene el cliente tiene acceso a aplicaciones de streaming.

Si el plan corresponde continúa revisando, de lo contrario, explica al cliente que su plan no cuenta con aplicaciones de streaming. Puedes apoyarte en la publicación **Plataforma de Streaming para Clientes Vigentes Cartera.**

2. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

Verifica además que el servicio no tenga boletas vencidas; si la tiene, no se puede ingresar a las aplicaciones de Streaming.

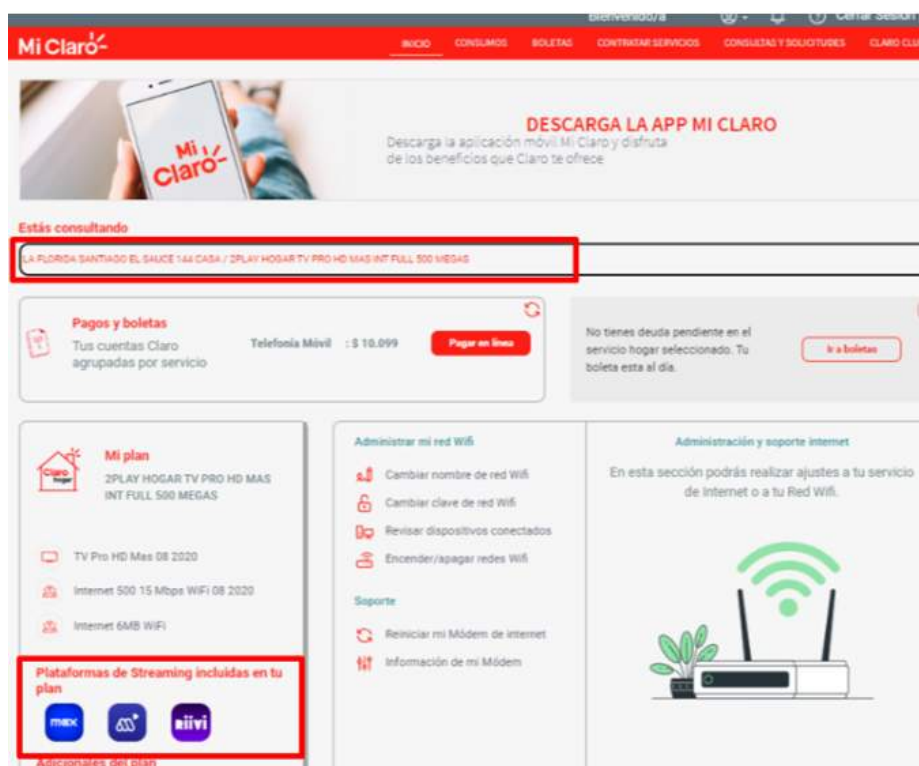
Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso.

Realiza la transferencia a PLATAFORMA STREAMING AL ANEXO 4069.

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento acti/desac

Registro en la atención:

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



FRONT	1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP	3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS	4. CL INCC CO
-------	---	--	--	---------------------

VERIFICA PRECONDICIONES:

1. Ingresa a ANDES para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.
2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.
3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.
4. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal VirtualSi el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento **SUCURSAL VIRTUAL** para activarlas
5. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página **<https://www.clarochile.cl>**

PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL:

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logueo.

IMPORTANTE: En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador. Revisa AQUÍ el paso a paso.

NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE:

Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN.

Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.

GESTIÓN:

Registra el caso en la web de escalamiento usando uno de los siguientes links: http://10.43.102.170/escalamientos_claro y/o http://172.17.102.170/escalamientos_claro (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1) para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"XXX, voy a derivar tu caso al equipo especialista, un ejecutivo te contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"

REGISTRA:

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/Llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

FRONT	1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP	3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS	4. CL INCC CO
-------	---	--	--	---------------------

VERIFICA PRECONDICIONES:

1.Consulta al cliente si el inconveniente es en la TV o su móvil.

Móvil: Consultar cuál es el proveedor de internet, Si es otra compañía, continúa en el paso 3.

TV: Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación **INCONVENIENTES INTERNET HFC o FTTH.**

GESTIÓN:

3. Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

- Mega go: El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- HBOMAX: El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- RIIVI -> Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

REGISTRA:

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

FRONT	1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP	3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS	4. CL INCC CO
a. Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación <u>SUCURSAL VIRTUAL</u>. b. Informa que de todas maneras será transferido a un equipo especialista para revisar el caso en particular. Registra el caso en la web de escalamiento usando uno de los siguientes links: <u>http://10.43.102.170/escalamientos_claro</u> y/o <u>http://172.17.102.170/escalamientos_claro</u> (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1) para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script: <i>"XXX, voy a derivar tu caso al equipo especialista, un ejecutivo te contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles para revisar su caso"</i> REGISTRA: Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac Registrar en la atención: - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada.				

--

FRONT	1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN	2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP	3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS	4. C. INCC CC
-------	---	--	--	---------------------

1. Si un cliente nos contacta indicando que tiene inconvenientes con Netflix, el ejecutivo Front debe validar que el servicio este activo y que además no tenga saldo emitido. Una vez realizados estos filtros, indica al cliente que lo transferirás a un ejecutivo especialista para revisar su caso. Realiza la transferencia a plataforma de streaming (Anexo 4069) y deja el siguiente registro de atención.

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento acti/desac

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

2. Ejecutivo de la Plataforma Streaming debe registrar el caso en la Web de Escalamiento usando uno de los siguientes links:
http://10.43.102.170/escalamientos_claro y/o
http://172.17.102.170/escalamientos_claro (usuario: FrontN1 y contraseña: frontn1) para que el equipo BackOffice Especialista (N2) contacte al cliente y revise el caso. Puedes apoyarte con el siguiente script:

INFORMA:

"XXX, voy a derivar tu caso al equipo especialista, un ejecutivo te contactará en un plazo máximo de 72 hrs hábiles. Para revisar su caso"

REGISTRA:

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact >SVA funcionamiento acti/desac.

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/Llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 5: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Aplica para clientes del segmento residencial con **servicios fijos**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA UNIFICACIÓN DE CUENTAS

¿Quién lo solicita?

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica Validación de Identidad?

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

¿En qué consiste?

- Consiste en empaquetar los servicios contratados en una misma cuenta de servicio, lo que permite al cliente recibir una única boleta, facilitando la lectura de los cobros.

Deuda

- La unificación de cuentas se podrá realizar sólo si el cliente mantiene saldo \$0 en ambas cuentas a unir.

Restricciones

- Los servicios móviles y fijos no podrán estar bajo una misma cuenta de facturación

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Se debe explicar al cliente, que el valor del plan contratado **tendrá un valor de pack**, con descuento multiservicio permanente, mientras mantenga la promoción.
- La unificación de cuentas implica **una baja y un alta de servicios**, por tanto, puede generar una actividad a terreno. El ejecutivo deberá especificar en la atención que no es una actividad real, sino producto de la unificación de cuentas.
- Un cliente puede tener varias cuentas de servicio asociadas a una sola cuenta de facturación.
- **En caso que las cuentas unificadas tengan ciclos de facturación distintos, se deben alinear**, informando al cliente que llegará el cobro de los días proporcionales y el cobro por anticipado, para la siguiente facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN UNIFICACIÓN DE CUENTAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Valida en la **vista 360** de Andes que los datos del cliente como **domicilio, e-mail y teléfono principal** estén actualizados.

2. Confirma que los servicios a modificar no tengan pedidos en **estado pendiente**. Para esto, revisa la pestaña **Resumen de Cliente** y confirma el estado de los pedidos en la **sección Pedidos**.

3. Verifica el **ciclo de facturación (DOM)** vigente de las cuentas de facturación desde la vista 360 de la cuenta Cliente, en la sección **Perfil de Facturación**, revisando la columna **Día de Tarificación del Mes (DOM)**. Si existen cuentas con distintos ciclos se debe informar al cliente sobre el costo de los días proporcionales que tendrá en la siguiente boleta.

4. Revisa la pestaña **Alertas de Crédito** y verifica que el servicio **no esté en cobranza**. Además verifica que la casilla de **En Cobranza** no se encuentre marcada.

5. Revisa que los servicios estén **activos**. Para esto, en la vista 360 de la cuenta Cliente, revisa la sección **Productos Instalados**. Además, en esta misma sección, verifica cuál es el servicio contratado por el cliente y así informar el valor total al unificar las cuentas.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta Cliente haz clic en la pestaña **Jerarquía de Cuentas** y verifica el N° de la cuenta que se mantendrá, así como también la cuenta que se dejará de utilizar.

IMPORTANTE: Recuerda que, si el cliente tiene fono contratado, la promoción debe actualizarse en esa cuenta para no perder

el número.

2. Haz clic en la pestaña **Resumen de Cliente**.

3.. Elimina los servicios de la cuenta de facturación que será desechada. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#).

4. Una vez ingresada la baja de los servicios de la cuenta que se desechará, haz clic en la barra de ruta y en la vista 360, sección **Productos Instalados**, realiza una **actualización de promoción** para así cargar el plan que contenga los servicios contratados por el cliente, pero en una sola cuenta de facturación. Apóyate del procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#).

INFORMA

Una vez realizada la unificación de cuentas, **informa al cliente** que la gestión fue realizada e indica los valores y la fecha de pago de su servicio. Apóyate del siguiente script:

CALLCENTER VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, según lo solicitado las cuentas fueron unificadas. A contar de la próxima facturación su pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el XX como ciclo de facturación, recuerde que el vencimiento de esta cuenta es los días XX de cada mes.

NO VOZ

XXXX, hemos realizado la unificación de tu cuenta, recuerda que en tu próxima facturación el pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el ciclo

de facturación XX con vencimiento los XX de cada mes.

REGISTRA

**Atención Comercial -> Cambio de serv
contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali.
Promo**

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - CCDD CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
CCDD CLARO**

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

FINALIZAR