

DESAFÍO DE LA SEMANA N° 17 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 22 DE SEPTIEMBRE AL 05 DE OCTUBRE

CONTENIDO VTR (CALL CENTER)

☰ CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR

☰ VENTA Y POSTVENTA E-SIM

☐ ACTIVIDAD

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ DESCUENTO NO CARGADO

CONTENIDO CLARO (CALL CENTER)

☰ NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

☰ ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO

☐ ACTIVIDAD

☰ PASO A PASO AJUSTE

☰ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

☰ DESAFÍO TERMINADO

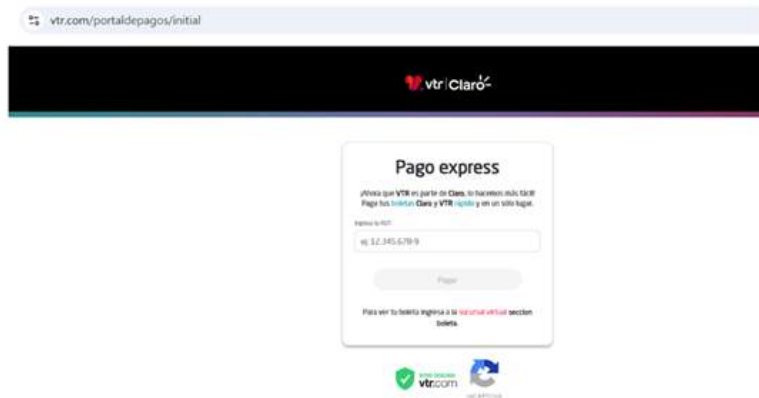
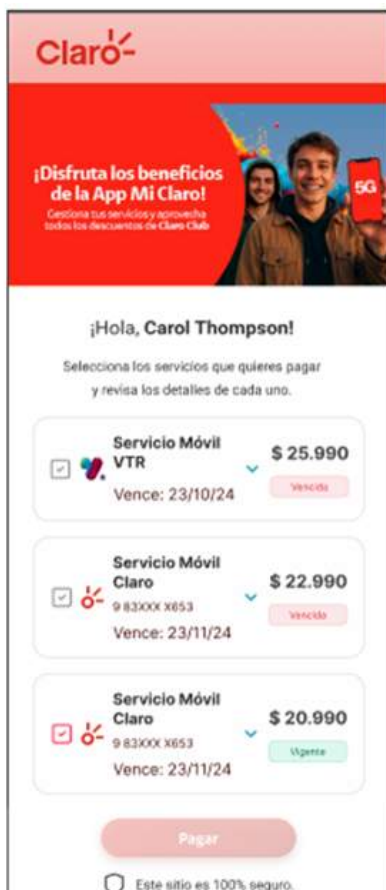
CAMBIOS EN BOLETA Y PAGOS CLARO VTR



CONTEXTO

En el marco del proceso de transformación de nuestra compañía, informamos que:

- Desde el 5 de septiembre **se puede pagar en Pago Expres Claro las deudas de VTR.**
- Desde el 11 de septiembre **se podrá pagar en Pago Express VTR las deudas de Claro.** Con esta integración, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer una experiencia de pago más simple, eficiente y amigable.



Imágenes de referencia

CAMBIOS BOLETA

- Junto con este cambio, los clientes de VTR comenzarán a recibir sus boletas con el logo DE CLARO Y VTR (Ver [AQUÍ](#))
- Adicionalmente, contamos con un sitio en el Centro Ayuda VTR para apoyar a consultas de nuestros clientes sobre sus boletas.
- Informa al cliente que la ruta a seguir es: Centro Ayuda online -> Boletas y pagos -> Todo sobre mi boleta VTR

Esta actualización refleja de manera clara la **integración entre ambas compañías y simboliza que, junto a Claro, hoy avanzamos como una sola empresa**. Con ello, reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes una experiencia unificada, más simple y coherente en cada uno de nuestros puntos de contacto.



Inicio > Boletas y Pagos > Todo sobre mi boleta VTR

Todo sobre mi boleta VTR

Compartir

Te ayudamos a identificar cada parte de tu boleta para que sepas exactamente qué estás pagando y cuándo debes hacerlo.



REGISTRA

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic. Otros Cobros/boleta
Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/visita
- Gestión Realizada
- Información entregada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA Y POSTVENTA E-SIM

**IMPORTANTE:**

Algunos clientes están recibiendo un sms al realizar el proceso de contratación. Explica que este mensaje no se relaciona con el proceso que está realizando y que por ende, no afecta el proceso que está realizando.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	¿QUÉ ES UNA SIM?
- La post venta aplica para sucursales y call center. Si implica cambio de sim, se debe realizar sólo de manera presencial. - Esta atención solo puede ser entregada al titular. - Verificar la clasificación del cliente, su límite de crédito y si éste es suficiente para tomar el o los servicios solicitados, en caso contrario ofrecer otras alternativas de acuerdo a su saldo de límite de crédito. - Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad. Revisa la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD. En relación a la nueva ley de portabilidad que empezó a regir desde el 3 de febrero de 2025, recuerda que el cliente ahora, debe tener una permanencia de 120 días en la compañía donante para realizar la portabilidad de su número y no debe tener deuda ni vencida ni emitida.		

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER	¿QUÉ ES UNA SIM?
- Para configurar correctamente la e- sim, el cliente debe estar conectado a una red wifi. - Si el cliente solicita volver a cambiarse a una SIM FÍSICA, esta atención sólo se puede realizar en una sucursal. Explica al cliente que esta gestión es presencial por la seguridad y resguardo de sus datos personales. - En caso de que existan inconvenientes con el uso de la E SIM, revisa la publicación INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL - Si el resultado de la evaluación crediticia es Solo opta a Renovación pagando equipo al contado, nunca indiques que no puede acceder. En lugar de eso, siempre ofrece el pago del equipo a través de tarjeta como único medio de pago disponible por el momento. - Para revisar el catálogo de equipos vigente, apóyate con el PLAN COMERCIAL		

- One asigna el ciclo de facturación de manera automática, el que será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.
- Si a la hora de realizar la portabilidad, el cliente tiene una deuda pendiente o emitida en la compañía de origen, debes siempre invitar a realizar el pago de dicha deuda. Solo si el cliente no puede realizar el pago debes revisar si cumple los requisitos para optar al beneficio de pago de deuda que aparece en el apartado GESTIÓN (este beneficio está disponible Indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario).
- El cambio de SIM también aplica para prepago

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

¿QUÉ ES UNA SIM?

- Una ESIM es una simcard o "chip" digital, que reemplaza al conocido plástico que entregamos a un cliente en la venta o post venta. Sólo algunos equipos móviles son compatibles con una E SIM.
- Para confirmar la compatibilidad, debes solicitar al cliente digitar el código *#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM



PREGUNTAS FRECUENTES

Step 1

¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el QR de activación de la sim de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración de la e- sim sea exitoso.

Step 2

¿Puedo seguir usando la sim física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.

Step 3

¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo la esim. Luego reiniciar el equipo.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

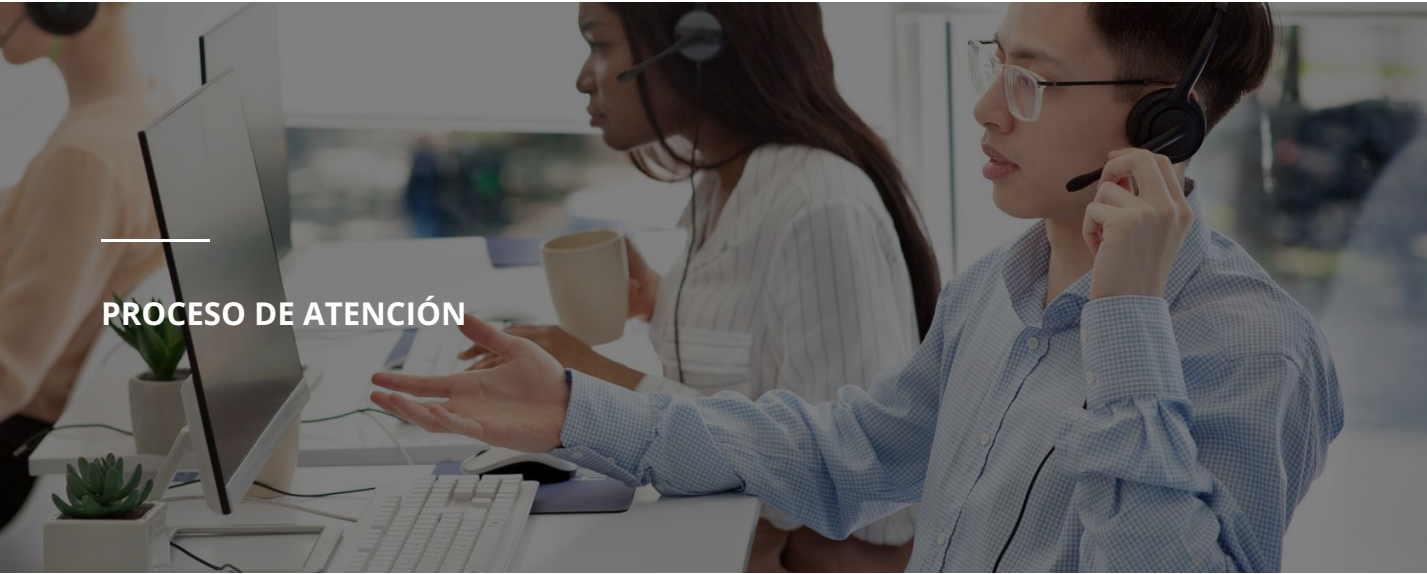
Question

01/01

El cambio de SIM también aplica para clientes prepago. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
DESCRIPCIÓN Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; SIMPLE con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.		

DEBES:

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

NO DEBES:

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA**.

LENGUAJE**ENTENDIMIENTO****RELACIONAMIENTO****DESCRIPCIÓN:**

Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

DEBES:

- **Parafrasear** cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

NO DEBES:

- Parafrasear **repitiendo literalmente** lo que nos dice el Cliente.
- **Preguntar dos veces** la misma información.
- **Interrumpir** al cliente cuando está expresando una idea.
- **Preguntar información que se puede verificar por sistema** con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.
- **Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web** que no sean herramientas útiles para la atención.

LENGUAJE**ENTENDIMIENTO****RELACIONAMIENTO****DESCRIPCIÓN:**

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA** indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO** siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios**.

DEBES:

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice improperios (malas palabras)** dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
 - *"Estimado Sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."*
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

NO DEBES:

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

CONTEXTO

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del 21 de julio de 2025, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente. Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.

2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio. Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.

3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta. Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.

4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
- En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor? Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarle necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comuniquen directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarle de la mejor manera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en CLAVE.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en CLAVE.**
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - "Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente".
- Pago no aplicado:
 - "Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles".

4. OFRECER CAMPAÑA —

IMPORTANTE: Ofrece al cliente la posibilidad de portar su servicio móvil a CLARO, explicando que ahora somos una sola compañía, al amparo de América Móvil.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Recuerde que ahora, puede tener lo mejor de VTR y Claro en el mismo servicio, ya que ahora somos una sola compañía. Al cambiar su chip móvil por el de Claro, además de tener tarifas preferenciales para el costo mensual de su plan, también podrá disfrutar de beneficios CLARO CLUB, como descuentos en entretenimiento, servicios y gastronomía. Le parece que revisemos qué plan le acomoda?"

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- Visita Técnica:

- Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:
"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto. *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"*.
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

Ejemplos de despedida:

- *Sr(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"*
- *Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un tutorial vía WhatsApp relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

Ejemplo:

Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.

Para hacer envío del video debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO

GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- Esta atención se puede dar al Titular o un tercero

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA

- Debes realizar correctamente el caso. **Sólo cuando el descuento proceda, derivar a la WEB escalamientos**
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- Recuerda que los **planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA** (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea.
- En caso que un cliente **con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado**, informa:
 - *"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"*
- Si el cliente **manifiesta intención de desconexión**, transfiere a la **plataforma de Retención**.

- **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
- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación**. **Ejemplo:** **#DESCUENTO**, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, **#DIASSINSERVICIO** descuento por 3 días sin servicio 1.000, **#CANALNOCONTRATADO 7.000**
- Al registrar el **#DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció? 2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios? 3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento? 4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento? 5. ¿Esta atención fue a través de que medio? 6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresa al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento se cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación. 7. Revisa ofertas vigentes en el <u>PLAN COMERCIAL</u> o <u>PLAN DE RETENCIÓN</u> según sea el caso. 8. Revisa si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo en los últimos 12 meses.		

9. **Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones** que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.

CALL CENTER

DESCUENTO CARGADO —

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.

2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

- En el ajuste, deja en la observación **"#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal".

DESCUENTO NO CARGADO —

- Si el descuento ofrecido no aparece en **PRODUCTOS INSTALADOS**, debes **derivar el caso** a la **WEB DE ESCALAMIENTO**.
- Informa al cliente que será contactado a la brevedad para regularizar su situación.
- *Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión"*

Registrar en la atención:

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

Si el descuento finalizó, y cliente solicita "renovación" revisa la publicación **INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO** en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN

REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- 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.

- Este cambio se relaciona con la fecha del ciclo de facturación.
- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios.

DEBES SABER:

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.
- Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

GESTIÓN:

Explica al cliente el cobro de proporcionales:



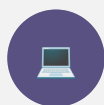
Informa:

Actualización de promoción:

"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".

Cambio de canal:

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto 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 nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".



Cliente no ha tenido excepciones por cobros proporcionales:

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.



Si el monto excede de los \$15.000:

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. 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 continuar con la gestión.



Si el monto NO excede de los \$15.000:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

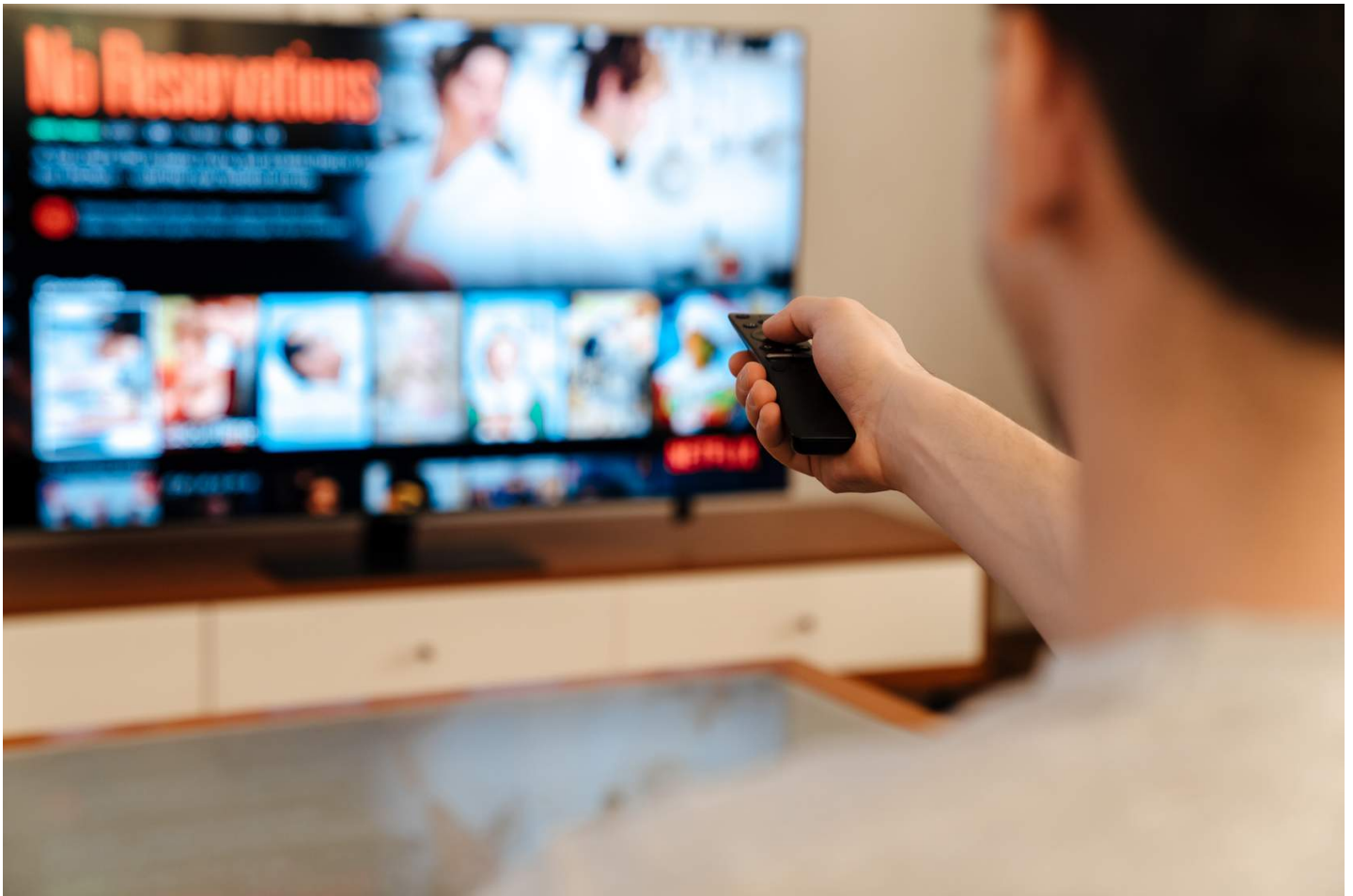
Ajusta el total del cobro generado.

- Apóyate en la publicación **AJUSTE**
- Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**
- En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.



Complete the content above before moving on.

ANDES - DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO FIJO



Detalla como atender casos donde el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
¿A quién se brinda esta atención? Esta atención se puede entregar al titular o a un tercero usuario del servicio. ¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad. Sobre el Ajuste y el Registro de Atención - En el submotivo del Ajuste siempre debes seleccionar COBRO DÍAS SIN SERVICIO. - En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
Los ejecutivos de Sucursal deben validar el ajuste con su jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes. - Si el cliente consulta por un 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 el descuento se verá reflejado en su próxima boleta. - Para aquellos casos donde el cliente ha solicitado de forma reiterada un descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses, siempre debes ingresar una visita técnica para que se revise el estado del servicio y así poder ofrecer una solución definitiva. Apóyate de la publicación <u>VISITAS TÉCNICAS</u> para ingresar la reparación y revisa el aparatado CLIENTE REITERADO en esta publicación.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO
- Revisa 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. - 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 una falla masiva.		

Revisa la publicación **DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)**.

Si cliente se encuentra con falla masiva se debe informar la hora de solución que entrega la FEN.

GESTIÓN:

**CLIENTE SE ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN SERVICIOS**

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

Si el cliente se encuentra actualmente sin servicios, aplica el procedimiento de **INCONVENIENTES DE SERVICIOS (INTERNET, TELEVISIÓN Y/O TELEFONÍA)** correspondiente a lo que indica el cliente.

Si no es posible solucionar el inconveniente del cliente informa que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

Sr(a) XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta.

**CLIENTE SE ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN SERVICIOS**

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

1. Verifica si en la boleta actual o en a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio
2. En caso de que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta.
3. La descripción del concepto es Descuento Subtel Pack Fijo o Indemnización Subtel Pack Fijo; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente.

si el descuento viene facturado o viene en a facturar, informa utilizando el siguiente script:

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleta [emitida] [próxima boleta] por un total de \$X.XXX.

Si el descuento no está facturado en la boleta emitida ni tampoco viene a facturar, confirma con el cliente si continúa con los inconvenientes. Si el cliente indica que sí, debes aplicar el procedimiento correspondiente al inconveniente que presenta el cliente e informa que si corresponde generar un descuento se aplicará en su próxima facturación.

Si el cliente indica que esta OK con sus servicios, debes consultar cuanto tiempo estuvo sin servicios y según lo que indique debes aplicar el siguiente criterio para realizar la nota de crédito correspondiente.

- Más de 24 horas sin Servicios: **Debes generar una nota de crédito de \$3000.**
- Menos o igual a 24 horas: **Debes generar una nota de crédito de \$1000.**

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 \$5000**, indica que este monto es mayor al que se entrega generalmente por el descuento de días sin servicio. Si tienes dudas de cómo realizar una nota de crédito, puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#).

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXX, tras los inconvenientes que ha tenido con su servicio voy a generar una nota de crédito por \$5000 como compensación que se verá reflejado en su próxima boleta, este monto es mayor al que generalmente se descuenta por los días sin servicios.

***imágenes Cliente Estuvo sin Servicios.**

1

Resumen de Otros Cobros Adicionales

Claro Video Mensual		0
Descuentos Subtel	Descto Legal por 1 días sin servicio Art N° 27 Ley 18.168	-850
Total otros cargos		\$-850

Descuento por días sin servicio (falla masiva)

2

Perfil de facturación

Cuenta: 11624927-8

Nombre: PABLO ANDRES BONATI D

Cuenta de facturación: 63887960

Método de pago: Medio Pago no C

Comentarios:

Principal: ☒

Tipo de factura: Detalle

Soporte de factura: Electrónico

Estado del perfil de facturación: Activo

Refrescar

Saldo: \$48.366

Ajustes/pagos no aplicados: \$0

Disputas no resueltas: \$0

Movimientos no facturados: 37.604

Facturas

Grupo de saldo

Usar sin facturar

Pagos

Ajustes

Documentos de cobro

Cargos por servicio

3

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

CLIENTE SE ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

Si el cliente ha solicitado de forma reiterada un **descuento por días sin servicio en los últimos 3 meses**, verifica lo siguiente:

1. Que el cliente no haya estado afectado por un evento masivo. Apóyate del siguiente link para revisar el histórico de fallas masivas http://172.17.102.170/bitacora_fen/
2. Que no existan reparaciones previas en los últimos 90 días asociadas al mismo problema.
3. Que el problema no sea intermitente y persistente, y que no exista una orden de trabajo pendiente.

Si el cliente presenta **la misma falla de manera reiterada por más de 3 meses, y no hay solución definitiva**, se debe realizar una visita técnica presencial.

Apóyate de la publicación [VISITAS TÉCNICAS](#) para ingresar la reparación.

CLIENTE SE ENCUENTRA
ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS

CLIENTE REITERADO

REGISTRA

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

Registra en la atención: #DIASSINSERVICIO

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

Si el cliente es **REITERADO**, deja la siguiente observación:

Cliente con reiteración de fallas por más de 3 meses. Se solicita priorización de diagnóstico definitivo para resolver problema de raíz.



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Question

01/01

Un cliente realizó un cambio de plan (actualización de promoción) y consulta cómo se calculan los cobros proporcionales. ¿Qué debes responder?

- ☐ Los cobros proporcionales se calculan solo si el cliente aumenta su plan, no cuando lo disminuye.
- ☐ Los cobros proporcionales se calculan desde el día del cambio, considerando la diferencia entre el valor del plan antiguo y el nuevo.

PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Ajuste.

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

Página Principal de Interacción [17]

ID de la Interacción: Nuevo

Título: Tipo Subtipo de Cliente: Churn: Marcación en Lista Especial:

Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Condición Especial:

2366-9076 Abierto 12/08/2022 17:55:04 23 Ninguna

CAPIRO (HUELTA) Camino a la Estrella 501
QUILTO Rancaagua, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
Chile

Verificar Interacción Verificar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Caso Librería Item de Aplica

Nro. de Cta. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: Nro. de Suscripción: Consultado con:

FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR Por Favor Seleccione

236648976 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

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

Cliente ☐ Cuenta Financiera ☐ Contacto ☐

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	Q12322093	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236648976
12/05/2023	Q12382285	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236648976
11/05/2023	Q12382157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZADO	BIPOSIBLE CO...		236648976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora

Declaración

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

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBITO	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITO	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDITO	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

Claro Digital

https://escritorio.acepta.com/boleto_digital/?docid=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F2046D8C8B...

COMUNICACIÓN DE CARGOS Y PAGOS

Período Servicio: 01 AGO 2023 - 01 SEPT 2023

Nº de Documento: 20230823

Fecha Último Pago: 15 AGO 2023

Total a pagar: \$ 16.990

Pagar hasta: 01 SEPT 2023

Información importante para ti:

Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.clarodigital.acepta.com y selecciona la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

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

Gráfico de barras de pagos:

PERÍODO	PAGO
01 AGO 2023	\$ 16.990

Fecha Último Pago: 15 AGO 2023

Saldo anterior: \$ 0

Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **BUSCAR AHORA**.

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

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

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

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

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

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

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

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

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,45	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2544878294	2544878294	Telefonía, Reducción	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

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

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 23/06/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 13955183 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967238962	0,00	0,00	0,00	0,00
2036410147	CCOCIONM_81834	Cargos Contrato Arrendamiento	DBT	56968747877	13.965,56	2.634,45	16.600,01	13.965,56
2036410145	CCOCSEBQPCORR	Activación Costo (CHARGE_R)	DBT	56968742872	1.600.588,24	319.211,77	1.999.900,01	0,00
2036410145	2036410145	Costo Factura Suscriptor	DBT	23029115911	4.124,13	782,24	4.906,37	4.906,37

Cargo de Crédito **Cargo en Imputación**

☐ **Ajustar**

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado.

Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Rentería Soto - Crear Crédito para Cargo

Montos Acreditados
 Total Acreditado: 0.00 Neto Acreditado: 0.00

Montos Disponibles para Crédito
 Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.588,24

Determinar Monto de Crédito
☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

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

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

Motivo del Crédito:
☒ Corregir monto facturado

☒ Impacto en caso inmediato
☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar Cancelar

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

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riveros Soto

Wireless

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Dirección del Cliente: CAMBIO (MUELLA) Camero a la Estada 501
CULTRO Bancoque - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

Ver STX Ver Aduerto de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fianza Cobranza Config

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

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

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Numero de Factura S...	Crédito	Debito	Saldo	Modificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11867800	-1.00		2.309.004.74	
30/01/2023	BOV	Boleta Factura	13955163		2.309.005.30	2.309.005.74	



CLARO Chile S.p.A.
Servicio de Telefonía Móvil
Servicio de Telefonía Fija
Servicio de Internet
Servicio de TV por Cable
Servicio de Telefonía Móvil
Servicio de Telefonía Fija
Servicio de Internet
Servicio de TV por Cable

R.U.T.: 96.799.280-K

NOTA DE CRÉDITO
ELECTRÓNICA

N° 12296466

811 - SANTIAGO NORTE

SEGO ALER WONDACA PARAS
CALLE LUIS GUAYARDO GUAYARDO (CALLE) 400
Barrio Fátima, San Felipe de O
PROCESADOR NATURAL S.A.
Fecha de Emisión: 07 Nov 2023

Rut: 17.909.000-7
N° Cliente: 24000000
N° E. Emisor: 440014000
N° Teléfono Móvil: 0

LINEA/FOLIO	DESCRIPCION	DEBITO/CREDITO	MONTO
1	Emisor		\$ 200

CASO DE IMPUGNACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Chum: NO E Mar

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile VIP: Ninguno Estado de la identificación:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

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

No En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora:

Expira el: 05/02/2016

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar BUSCAR AHORA.

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

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

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

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

Cargos:

Buscar Ahora ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,48	16.400,00	9.604,00	8.670,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56979281529	14.201,68	2.696,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

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

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

Cargos:

Buscar Ahora ☐ **Ajustar**

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,48	16.400,00	9.604,00	8.670,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56979281529	14.201,68	2.696,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona el cargo que corresponde, presiona **CARGO EN IMPUGNACIÓN**.

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

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

Cargos:

Buscar Ahora ☐ **Ajustar**

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

Cargo de Crédito **Cargo en Impugnación**

Créditos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguiente: campos

- Nro. de suscripción: Elegir número pcs.

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

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

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

Luego debes seleccionar la pestaña DETALLES y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingreso de template en el campo de **NOTAS DEL CASO**.

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

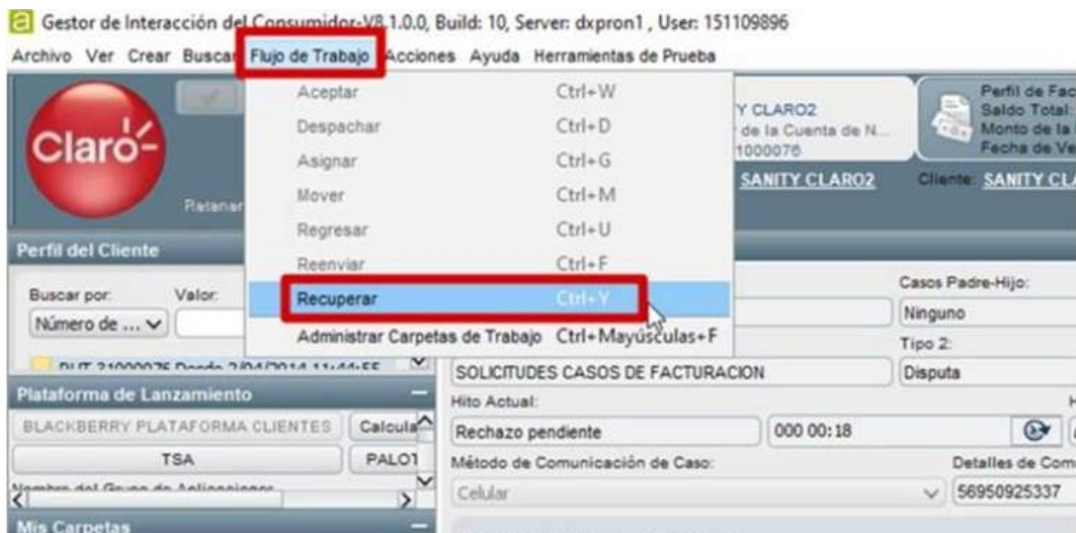
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla **CREAR CASO** verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea **GUARDAR Y DESPACHAR**, luego presiona en botón **GUARDAR**.



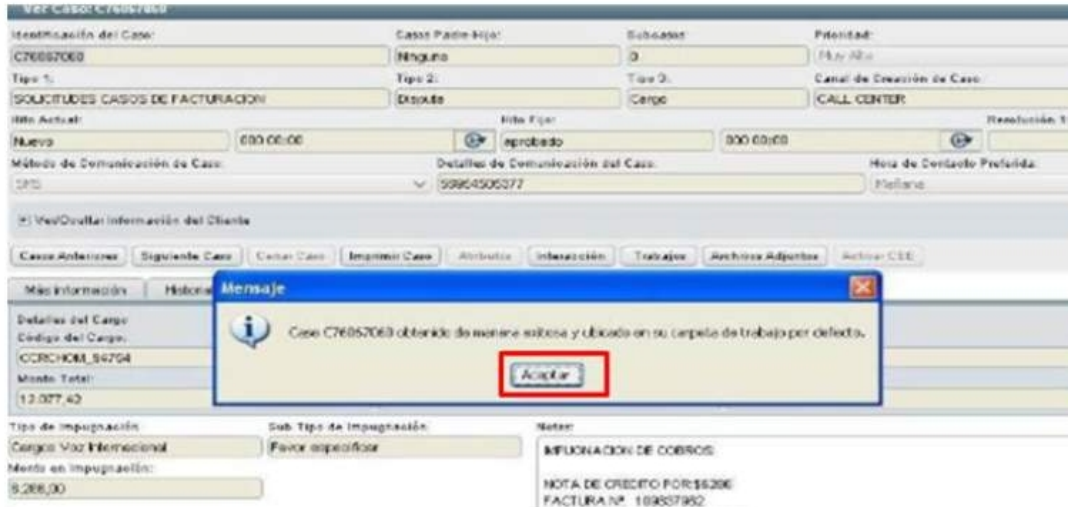
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **"EN ANÁLISIS"** y haz clic en **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.

[illegible]

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

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.

[illegible]**NOTA DE DÉBITO:**



La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más información	Historial	Subcasos	Flashas	Padre hijo	Equipo	SLM	Disputar
Detalles del Cargo		Descripción		Tipo		EffectiveDate	
Código del Cargo: CCUCMUSI_ADIC		MUSK		DBT		20/12/2016 0:00:00	
Monto Total: 3.960.32		Monto Neto: 3.328.00		Monto del Impuesto: 632.32			
Tipo de Impugnación		Sub Tipo de Impugnación		Notas:			
Cargo Voz Nacional		Bloques no ejecutados		Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta Nº101877262			
Monto en Impugnación: 3.960.00				Concepto: ADICIONAL Cuenta Financiera: 100720844 Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CLIENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO Telefono de contacto: 56978534496			

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente. Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.

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

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Subscripción: Todos Número de Factura Legal: Buscar Ahora

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56996274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-17.000.46	-3.484.00	-20.484.46	0.00

Cargo de Crédito: Cargo en Imputación

Créditos: Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3.960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso	3.327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

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

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 Subscripción: Todos Número de Factura Legal: **Buscar Ahora**

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56996274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56996274535	-17.000.46	-3.484.00	-20.484.46	0.00

Cargo de Crédito: Cargo en Imputación

Créditos: Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación	3.960.00	0.00		ACC	
92499789		Regularización caso	3.327.73	632.27		DEB	

Crédito Revertido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

Motivo de Reversión de Crédito:

Por favor especificar ▼

Por favor especificar

Reversa de Crédito por Error

Reversa de Crédito por No Pago

Reversa de Créditos Técnicos

Reversa para Corrección de Crédito

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.



Complete the content above before moving on.

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
Solo carnet de identidad vigente para realizar validación de identidad.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE LA DEUDA	SOBRE
Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Apóyate de la publicación INGRESAR REGISTRO DE ATENCIÓN para registrar correctamente la interacción en CRM One. Dentro de la interacción siempre debes registrar:				

- Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
- Duración de la promoción prometida en meses.
- Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.

Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.

En caso de que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial 🏠, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita 🚫 ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo 🇪🇸 a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.

En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp 📱 que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente** 🇵🇪. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor 👤 quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

UPSELLING (AUMENTO DE CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN UPSELLING

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Pregunta y entiende cuál o cuáles son las mejoras que desea obtener el cliente de su Plan, si desea más gigas, minutos, etc. 2. Revisa cuál es el plan que tiene vigente haciendo una pequeña comparación, para ello, apóyate con la publicación <u>PLAN COMERCIAL</u>. 3. Recomienda un plan, considerando que no puedes ofrecer un cargo fijo menor al que tiene el cliente. RECUERDA: No aplica la carga de descuentos, debe informar el precio normal.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN. IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino 📞, XX GB de navegación 🌐 y XX SMS 📧, OTT, XX bolsa Roaming 🌐, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX 💰. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres ⌚ y un valor por SMS adicional 📧, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente 📅 [solo si aplica].</i>			

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Registro de atención en CRM ONE

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV).

Apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.

IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación para avanzar.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Sr(a) XXXX, le informo que su nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino 📞, XX GB de navegación 🌐 y XX SMS ✉️, OTT, XX bolsa Roaming 🌐, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de \$XXXX 💰. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional ⌚, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional ✉️, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente 📅 [solo si aplica].

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

1. Pregunta y entiende cuál es motivo del cliente para bajar el valor de su plan.
2. Verifica si el cliente tiene descuentos en curso, para esto puedes revisar Productos Asignados en CRM One o revisar la última boleta emitida.
3. Ofrece como primera acción, descuento al cargo fijo, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

Plan de actual	SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO	
	FIJO SUPERIOR A:	DESCUENTO PARA OFRECER:
Max Libre Pro	\$18.300	30% X 6 MESES
Max XL Libre	\$15.100	30% X 6 MESES
Max L Libre	\$11.990	30% X 6 MESES
Max M Libre	\$10.300	30% X 6 MESES
Plan S	\$8.000	15% X 6 MESES

Los descuentos a cargar en CRM One son los siguientes (solo una opción de acuerdo a lo aceptado por el cliente):

- PYD_A FIDE 30 Porcentaje por 6 meses.
- PYD_A FIDE 15 Porcentaje por 6 meses.

IMPORTANTE: Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado y luego cargar el nuevo descuento.

3.1 Si el cliente acepta el descuento ofrecido, ingresa el descuento en CRM One, para esto apóyate de la publicación [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#), luego finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento, continúa con el siguiente paso.

4. En caso de que el cliente no acepte el descuento, debes ofrecer un cambio de plan de manera escalonada a precio normal sin descuentos, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

PLAN DE DESTINO					
Plan de origen	Max Libre Pro	Max XL Libre	Max L Libre	Max M	Plan S
	\$22.990	\$18.990	\$14.990	\$12.990	\$8.990
Max Libre Pro			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
Max XL Libre				1ra Opción	2da Opción
Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

4.1 Si el cliente acepta el cambio de plan ofrecido, continúa con el apartado GESTIÓN.

4.2 Si el cliente no acepta el cambio de plan ofrecido y manifiesta intención de término debes revisar con el ejecutivo retenedor/Supervisor/Jefe en caso de Sucursales o derivar al cliente a Sucursal Virtual en caso de Canales Digitales.

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

FRONT DE POSTVENTA (FPV)



- No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se

recomienda hacer en 1° lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.

- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.
- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.

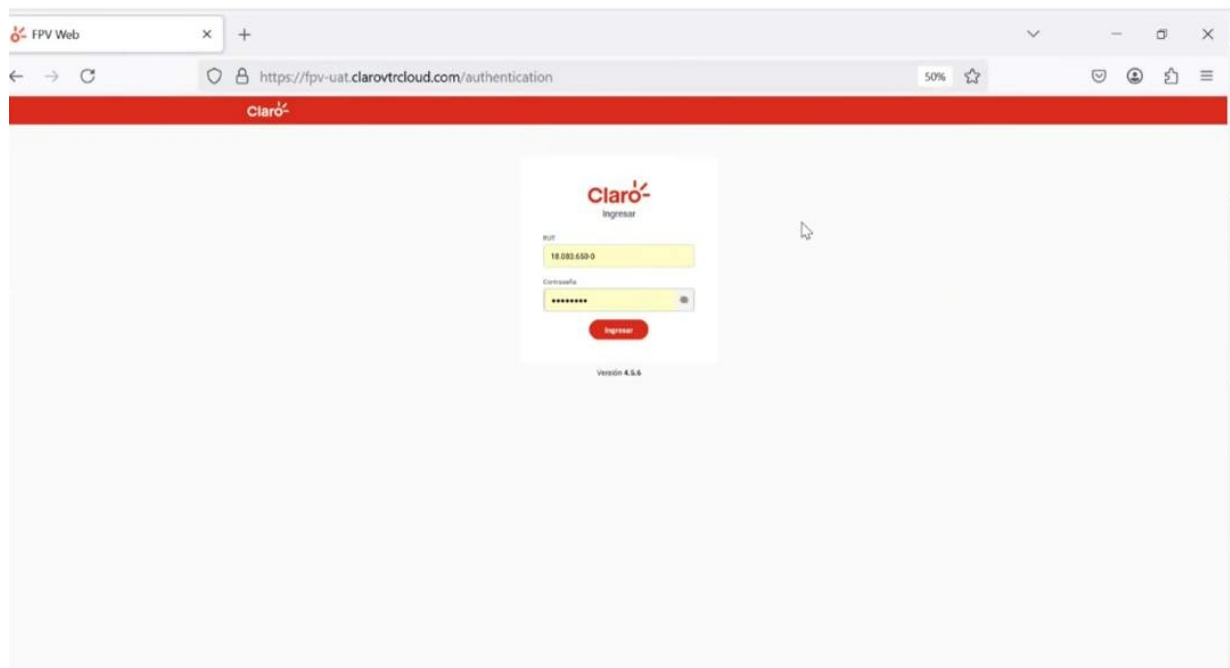
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



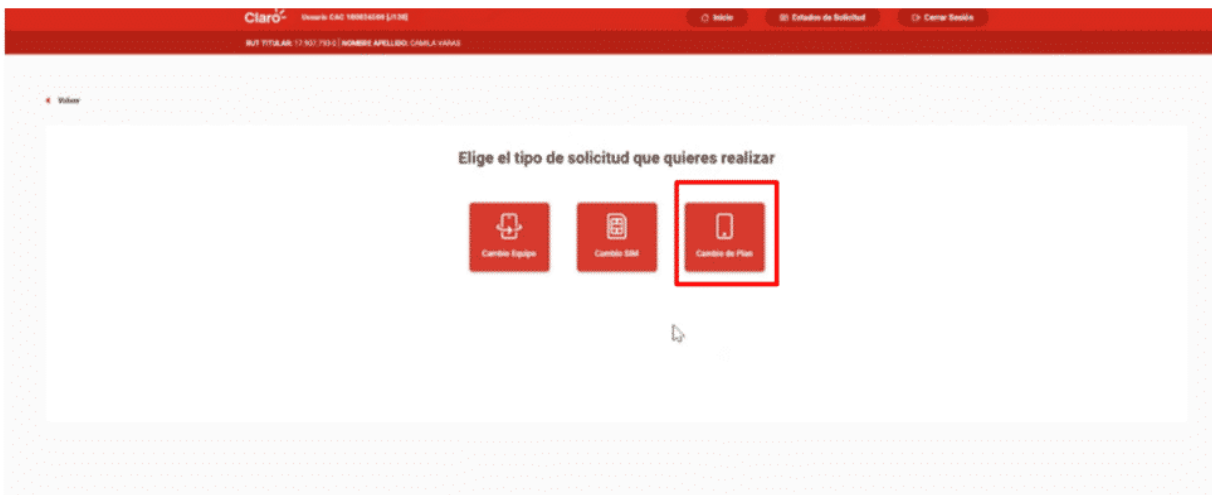
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los datos solicitados por FPV para el proceso de cambio de plan.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.

RUT TITULAR: 17.907.793-0 | NOMBRE APELLIDO: CAMILA VARAS | ID: 100880

Perfil Cliente

Planes Disponibles

Validación de Identidad

Confirmación

Resumen

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR

17.907.793-0

NOMBRE APELLIDO

CAMILA VARAS

FECHA DE NACIMIENTO

21-11-1991

EMAIL

camila.varas@gmail.com

LÍMITE CRÉDITO

\$450.000

DEUDA VENCIDA ⓘ

\$0

DEUDA EMITIDA ⓘ

\$0

Información asociada al PCS

N° PCS

+56 9 7275 6993

TIPO DE SUScriptor ⓘ

HIBRIDO

LÍNEA BLOQUEADA ⓘ

NO

PLAN COMPATIBLE ⓘ

SI

PLAN ACTUAL

07 2023-ARR-PLAN S CE

El cliente puede realizar cambio de plan

Continuar

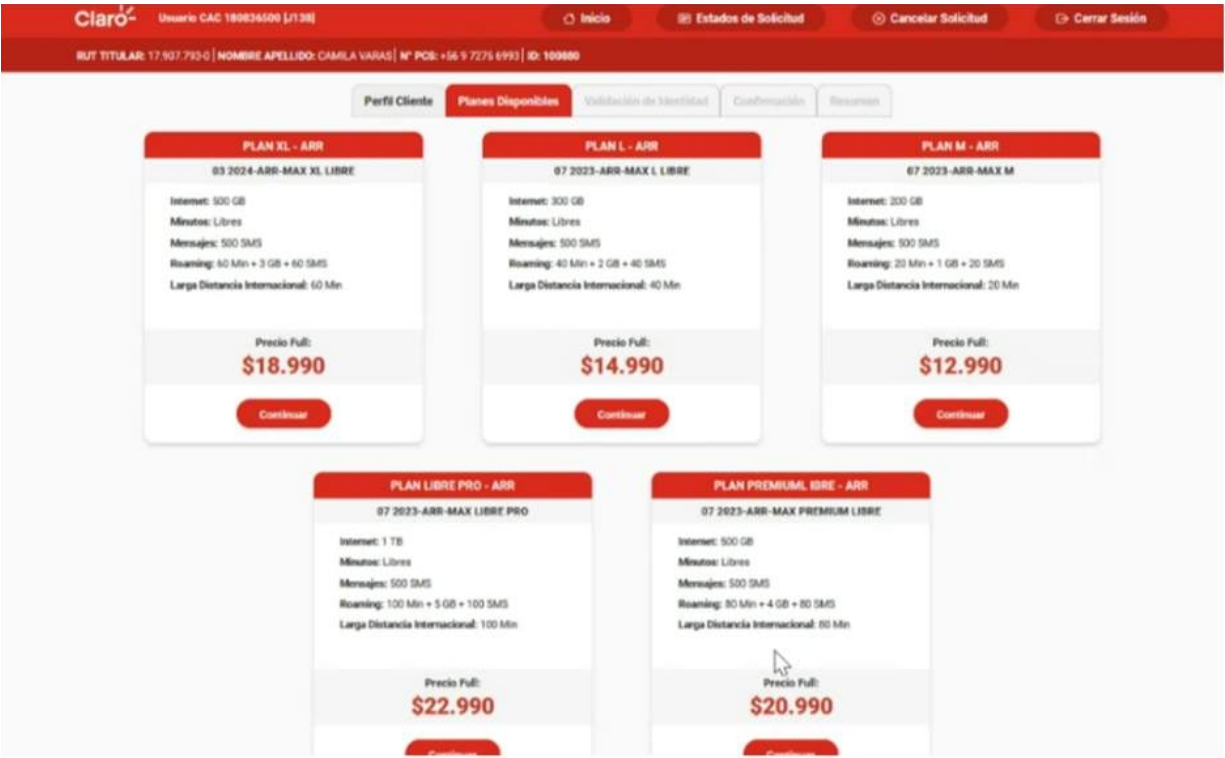
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona Continuar.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Elegido el plan, el sistema se deslizará a la pantalla de validación identidad. Sucursal: Selecciona Validación por biometría dactilar Call center: Validación por biometría facial. Para realizar el proceso correcto, apóyate en la publicación POLÍTICA VALIDACIÓN IDENTIDAD.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Una vez la validación esté realizada exitosamente, continua hasta finalizar la solicitud.				

CRM ONE

El cambio de plan por CRM One solo se puede realizar en aquellos casos donde el Front de Postventa (FPV)

no se encuentre disponible.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Busca y selecciona al cliente, para ello presiona el botón Encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresa el RUT sin puntos ni guion. Luego presiona Enter o Buscar Ahora.



Tipo de Identificación: RUT

Valor de la Identificación: 208336738

Fecha de Nacimiento:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en sub-estado Activo. Luego presiona Seleccionar.

Búsqueda: Contacto (Extendida)									
☐ Incluir Suscripción									
Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar									
Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
comienza por	=	=	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	es igual a	=
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccion...					Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	DIHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220993064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **Acción**.

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME...	MODIFICACIONES AL...	CAMBIO DE OFERTA ...	SE GENERA ORDEN
SOLICITUDES COMERCIAL...	MODIFICACIONES AL CON...	CAMBIO DE OFERTA COM...	SE GENERA ORDEN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla seleccionar Productos Asignados debes seleccionar la suscripción de la lista, dando clic en el botón Buscar Ahora. Luego presiona Iniciar Orden.

Buscar: Productos Asignados

Ver por: Producto ☒ Incluir las Órdenes Pendientes ☐ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora

Nombre del Producto	Identificaci...	Nombre de la Oferta	Estado	Region	Fecha de Vigencia	Tip
comienza por	es igual a	comienza por	No =	=	Después	=
			Desact...	Ambos		Por
☒ Inalámbrico	56977726107	05 2021-DIF EP-MAX M	Activo	Finalizado	24/10/2022 20:21	

Iniciar Orden Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Realiza la validación de identidad del cliente. En el caso de Sucursales debe ser dactilar.

Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego pasaras por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes presionar Siguiente.

The screenshot shows a software interface with a title bar that says "Cambiar Oferta (Para [redacted])". Below the title bar, the text "Dirección de Instalación:" is displayed. A light gray box contains the following text: "Calle SAN MARTIN 311 1114", "Santiago Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO", "Chile", and "Longitude : 0 Latitude : 0". To the right of this box is a small square button with a downward arrow. Below the gray box, the text "La dirección no está validada" is shown in red. At the bottom of the screen, there is a button labeled "Ver resultado de factibilidad técnica".

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el medio de acreditación Cliente Claro, para todo cliente que ya tenga activa una línea. Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación.

Canal de venta: CAC -> Sucursales

Cambiar Oferta (Para ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

DAC

CallCenter

Tipo de Acreditación

GGTT

Directa

CAC

Datos de Acreditación

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Datos Generales

Canal de Ventas

CallCenter

Tipo de Cliente

Residencial

Tipo de Acreditación

Cliente Claro

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta PreviRed, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

Datos de Acreditación

Descripción de Campo	Valor del Campo
AUTORIZA CONSULTA PREVIRE	NO

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
--------	--------	--------	-------	--

En datos de documentos selecciona los items de acuerdo a la imagen adjunta.

Datos de los Documentos

Categoría del Documento	Tipo de documento	Nombre del Documento
IDENTIDAD	Cedula Vigente	Fotocopia de Cedula por ambos lados
Domicilio	No Aplica	No Aplica
Acreditacion	No Aplica	No Aplica

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Evaluación de crédito, debes dar clic en Evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser Exitosa.

Evaluación de crédito

Estado de la Evaluación: Éxito Reemplazar tipo de of... Post a Post Evaluar

Identificación de Aprobación de Crédito:

Puede optar a recambio en cuotas incluye iPhone 11

Ver Evaluación de Crédito

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para el caso en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe dar clic en Ver Evaluación de Crédito.

Ver Evaluación de Crédito

Cambiar Oferta (Para M...) > Ver Resultado de Crédito

3 Registros

Fecha Consulta en Sucursal	Fecha de Caducidad de E...	Resultado de Evaluaci...	Mensaje de Evaluación	Evidencia Validada	Excepciones	Rango de Edad	Cuotas Permitidas	Tipo de plan
Después de	Después de	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	comienza por
30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0	0	Libre
30/11/2021 1:00:00	20/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0	0	Libre
13/04/2023 0:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0		0	0	Libre

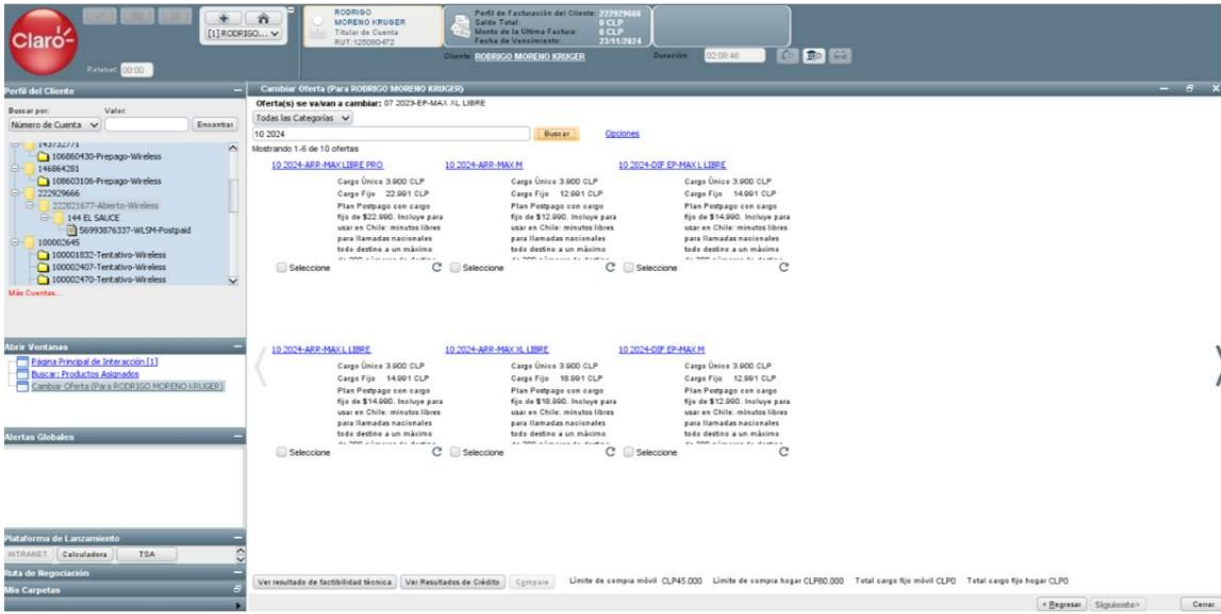
1 Registros

DA Tipo	Limite de compra móvil	Limite de compra fija
comienza por	comienza por	comienza por
0	45000.0	47000

Información de puntaje de crédito

Resultado de la Evaluación de Crédito:	Fecha Consulta en Sucursal:	Fecha de Caducidad de Evaluación:	Deuda vencida:
Success	30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	237147
Limite de compra Fija:	Limite de compra móvil:	Número de Líneas:	Tipo de Adquisición:
47000	45000	2	LSG
Pago cargo recurrente por adelantado:	Pago de equipo por adelantado:	Medios de Pago:	Deuda de dirección:
No	No	No	0

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
Luego de hacer las revisiones, da clic en Siguiente.				
				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
Selecciona la nueva Oferta (Nuevo Plan). En esta pantalla, debes seleccionar el nuevo plan ofertado al cliente, recuerda debes buscar la oferta con el prefijo más reciente.				
				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO4	
Luego de seleccionar la oferta presiona Siguiente .				

Total cargo fijo hogar CLP0 1 ofertas seleccionadas

< Regresar

Siguiente>

Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla de Resumen de Oferta veras la nueva oferta y la antigua, solo sus nombres, una vez que revises que todo este correcto, da clic en Siguiente.

Cambiar Oferta (Para MARIA PAZ GONZALEZ TORO)

Advertencia

El objeto IL es desconocido. - Relation with the following details not found in the data base table - TBRELATION : relation ID = 20385357 , IDBversionId = 22200 <<APM Version 8.2.1.pb00_hf16>>

Resumen

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE (Nuevo)

Nombre del Producto	Cargo Único	Nuevo Mensual	Actual Mensual	Acción
Inalámbrico (56977726107)	0 CLP	0 CLP (-7053)	7.053 CLP	Para ser transferido desde 05 2021-DIF EP-MAX M Cambio

Agregar Productos

< Regresar Siguiente> Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pantalla Actualizar Atributos de Acción de Orden puedes informar al cliente que el cambio de plan puede ser agendado para la fecha de inicio de su ciclo de facturación, o bien, puede ser aplicado de manera inmediata, solo debes obtener la respuesta del cliente para ejecutar la acción.

En fecha de Finalización de facturación, debes agendar la fecha de inicio del cambio de plan. Si es inmediato debes seleccionar la fecha destacada con circulo azul (día actual), si es agendado debes buscar la fecha de agendamiento. En la razón debes poner Cambio de Plan. En Texto de la razón, el siguiente template

- Plan Antiguo:

- Plan Nuevo:
- Nuevo Cargo Fijo:
- Explicación de estructura:
- Inicio:
- Proporcionales: SI/NO
- Informar que perderá descuentos.

Luego presionar Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Negociar Configuración de Producto Inalámbrico se puede agregar y/o configurar servicios adicionales, en caso contrario presionar botón Siguiente.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En Negociar Distribución de cargo para negocio móvil, en cargos por Factura sencilla, tenemos dos desviaciones.

- Acuerdo de facturación existente: mantiene misma cuenta financiera
- Nuevo acuerdo de facturación: se crea nueva cuenta financiera (no recomendable)

En Facturas Separadas: revisa que los cargos cobrados sean los correctos.

En caso de cobro de downgrade, el ejecutivo debe cargar el ítem a la próxima boleta del cliente, y luego el perfil de jefe lo debe eliminar (no debes seleccionar cargos, solo debes avanzar y verificar que el concepto este en cargos pendientes).



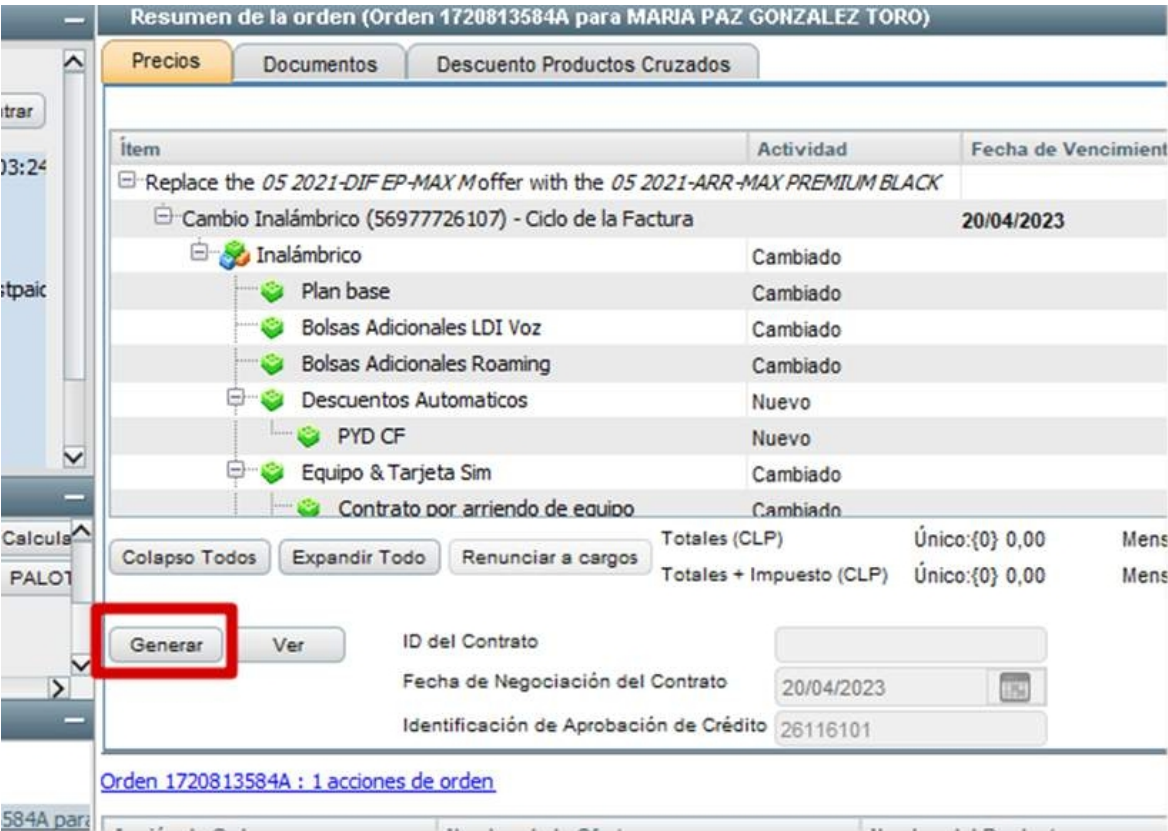
PASO 1

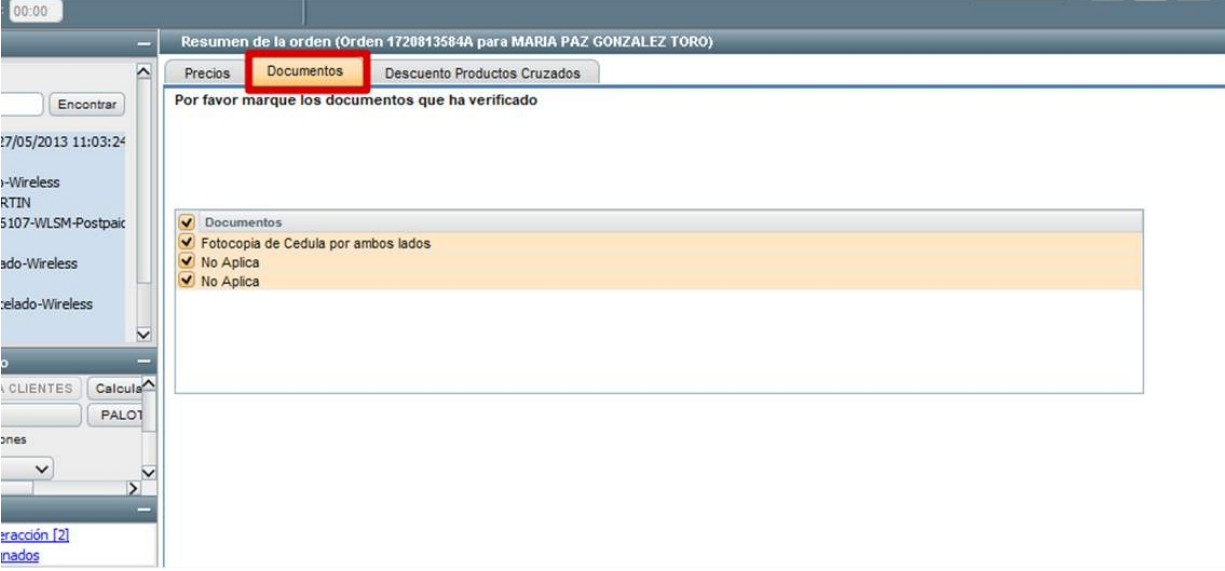
PASO 2

PASO 3

PASO 4

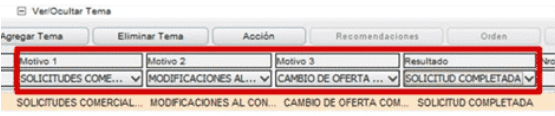
En Resumen, de la Orden presiona Generar, es ahí donde el sistema carga el anexo de cambio de plan en Gestor Documental. También puedes dar clic en Ver, para revisar dicho anexo.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Debes ir a la pestaña de Documentos y seleccionarlos todos, para luego presionar Enviar.				
				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Una vez que presiones enviar, veras que la orden se envía con éxito y mostrará la siguiente pantalla.				

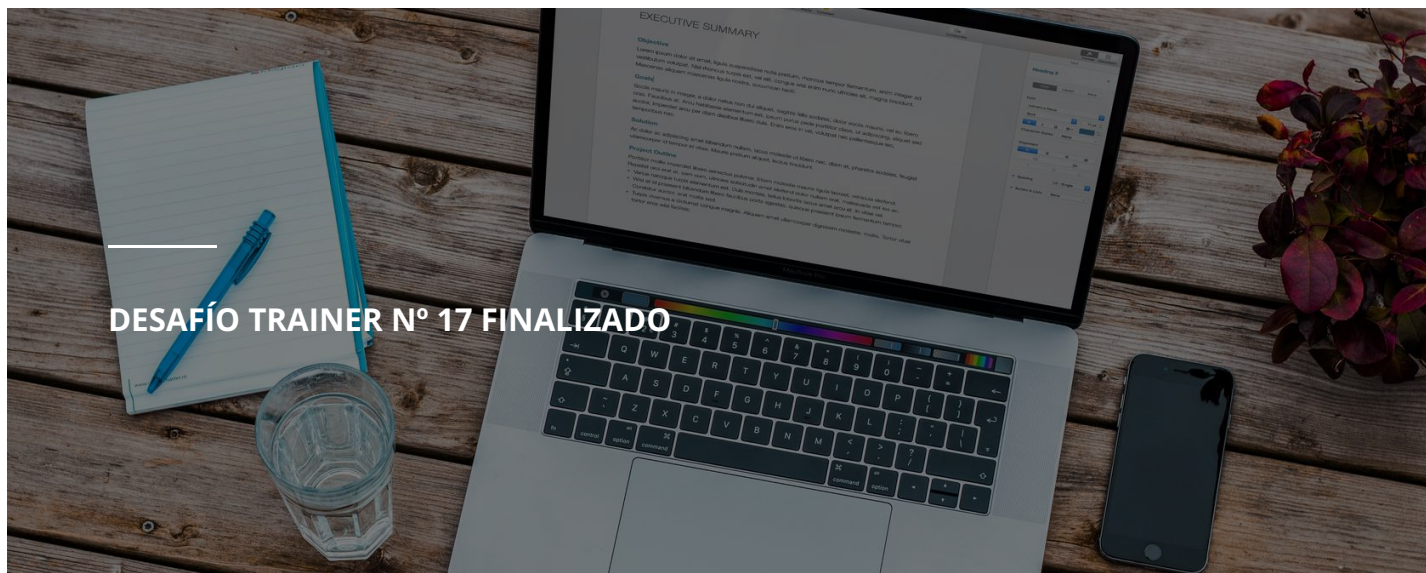


PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de la acción realizada.			
			



Debes ver todo el contenido para continuar

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 17 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°17!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR