

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



REGULARIZACIÓN DE PYD



CANCELACIÓN DE ÓRDENES DE CAMBIO MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

REGULARIZACIÓN DE PYD



DEBES SABER:



Procedimiento aplica para clientes que indican no tener descuento ofrecido, tanto en boleta como en ONE.

ALCANCE:

Esta atención se puede dar a Titular o usuario.

INDAGA:

¿Cuál es el descuento que se le ofreció?

El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?

¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

PRECONDICIONES:

Con el fin de resolver, selecciona la casuística indagada con el cliente.

A continuación, revisaremos las distintas casuísticas que se pueden presentar para la regularización de un PYD. Recuerda revisar las gestiones de cada una a través del siguiente link: [Claro Mas Chile :: Portal Privado \(clarochile.cl\)](https://clarochile.cl)

DESCUENTO APARECE EN LA BOLETA:

Objetivo: Explicar el descuento que aparece en la boleta.

VERIFICA

Paso 1: Revisa si el descuento aparece en la boleta, para ello, ingresa a ONE y pincha sobre la cuenta financiera.

Paso 2: Luego 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.

En caso de que, el descuento no aparezca completo, verifica que este sea un proporcional, para ello, usa el siguiente caso de uso para su explicación:

Ejemplo: Plan L libre: Cargo fijo normal \$14.990 – 20% de desc. Ofrecido, a este resultado divídelo por 30 días o 31 dependiendo los días calendario. Con el resultado entregado, multiplícalo por los días proporcionales (debes contar los días usados hasta el término de su ciclo de facturación).

Calculo $\$14.990 \times 20\% = \$2.998 / 31 \text{ días} = \$97 \times 12 \text{ días de uso} = \1.161 . ahora, este monto debes restarlo al cargo fijo del plan y sumar todos los servicios de valor agregado, el valor final es el que debe pagar el cliente.

Si el descuento esta aplicado en boleta, explica:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado a partir del día XX. Esto significa que el monto informado es el correcto”.

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

REGISTRA —

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:

TIPIFICA:

MÓVIL MÁS» DETALLE BOLETA» CONSULTA DE SALDO -> Cierre: Solicitud/Resuelto en Línea.

CONTINGENCIA ONE» CONSULTAS FINANCIERAS» ESTADOS FINANCIEROS» DETALLE FACTURACION» SOLICITUD COMPLETADA -> Cierre: Registra Observaciones.



DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA:

VERIFICA

Paso 1: En caso de que el descuento, no este aplicado en boleta, revisa lo siguiente:

- Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.
- Luego pincha en "Ver productos asignados"
- En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego valida los descuentos asociados a PYD CF. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de PYD_A CAP y valida la cantidad de meses que estará activo.

Si, el descuento está cargado en productos asignados, explica lo siguiente:

“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. La boleta actual ha sido facturada sin dicho descuento”.

Paso 2: En caso de que el descuento, no este aplicado en productos asignados, debes revisar de acuerdo a los siguientes pasos:

- Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:
- Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/ Orden / Órdenes.
- Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.
- Por último, valida las notas de la orden en “Activar reason” ,y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.
- En caso de que el descuento no aparezca en las ordenes, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.
- Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.
- Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

Paso 3: Si el descuento no aparece, revisa el contrato del cliente.

- Pincha sobre el contacto.
- Una vez dentro de la pantalla de ver contacto, pincha en Archivos adjuntos.
- Luego en gestor documental, descarga el PDF de SSTM persona
- Revisa en el mismo contrato el campo de observaciones.
- En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente: *“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX”.*

REGISTRA —

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"
-N° del caso:
-Cuenta:
-PCS:

TIPIFICA:

MÓVIL MÁS» DETALLE BOLETA» CONSULTA DE SALDO -> Cierre: Solicitud/Resuelto en Línea.

CONTINGENCIA ONE» CONSULTAS FINANCIERAS» ESTADOS FINANCIEROS» DETALLE FACTURACION» SOLICITUD COMPLETADA -> Cierre: Registra Observaciones.



DESCUENTO DISTINTO O SIN RESPALDO:

VERIFICA

Paso 1: Digita el PCS en la máscara de consulta, para ello pincha aquí, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes, para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia botón rojo móvil, sucursales y canales digitales, Deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuentos. Si dado el caso, el PCS buscado en la base no informa campañas afectas, debe continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 2).

Paso 2: Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.

Paso 3: Luego pincha en "Ver productos asignados"

Paso 4: En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego valida los descuentos asociados a PYD CF. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de PYD_A CAP y valida la cantidad de meses que estará activo.

Si, el descuento está cargado en productos asignados, explica lo siguiente:

"Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses está cargado".

Paso 5: Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente: Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes

Paso 6: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 7: Por último, valida las notas de la orden en "Activar reason" y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, revisa las interacciones en ONE.

Paso 8: Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 9: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 10: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

Paso 11: Si el descuento no aparece, revisa el contrato del cliente. Pincha sobre el contacto. Una vez dentro de la pantalla de ver contacto, pincha en Archivos adjuntos. Luego en gestor documental, descarga el PDF de SSTM persona.

Paso 12: Revisa en el mismo contrato el campo de observaciones.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses ha sido ofrecido, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al periodo de facturación del XX al XX del mes XX”.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes revisar el plan comercial móvil e informar los descuentos (considera que debes cargar ambos descuentos informados en el plan comercial).

“Sr. XXXXX, de acuerdo a las revisiones realizadas, le ofrezco un descuento por \$XXX el cual tiene una duración de XX meses, por tanto, el descuento vendrá cargo en la boleta del mes XXXX”.

REGISTRA —

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: “Descuento aplicado”

-N° del caso:

-Cuenta:

-PCS:

TIPIFICA:

MOVIL MAS» DETALLE BOLETA» COBROS EN LA BOLETA» PYD NO CARGADO -> Cierre: Solicitud/Resuelto en Línea.

CONTINGENCIA ONE» CONSULTAS FINANCIERAS» ESTADOS FINANCIEROS» DETALLE FACTURACION» SOLICITUD COMPLETADA -> Cierre: Registra Observaciones.



TÉRMINO DE DESCUENTO:

VERIFICA

Paso 1: Verifica si existen ordenes de cambio que evidencien el descuento, para ello, sigue lo siguiente: Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes.

Paso 2: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 3: Por último, valida las notas de la orden en “Activar Reason” y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Paso 4: Si el descuento esta informado, avanza hasta informa. En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 5: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 6: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

Paso 7: Si el descuento esta informado, avanza hasta informa.

Paso 8: Si el descuento no aparece, revisa el contrato del cliente. Pincha sobre el contacto.

Paso 9: Una vez dentro de la pantalla de ver contacto, pincha en Archivos adjuntos.

Paso 10: Luego en gestor documental, descarga el PDF de SSTM persona. Revisa en el mismo contrato el campo de observaciones. Revisa la boleta anterior y actual, con el fin de validar el descuento. Si el descuento esta informado, avanza hasta informa.

Informa:

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX se encuentra aplicado en su boleta a partir del día XX, su duración fue hasta el XX”.

MONTO Y/O DURACIÓN INCORRECTOS:

VERIFICA

Paso 1: Digita le PCS en la máscara de consulta, para ello pincha aquí, la revisión permite encontrar evidencia de campañas ofrecidas, si el PCS aparece con campañas afectas, estas son consideradas como evidencias suficientes para regularizar.

Call Center debe transferir de manera asistida hacia el botón rojo móvil, sucursales y canales digitales deben derivar el caso hacia supervisor o jefe con el fin de regularizar descuentos.

Si dado el caso, el PCS buscando en la base no informa campañas afectas, debes continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 2).

Paso 2: Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.

Paso 3: Luego pincha en "Ver productos asignados"

Paso 4: En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre Descuentos automáticos y luego valida los descuentos asociados a PYD CF. Con el cursor del mouse dirígete en la fila de PYD_A CAP y valida la cantidad de meses que estará activo.

Si, el descuento está cargado en productos asignados, explica lo siguiente:

"Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses está cargado".

Paso 5: Verifica si existen ordenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente: Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden / Órdenes.

Paso 6: Luego pincha en buscar ahora, y revisa las órdenes.

Paso 7: Por último, valida las notas de la orden en "Activar reason" y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, revisa las interacciones en ONE.

Paso 8: Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

Paso 9: Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

Paso 10: Revisa si en el detalle de las notas de interacción identificas el descuento ofertado, además, revisa la fecha de creación.

Paso 11: Si el descuento no aparece, revisa el contrato del cliente. Pincha sobre el contacto. Una vez dentro de la pantalla de ver contacto, pincha en Archivos adjuntos. Luego en gestor documental, descarga el PDF de SSTM persona. Revisa en el mismo contrato el campo de observaciones.

En caso de encontrar el descuento a cargar, se debe informar al cliente lo siguiente:

"Sr. XXX el descuento ofrecido es de \$XXXX por X meses, aplicaremos la carga del descuento inmediatamente (si aplica) para que este sea aplicado en la boleta del mes XX correspondiente al período de facturación del XX al XX del mes XX".

REGISTRA

ONE:

Selecciona los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** CONSULTAS COMERCIALES
- **Motivo 2:** DOCUMENTOS-PAGOS
- **Motivo 3:** CONSULTAS DOCUMENTOS DE PAGO
- **Resultado:** Solicitud Completada

En notas, registra lo siguiente:

-Motivo: Ejemplo: "Descuento aplicado"

-Nº del caso:

-Cuenta:

-PCS:

TIPIFICA:

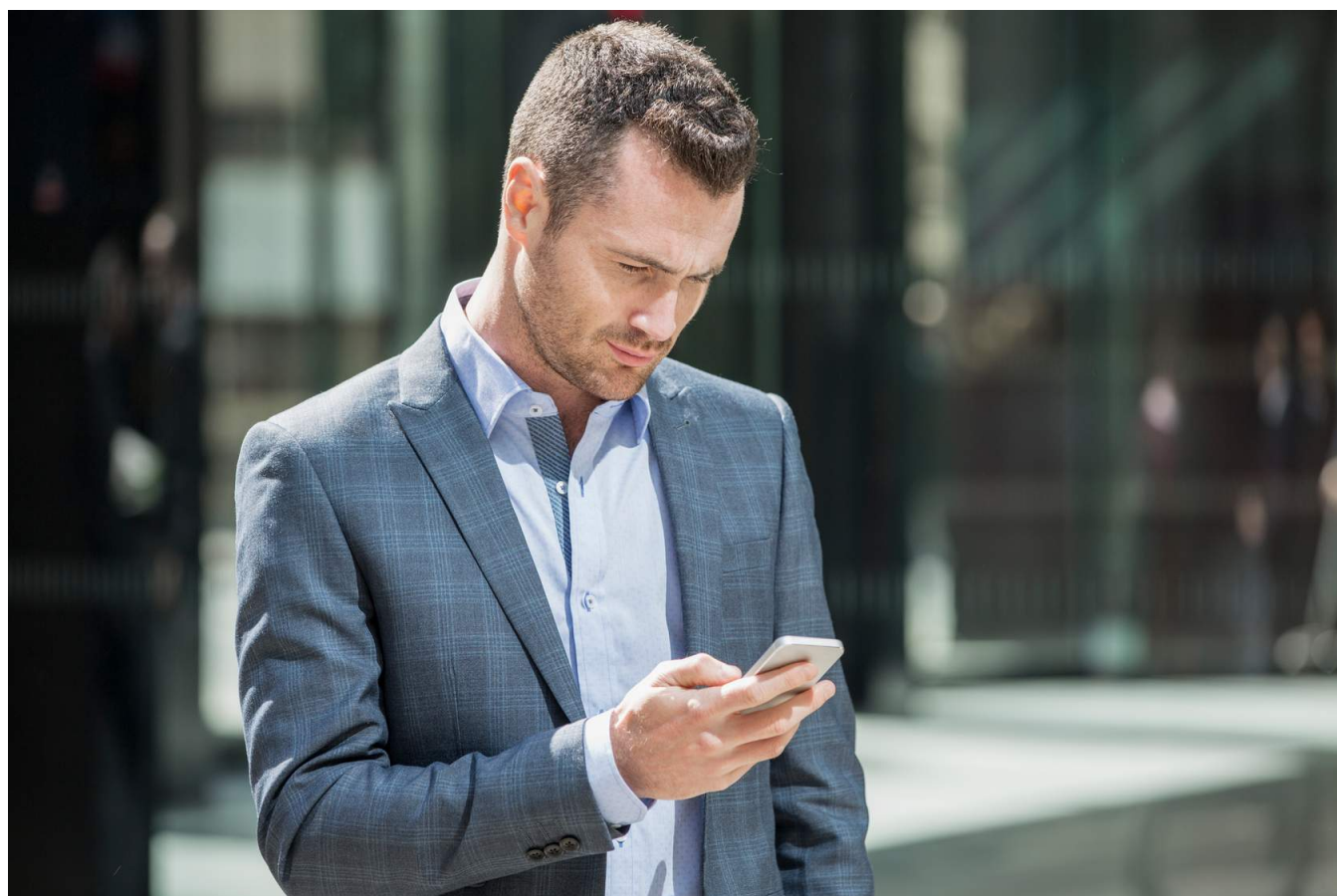
MOVIL MAS» DETALLE BOLETA» CONSULTA DE SALDO -> Cierre: Solicitud/Resuelto en Línea.

CONTINGENCIA ONE» CONSULTAS FINANCIERAS» ESTADOS FINANCIEROS» DETALLE FACTURACION» SOLICITUD COMPLETADA -> Cierre: Registra Observaciones.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CANCELACIÓN DE ÓRDENES DE CAMBIO MÓVIL



GESTIÓN:



A continuación, revisaremos cómo realizar la gestión de una Cancelación de Orden de Cambio

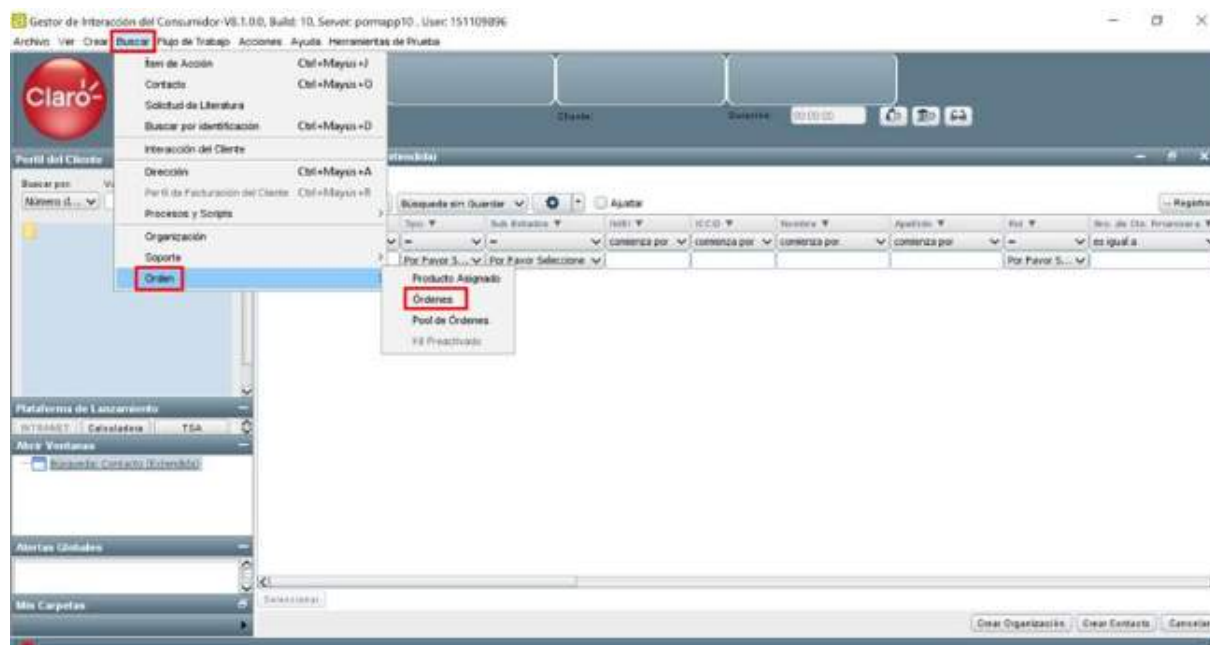
PASO 1

PASO

PASO 3

PASO 4

Dirígete al Submenú de ONE y pincha **buscar/Orden / Órdenes**



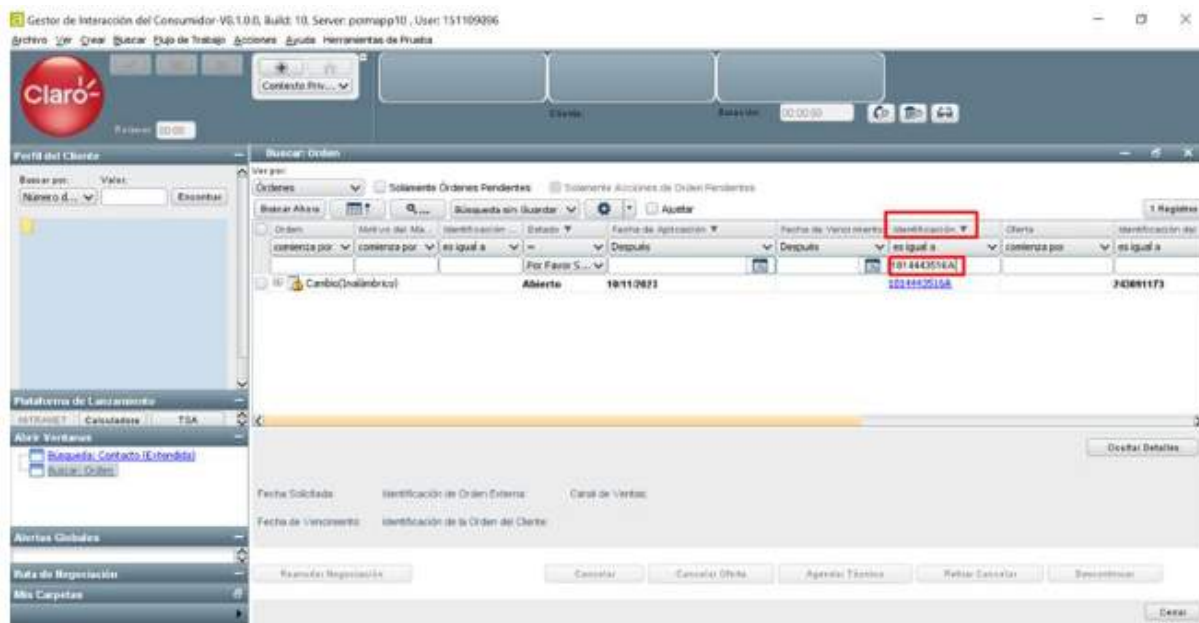
PASO 1

PASO

PASO 3

PASO 4

En la fila de nombre **Identificación**, digita el número de la orden abierta.



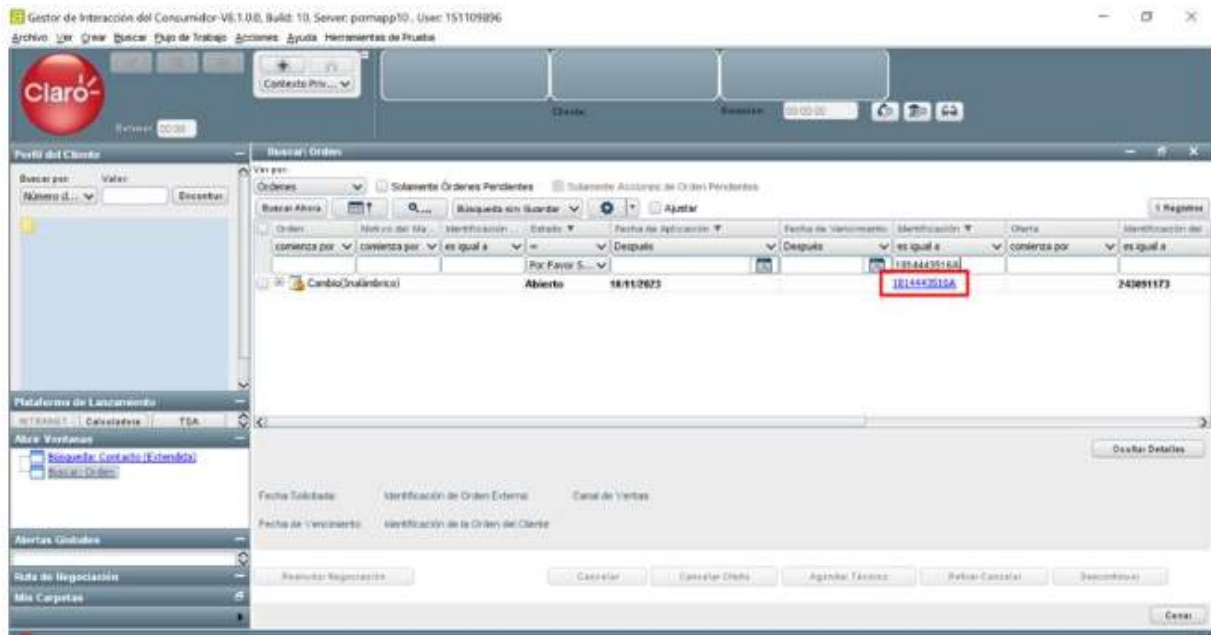
PASO 1

PASO

PASO 3

PASO 4

Pincha sobre el **número de orden**.



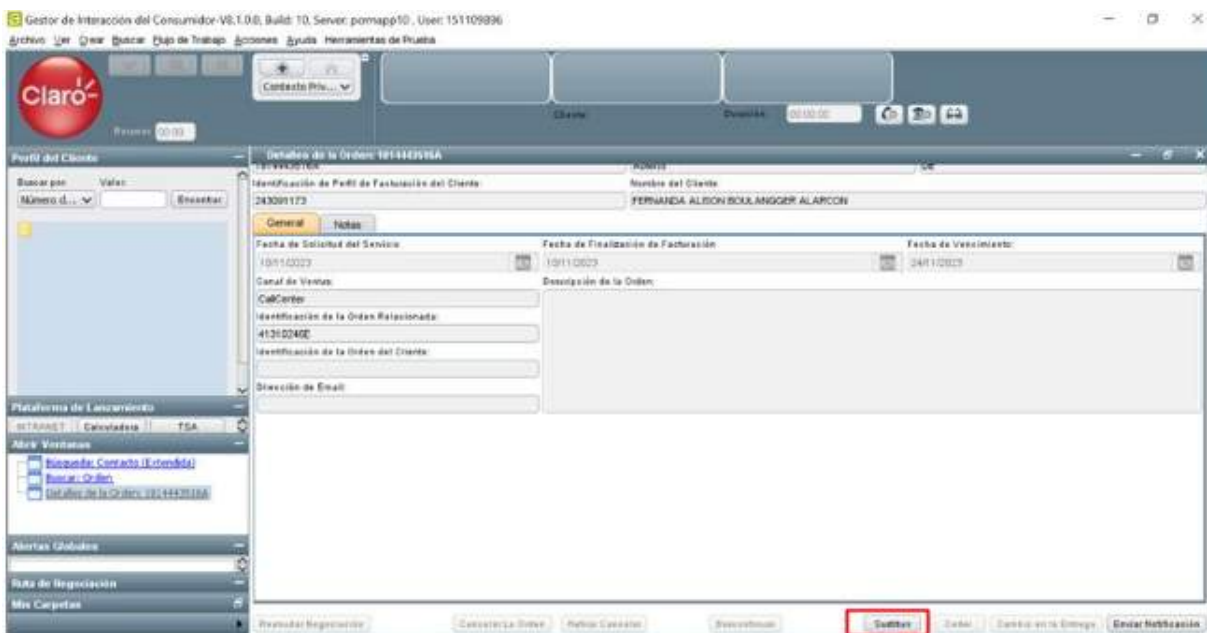
PASO 1

PASO

PASO 3

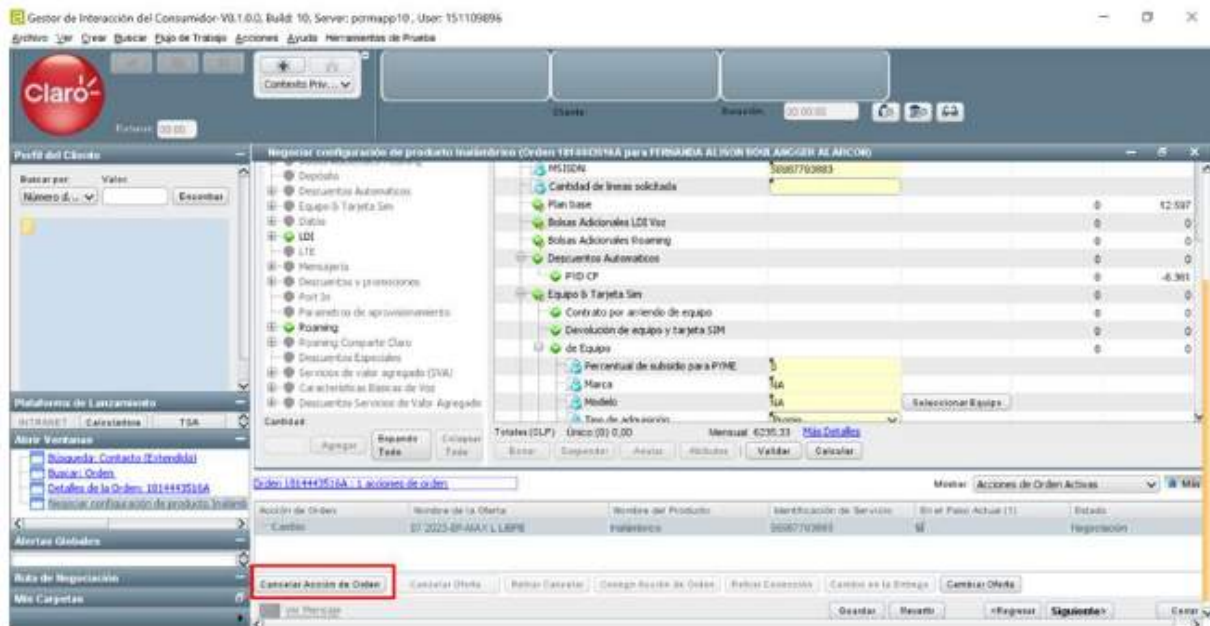
PASO 4

En la pantalla detalles de la orden, pincha sobre **"Sustituir"**



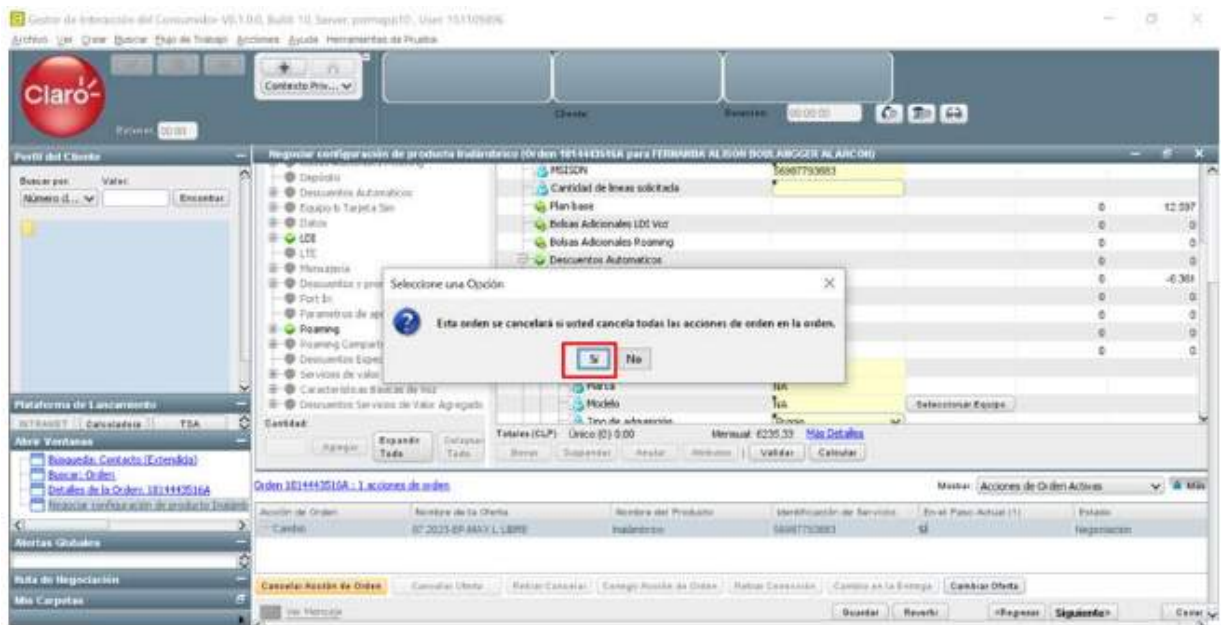
PASO 1	PASO	PASO 3	PASO 4
--------	------	--------	--------

Llegarás a la pantalla de ONE en donde quedo sin avanzar la orden, pincha en **“Cancelar acción de orden”**



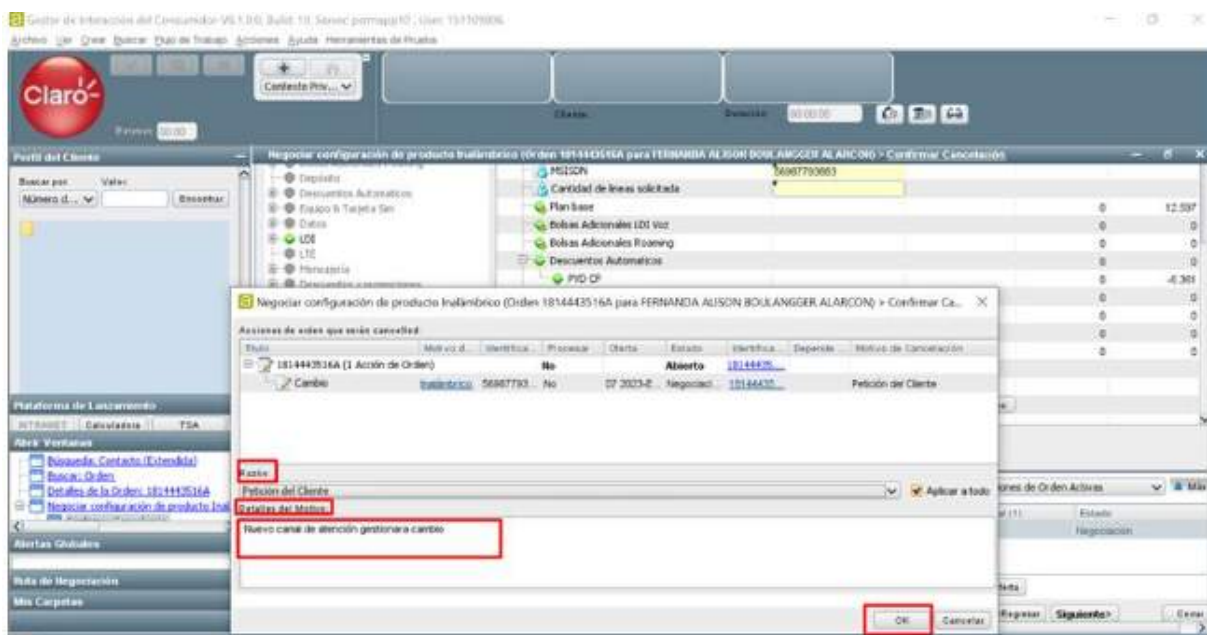
PASO 1	PASO	PASO 3	PASO 4	
--------	------	--------	--------	--

En la pestaña de nombre “seleccione una opción” pincha en “Sí”



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

Llena la razón la cual es **"petición cliente"**, en detalles del motivo, declara la razón de la cancelación de la orden y luego pincha **"OK"**



PASO 1

PASO

PASO 3

PASO 4

En pantalla de orden, verás el **mensaje de cancelación exitosa**.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cuál es el paso número 1 cuando verificamos un descuento que aparece en la boleta?

☐

Revisar si el descuento aparece en la boleta, para ello, ingresa a ONE y pincha sobre la cuenta financiera.

☐

Revisar la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura.

Pregunta

02/02

Esta atención se puede dar a Titular o usuario.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°5 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR