



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - CCDD 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 Clave.

≡ CICLOS DE FACTURACIÓN

≡ COBRANZA

≡ DESAFÍO TERMINADO

CICLOS DE FACTURACIÓN



Detallar como atender a clientes respecto a consultas relacionadas con los ciclos de facturación Fijo y/o Móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y**
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móvil.**

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTE:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Desde el 18 octubre 2023, **ya no están disponible los ciclos 2 - 10 - 12**, para ningún tipo de venta, tanto para clientes nuevos como stock.
- ✓ Recuerda que, si realizas una venta para un cliente stock y una gestión de post venta, siempre debes utilizar ciclos de facturación vigentes. **Nunca debes utilizar el ciclo 44.**
- ✓ A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje: *"Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".*
- ✓ Los **períodos de servicio** de los ciclos de facturación son los siguientes:

Ciclo de facturación	Periodo del servicio	
	Inicio	Fin
2	2 del mes anterior	1 del mes en curso
4	4 del mes anterior	3 del mes en curso
6	6 del mes anterior	5 del mes en curso
8	8 del mes anterior	7 del mes en curso
10	10 del mes anterior	9 del mes en curso
12	12 del mes anterior	11 del mes en curso
14	14 del mes anterior	14 del mes en curso
16	16 del mes anterior	15 del mes en curso
18	18 del mes anterior	17 del mes en curso
21	21 del mes anterior	20 del mes en curso
24	24 del mes anterior	23 del mes en curso
26	26 del mes anterior	25 del mes en curso
28	28 del mes anterior	27 del mes en curso

CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN:

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

✓ ¿Quién lo solicita?:

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

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

✓ ¿Qué documentos se deben presentar?:

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

Requisitos:

✓ Debe tener **al menos 1 boleta emitida y pagada**.

✓ Se puede realizar el cambio de ciclo **con o sin deuda vencida**.

✓ Si el cliente presenta deuda vencida, se debe **activar el servicio** para realizar la gestión y **el cliente debe pagar su cuenta antes de 48 horas** considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.

✓ Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, se le debe informar que el **cambio de ciclo se reflejará para todas sus líneas**.

✓ El cambio de ciclo **genera cobros proporcionales**, por lo que siempre se debe explicar en detalle como el cliente lo verá reflejado en su boleta. Además, en caso de tener **equipo en arriendo**, también debes informar que se generará el adelanto de **una cuota** en la boleta donde se realizará el cobro proporcional.

CONSIDERACIONES
IMPORTANTES

IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

✓ El cambio de ciclo es a **nivel de Perfil de Facturación (CBP)**, por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.



Informa siempre los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR.**

Código del ciclo de Facturación	Descripción del ciclo de facturación	Último día del ciclo de facturación
18	18	17
21	21	20
24	24	23
26	26	25
28	28	27
6	6	5
8	8	5
14	14	13
16	16	15

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

Revisa si el cliente **tiene un cambio de ciclo de facturación pendiente**, para ello da clic sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One y busca el perfil de facturación asociado al número de teléfono. En el ciclo de facturación da clic sobre número del ciclo y veras si tiene na solicitud pendiente.

a) Si el cliente **si tiene una solicitud pendiente**, informa lo siguiente y finaliza la atención.

Sr(a) XXXX, usted ya cuenta con una solicitud de cambio de ciclo pendiente, por lo cual, el sistema no permite ingresar una nueva solicitud.

b) Si el cliente **no tiene una solicitud pendiente**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	
Realiza el cambio de ciclo en CRM One, para esto apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE CICLO EN CRM ONE .				

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	
 SCRIPT CLIENTE SIN DEUDA: <i>Sr(a) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Adicionalmente, tome en cuenta que en su siguiente boleta incluirá cobros correspondientes al periodo en curso XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro proporcional correspondiente al periodo XX y vencimiento YY.</i>  SCRIPT CLIENTE CON DEUDA: <i>Sr(a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda.</i>				

PASO A PASO CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN EN ONE:

EN ONE SE DEBE REALIZAR LOS SIGUIENTES PASOS:

Con el fin de realizar el cambio de ciclo de manera correcta, sigue el siguiente paso a paso:

- 1. Ingresa a CRM One y dirígete a buscar y seleccionar al cliente. Presiona el botón encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresar el RUT sin puntos ni guión. Luego presiona **BUSCAR AHORA**.
- 2. Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado **ABIERTO**. Luego presiona.
- 3. Dirígete a la pantalla principal y da clic sobre el **NOMBRE DEL CLIENTE**.
- 4. En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que deseas revisar, luego en el desplegable busca el mismo CBP y selecciónalo.
- 5. Dirígete al ciclo de facturación y da clic sobre el número.
- 6. En la pantalla de ciclos de facturación, debes dar clic sobre el botón **CONSULTA**.
- 7. Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego da clic en **SELECCIONAR**. Recuerda informar siempre el cobro de proporcionales.
- 8. Da clic en **GUARDAR**.
- 9. Selecciona la alternativa **SÍ** para crear la solicitud de cambio de ciclo.

● 10. Informa al cliente el cobro de proporcionales.

CONTINUE

COBRANZA



OBJETIVO:

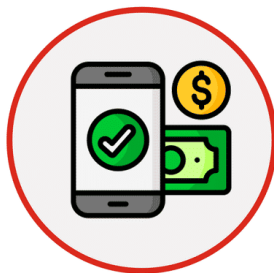
OBJETIVO

Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de **Call Center Voz, No Voz y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móvil**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA COBRANZA:



¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿QUÉ DEBES SABER SOBRE LA INHIBICIÓN DE COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA?

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿QUÉ DEBES SABER SOBRE LA INHIBICIÓN DE COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA?

No aplica validación de identidad.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿QUÉ DEBES SABER SOBRE LA INHIBICIÓN DE COBRANZA / DESBLOQUEO DE CONFIANZA?

- El desbloqueo de confianza (detención de cobranza) en CRM One permite evitar las acciones de cobranza **desbloqueando el servicio asociado al PCS**, más no el equipo (si es que el cliente lo tiene en arriendo).
- En caso de tener los servicios **suspendidos** por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un **plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.
- El SLA de desbloqueo en CRM One es inmediato, en donde para reanudar los servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o activar y desactivar el modo avión.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR