



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°06 - 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.

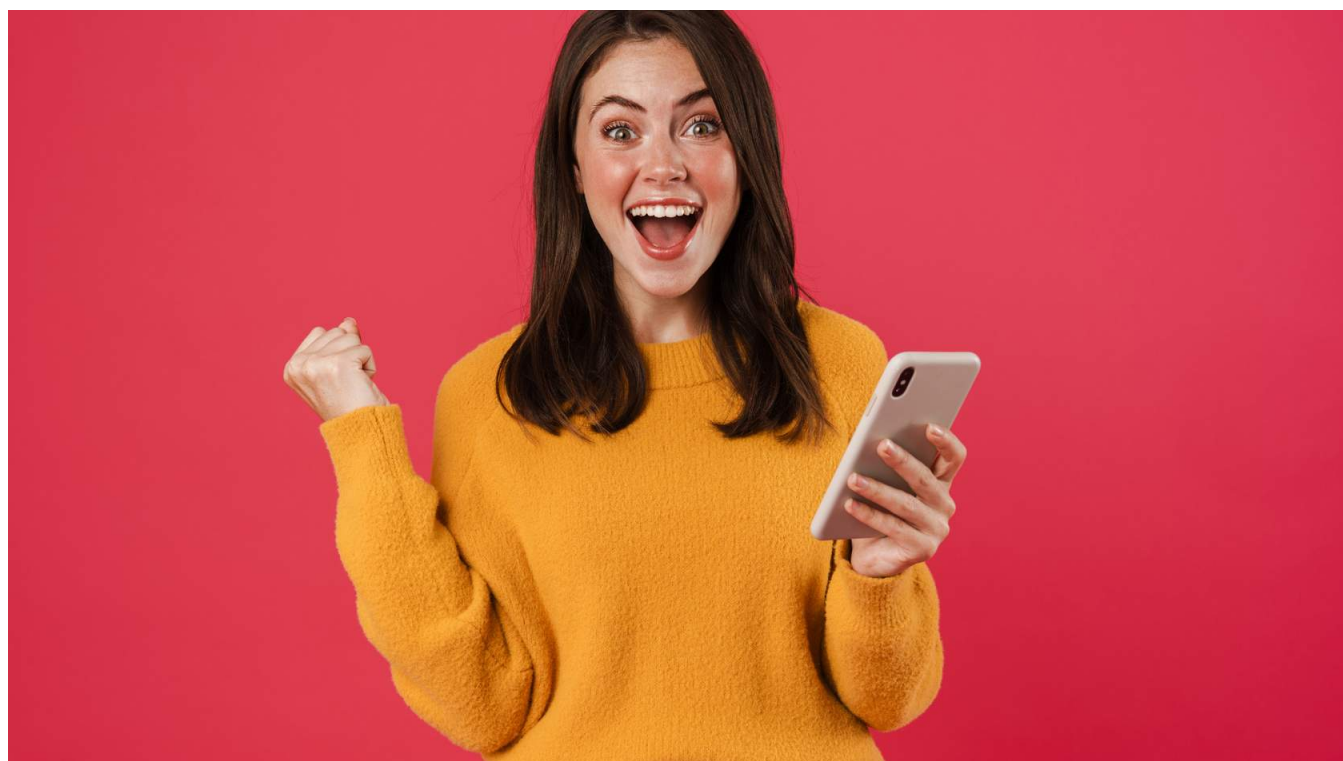
≡ UNIDAD 1: CICLOS DE FACTURACIÓN

≡ UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

≡ UNIDAD 3: REGULARIZACIÓN DE PYD

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CICLOS DE FACTURACIÓN



SERVICIO MÓVIL:



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 POST VENTAS MÓVILES, SIEMPRE DEBES UTILIZAR CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES. **NUNCA UTILIZAR CICLO 44.**

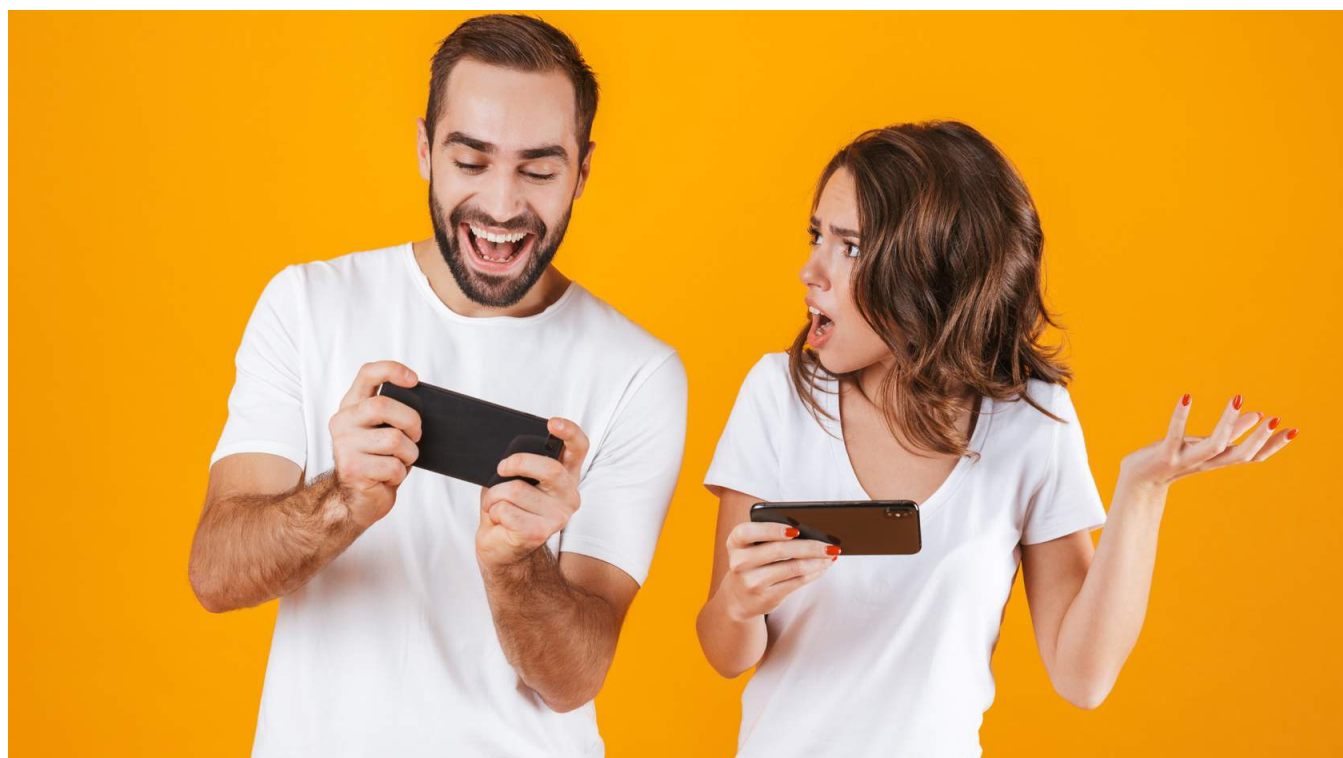
- A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje:
"Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".
- El mensaje es enviado a todo el segmento masivo (clientes personas y PyME), excepto cuentas con convenio PAC/PAT o PACO.
- Los períodos de servicio de los ciclos de facturación son los siguientes:

Ciclos de Facturación	Período del servicio	
	Inicio	Fin
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
14	14 del mes anterior	14 del mes en curso
16	16 del mes anterior	15 del mes en curso

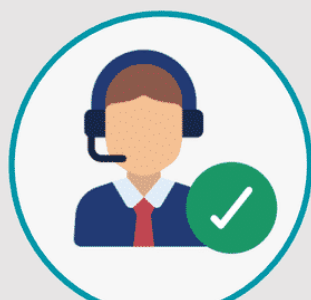
18	18 del mes anterior	17 del mes en curso
21	21 del mes anterior	20 del mes en curso
24	24 del mes anterior	23 del mes en curso
26	26 del mes anterior	25 del mes en curso
28	28 del mes anterior	27 del mes en curso

CONTINUE

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:





En caso que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000 (solo SVA propio Claro), y en caso de SVA terceros, se debe analizar e identificar si aplica o no el cargo reclamado.

- Si cliente reclama por cobro, ofrece bloquear contratación de servicios adicionales. Puedes apoyarte con la sección **"DESACTIVAR/ELIMINAR SVA"** en el apartado **"ELIMINAR PERMANENTE/LISTA NEGRA"** de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES.**

- Si cliente tiene dudas sobre cual SVA cobramos, debes apoyarte con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**

- Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Una vez generada la nota crédito, el cliente debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

- Cada vez que realices una nota de crédito, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado:

SVA ➡ #COBROSVAPROPIO o #COBROSVATERCERO

- Para facilitar las gestiones de desactivación de los servicios, descarga el diccionario de ayuda que hemos dispuesto haciendo clic [aquí.](#)

Indaga:

- ¿Ud. contrató el SVA?
- ¿Cuá fue el medio de contratación?



SVA PROPIOS DE CLARO: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.

2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

TOMA EN CONSIDERACIÓN

Explica el cobro del SVA al cliente, si el monto a descontar en base al análisis realizado es menor o igual a \$7.000, avanza hasta ingreso nota de crédito. [pinchando aquí](#)

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación Ingreso [Nota de Crédito Móvil](#).

Informa que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr(a) XXX, hemos revisado el concepto de SVA cobrado y su uso, por lo cual, corresponde a que usted pague el monto de \$XXX por concepto de xxxxxxxx en donde usted adquirió xxxxxxxxxxxxxxxx".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa). Para ello, debes revisar la pestaña de trabajo de ONE.

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO:

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello [pincha aquí](#).

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr(a) xxxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El último corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿cuál es su decisión para proceder?"

CLIENTE NO TIENE NOTA DE CRÉDITO:

Si el monto es menor o igual a \$7.000: Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de **Ingreso de Nota de Crédito Móvil**

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación, apoyándote de la publicación **ingreso de nota de crédito móvil** En la observación de ONE debes registrar el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción.

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #COBROSVAPROPIO

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

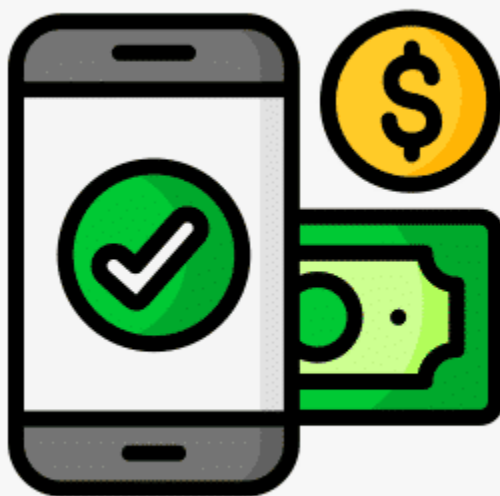
INFORMA:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros. Gestiona a través de la publicación de **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**

INFORMA:

"Sr (a) xxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar la baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El ultimo corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿Cuál es su decisión para proceder?



SVA TERCEROS: GESTIÓN

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.
2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio claro o de terceros (lo revisas en apartado de debe saber).

Explica el cobro identificado al cliente, y pregunta al cliente si reconoce el cobro, para ello, apóyate en el siguiente script: **"Sr (a) xxxxxx, le**

informo que el cobro corresponde a xxxxxx, ¿usted reconoce la activación de este servicio? Si/No"

Si la respuesta es Si -> Se debe informar el monto a pagar.

Si la respuesta es NO -> Se debe identificar si el SVA corresponde a uno de los siguientes:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

En caso que el SVA no se encuentre en el listado, o el cliente no está de acuerdo con el cargo en la boleta, se debe ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el backoffice dentro de **5 días hábiles**.

Si, corresponde a uno de la lista, se debe aplicar nota de crédito de acuerdo al monto.

SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000



Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Apóyate en la publicación de [Ingreso de Nota de Crédito Móvil](#)

SI EL MONTO ES MAYOR A \$7.000

FRONT: Deriva hacia Botón Rojo Móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script: **"Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico"**

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

Registra: MÓVIL MAS » BOTÓN ROJO MÓVIL » APLICACIÓN DE NC SVA TERCEROS » DERIVADO ->Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el monto a descontar.

CONTINUE

UNIDAD 3: REGULARIZACIÓN DE PYD



DEBES SABER:



Procedimiento aplica para clientes que indican no tener descuento ofrecido.

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?

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 días = $\$97 \times 12$ 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	Débito	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	BIV	BoletaFactura	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:



DESCUENTO NO APARECE EN BOLETA:

VERIFICA

1. Verifica si existen órdenes de cambio que declaren el descuento, para ello, sigue lo siguiente:

1.1. Dirígete al Submenú de ONE y pincha buscar/Orden/Órdenes.

1.2. Luego pincha en "Buscar ahora", y revisa las Órdenes.

1.3. Por último, valida las notas de la orden en "Activar Reason", y la fecha de solicitud para revisar el inicio del descuento ofrecido.

Si, el descuento aparece descrito en la razón de la orden, avanza hasta el paso de Gestión.

En caso que el descuento no aparezca en las ordenes, sigue el Paso 2.

2. 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, debes continuar las revisiones en ONE (avanza al paso 3).

3. En caso que el descuento, no aparezca en la máscara de consulta, revisa las interacciones en ONE. Para ello, dirígete a la pantalla principal y pincha en Historial.

3.1. Luego, en identificación de la interacción pincha el hipervínculo.

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

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 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".

Cliente acepta conforme -> Finaliza la atención.

Cliente no acepta, y solicita la aplicación de la nota de crédito para su boleta actualmente emitida. Para ello, dirígete a desplegable de gestión, dentro de esta misma publicación.

En caso de NO encontrar el descuento a cargar, debes **NEGOCIAR** con el cliente, para ello, revisa el **plan comercial móvil** e informar los descuentos

(considera que debes hacer la carga de ambos descuentos informados en el plan comercial). Informa al cliente lo siguiente:

Sr. XXX Al realizar las revisiones, hemos diagnosticado que lo ofrecido no está registrado, en base a lo anterior, le informo que su descuento es de \$XXXX por X meses, 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, recordar que la oferta anterior, queda anulada”.

Cliente no acepta descuento negociación por descuento de plan comercial à Ejecutivo Front debe Ingresar un caso de impugnación de cobros con el fin de solicitar nuevas revisiones (aplica si el cliente no solicita NC en boleta), para ello, **pincha aquí**, tiempo de respuesta dentro de los 5 días hábiles.

GESTIÓN: FRONT

Para el caso en donde el descuento esta aplicado en ONE, y cliente solicita NC en boleta en curso, verifica que el valor de la NC sea menor o igual a \$7000 gestiona a través de un **cargo de crédito**.

Si el monto es mayor a \$7.000 deriva a botón rojo móvil.

La carga de descuentos debe ser derivada hacia botón rojo móvil (Transferencia BLOQUEADOS_MOVIL_N2), para ello, apóyate con el siguiente script:

“Sr XXXX, lo derivare al área especialista para que ellos, puedan cargar su descuento, por favor, espere mientras lo comunico”

Si han pasado más de 30 segundos, informa a cliente que derivaremos su caso de manera interna para su gestión, dentro del día será contactado (horario de contacto a cliente de 10:00 a 18:00 hrs, horario continuado).

MÓVIL MAS» BOTÓN ROJO MOVIL» SOLICITUD «APLICACIÓN DE DESCUENTOS «DERIVADO -> Cierre: Escalamiento en Obs. Detalla el % de descuento a cargar.

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:



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR