

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - SUCURSAL CLARO

## 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.



DEVOLUCIÓN DE DINERO ACCESORIOS POR ANULACIÓN DE VENTA



FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

# DEVOLUCIÓN DE DINERO ACCESORIOS POR ANULACIÓN DE VENTA

---



---

## POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Esta atención puede ser entregada al titular de la compra.

2

El cliente siempre **debe presentar** la boleta de la compra del accesorio para solicitar la devolución del dinero (obligatorio). En el caso que el cliente no presente la boleta, puedes realizar la búsqueda de ésta, siempre y cuando, la venta haya sido realizada bajo el Rut del cliente en CRM One.

## GESTIONA:



### ANULACIÓN DE VENTA ONE CONTACTO ANÓNIMO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa en la boleta, **el número de orden de la compra**, el cual se encuentra en la parte inferior izquierda.

| REFERENCIA |       |       |        |       |
|------------|-------|-------|--------|-------|
| Tipo Doc.  | Folio | Fecha | Código | Razón |
|            |       |       |        |       |

NUMERO DE ORDEN COMPRA: 1685920256  
 ESN: 354268279554518  
 PERIODO FACTURA: ..

|                    |         |
|--------------------|---------|
| Total neto \$      | 638.571 |
| 19 % I.V.A. \$     | 121.328 |
| I.V.A. Retenido \$ | 0       |
| Exento \$          | 0       |
| Total \$           | 759.899 |

|                      |            |
|----------------------|------------|
| Total a Pagar        | 759.899    |
| Fecha de Vencimiento | 2023-01-31 |



Timbre Electrónico SI  
 Res. 104 del 2004  
 Verifique documento: [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

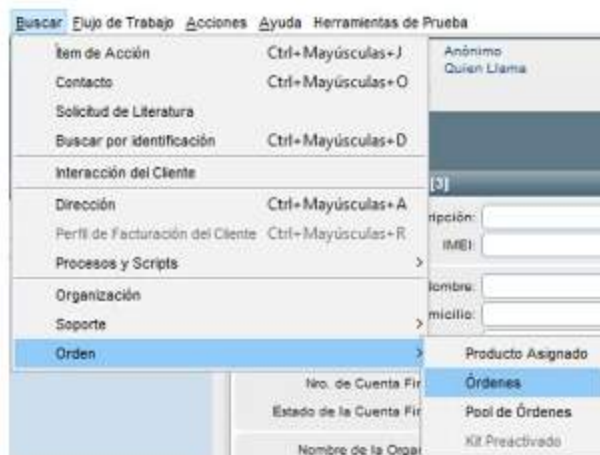
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Con este dato ingresa a CRM ONE y en el menú superior selecciona **Buscar -> Orden -> Ordenes**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la columna **"Identificación"**, ingresa el número de orden de la compra adicionando una letra "A" al final del texto y presiona **"Enter"**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se visualizará la orden de venta y en la columna **"Nombre del Cliente"** aparecerá el identificador de la cuenta prepago, debes copiar este texto.



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

Presiona el botón **“Encontrar a quien llama”** de la parte superior, y en **“Valor de la Identificación”** ingresa el texto copiado borrando la palabra “Prepago”. Presiona **“Enter”**.

Tipo de Identificación: RUT

Valor de la Identificación: PP0020449489

Fecha de Nacimiento:

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

Selecciona la **cuenta del pool entregado**.

Búsqueda: Contacto (Extendida)

Incluir Suscripción

Buscar Ahora

Búsqueda sin Guardar

Ajustar

2 Registros

| Nro. de Suscripción | Tipo | Sub Estado      | 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              | =            |
| Don Felipe E...     | ...  | Don Felipe E... | ...          | ...          | Prepago      | PP0020449489 | Titular de Cuenta | 238452785               | Prepago      |
| Don Felipe E...     | ...  | Don Felipe E... | ...          | ...          | Prepago      | PP0020449489 |                   |                         |              |

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

Una vez ingresado en la cuenta, realiza una orden de anulación de venta con los siguientes tópicos: **Solicitudes Comerciales – Modificaciones – Anulación de Venta – Se Genera Orden**. Presiona Acción.

| Temas Actuales          |                          |                |                    |                 |                 |       |
|-------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------|-------|
| Agregar Tema            |                          | Eliminar Tema  |                    | Acción          | Recomendaciones | Orden |
| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1                 | Motivo 2       | Motivo 3           | Resultado       |                 |       |
|                         | SOLICITUDES COME...      | MODIFICACIONES | ANULACION DE VENTA | SE GENERA ORDEN |                 |       |
| 238452785               | SOLICITUDES COMERCIAL... | MODIFICACIONES | ANULACION DE VENTA | SE GENERA ORDEN |                 |       |

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

En la pestaña **“Buscar Productos Asignados”** marca la opción “Incluir los Subproductos Cancelados” y presiona **“Buscar Ahora”**.

Buscar: Productos Asignados

Ver por:

Producto

☒ Incluir las Órdenes Pendientes

☒ Incluir los Subproductos Cancelados

Buscar Ahora

Búsqueda sin Guardar

Ajustar

| Nombre del Producto                                                                           | Identificaci... | Nombre de... | Estado    | Region | Fecha de Vigencia |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|-----------|--------|-------------------|
| comienza por                                                                                  | es igual a      | comienza por | No =      | =      | Después           |
|                                                                                               |                 |              | Desact... | Ambos  |                   |
|  Productos |                 |              |           |        |                   |
| <a href="#">Venta de produ...</a> Activo Finalizado 28/08/2020 17:22                          |                 |              |           |        |                   |

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



Si la cuenta Prepago presenta más de una venta, debes ingresar a la orden de la venta, (letra d) y revisar la fecha y la hora de cierre de la orden.

Buscar Orden

Ver por:

Ordenes

☐ Solamente Órdenes Pendientes

☐ Solamente Acciones de Orden Pendientes

Buscar Ahora

1 Registros

| Orden                               | Motivo del Ma...                                                          | Identificación | Estado         | Fecha de Aplicación | Fecha de Vencimiento | Identificación | Oferta                  | Identificación del |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|----------------------|----------------|-------------------------|--------------------|
|                                     | comienza por                                                              | comienza por   | es igual a     | =                   | Después              | Después        | es igual a              | comienza por       |
|                                     |                                                                           |                | Por Favor S... |                     |                      |                |                         | es igual a         |
| <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> Activar(Venta de productos generales) | Cerrado        | 31/01/2023     |                     |                      | 1685920256a    |                         | 239670-006         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> Acti... Productos                     | Terminado      | 31/01/2023     | 31/01/2023          |                      | 1685920257A    | Venta de productos g... |                    |

Activar(Venta de productos generales)

Fecha Solicitada: 31-ene-2023

Identificación de Orden Externa: 39580761E

Canal de Ventas: CAC

Fecha de Vencimiento:

Identificación de la Orden del Cliente:

Reanudar Negociación

Cancelar

Cancelar Oferta

Agendar Técnico

Retirar Cancelar

Desconectar

Cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para identificar el producto a anular, debes hacer clic en **"Productos"** de la orden de venta, así podrás visualizar SKU y el modelo del accesorio.



**Buscar: Orden**

Ver por:  ☐ Solamente Órdenes Pendientes ☐ Solamente Acciones de Orden Pendientes

Buscar Ahora

| Orden                                                                                               | Motivo del M... | Identificación... | Estado | Fecha de Aplicación | Fecha de Vencimie... | Identificación | Oferta                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------|---------------------|----------------------|----------------|-------------------------|
| comienza por                                                                                        | comienza por    | es igual a        | =      | Después             | Después              | es igual a     | comienza por            |
|                                                                                                     |                 | Por Favor S...    |        |                     |                      | 1326731425A    |                         |
| <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Activar (venta de productos generales) |                 | Cerrado           |        | 18/08/2020          |                      | 1326731425A    |                         |
| <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Acti...                                | Productos       | Terminado         |        | 18/08/2020          | 18/08/2020           | 1326731425A    | Venta de productos g... |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el producto a anular y haz clic en **"Iniciar Orden"**, siempre y cuando la fecha y la hora sean iguales (recuerda que la orden de anulación, solo se puede iniciar, si se encuentra dentro de los 10 días corridos desde la venta).

**Buscar: Productos Asignados**

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

Buscar Ahora   20+ Registros

| Nombre del Producto                                                                           | Identificaci... | Nombre de...      | Estado    | Regi...    | Fecha de Vigencia | Tipo de Acción d... | Identificación de ... | Nombre del Cliente   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|------------|-------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|
| comienza por                                                                                  | es igual a      | comienza por      | fin =     | =          | Después           | =                   | es igual a            |                      |
|                                                                                               |                 |                   | Desact... | Ambo...    |                   | Por Favor Selecc... |                       |                      |
|  Productos |                 | Venta de produ... | Activo    | Finalizado | 20/08/2020 21:16  |                     |                       | Prepago PP0009937324 |
|  Productos |                 | Venta de produ... | Activo    | Finalizado | 20/08/2020 21:13  |                     |                       | Prepago PP0009937324 |
|  Productos |                 | Venta de produ... | Activo    | Finalizado | 20/08/2020 11:17  |                     |                       | Prepago PP0009937324 |
|  Productos |                 | Venta de produ... | Activo    | Finalizado | 20/08/2020 11:16  |                     |                       | Prepago PP0009937324 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los datos del accesorio a anular en el **"Texto de la Razón"** y presiona **"Siguiente"**.

**Perfil del Cliente**

Buscar por: Valor:

Número de:

Prepaid Generated PP0010087519 Desde 28  
228147505  
225142482-Prepago-Wireless

**Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1331269624A para Prepago PP0010087519)**

Identificación de la Orden: 1331269624A Estado de la Orden: Abierta Descripción de la Orden:

Identificación de Cliente: 228147505

Fecha de Solicitud del Servicio: 31/06/2020 Razón: Anulación Venta Standalone v

Fecha de Finalización de Facturación: 31/06/2020 Texto de la Razón: INGRESAR DATOS DE ACCESORIO A ANULAR

Canal de Ventas: CAC

Identificación de Campaña: Identificación de la Acción de Orden: 1331269625A

UO "En Nombre de": Área que Gestiona: SUC ESTADO OTROS Usuario: 165456777

Código de Distribuidor "En Nombre de": Identificación de la tienda: METROPOLITANA

Identificación de la Acción de Orden Externa:

**Abrir Ventanas**

- Página Principal de Interacción T24
- Buscar Productos Asignados
- Actualizar atributos de acción de orden (Orden)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En el método de devolución siempre se debe seleccionar **"Inmediato"** y la serie debe coincidir con la que se vendió inicialmente, la cual se impactará de manera automática. Presiona **"Siguiete"**.

**claro**

Prepago PP0010087519  
Perfil de Facturación del Cliente: 228147505  
Fecha de la última Factura: Fecha del Documento

**Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1331269624A para Prepago PP0010087519)**

Por favor seleccione y registre los siguientes atributos:

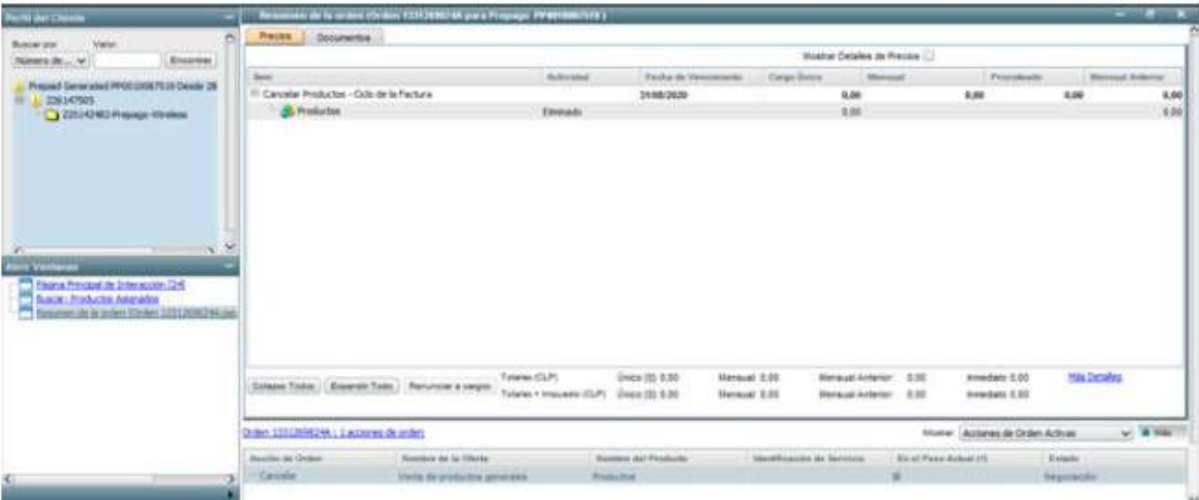
| Nombre del Producto | Identificación del Servicio | Método de Devolución | Número Serial | Ubicador |
|---------------------|-----------------------------|----------------------|---------------|----------|
| Producto            |                             | Por favor seleccione | WIR576137625A |          |
|                     |                             | Inmediato            |               |          |

**Abrir Ventanas**

- Página Principal de Interacción T24
- Buscar Productos Asignados
- Actualizar atributos de acción de orden (Orden)

|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

En la sección **“Resumen de la Orden”**, confirma los datos y envía la orden, para que el accesorio pueda entrar nuevamente a Bodega.



|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

Con el número de Orden, devuelve el accesorio a Bodega. **IMPORTANTE:** Una vez devuelto el accesorio, debes solicitar un print de SAP con el accesorio almacenado en bodega, para así respaldar la gestión.

Verifica con el cliente el medio de pago utilizado. De igual forma, puedes validar en la pestaña **“Facturas DTE”**, presionando el botón **“Ver Detalles”** sobre la venta, en la sección Pagos de la parte inferior, el medio de pago utilizado por el cliente.

Identificación de la Orden:      Número de factura legal:      Desde:      A:     

1 Registro

| Fecha      | DTE                                   | Monto      | Orden      | Número de Factura Legal |
|------------|---------------------------------------|------------|------------|-------------------------|
| 31/01/2023 | https://almacen.acesta.com/calweb/... | 758.899,49 | 1685920256 | 225932384               |

Pagos:           

1 Registro

| Identificación del Pago | Fecha de Pago | Fecha de la Transacción | Monto Original | Monto Efectivo | Método de Pago     | Estado del Pago | Identificación de Agente | Identificación |
|-------------------------|---------------|-------------------------|----------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------------|----------------|
| 25048772                | 4/05/2023     | 4/05/2023               | 269.990,00     | 269.990,00     | Tarjeta de Crédito | Pago Válido     |                          |                |

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

Deja registro en la cuenta anónima en CRM One con los tópicos de la orden de anulación de venta. A continuación, ingresa con el Rut del cliente y adjunta en el Gestor Documental la boleta de la compra y el print de SAP con la devolución del accesorio a Bodega. Si el cliente no está creado en CRM One, debes crearlo, apóyate del procedimiento Creación y Modificación Datos de Contacto - Cliente Persona. Utiliza los siguientes tópicos para registrar la atención en CRM One:

Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones
- **Motivo 3:** Anulación de Venta
- **Resultado:** Solicitud Completada

Para solicitar la devolución de dinero, debes ingresar la solicitud por Tipifica bajo el Rut del cliente. En el caso que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota. La ruta a utilizar es la siguiente:

PREPAGO CAC >> RECLAMO >> ACCESORIOS >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> ONE CONTACTO ANÓNIMO >> PAGO TARJETA DÉBITO o PAGO TARJETA DE CRÉDITO (según corresponda) CIERRE >> SOLUCIÓN EN LÍNEA

Apóyate del siguiente script para informar al cliente dependiendo del caso:

#### **Pago con Débito o Efectivo:**

Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de Transferencia/Vale Vista [según lo indicado por el cliente]. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez se encuentre lista la transferencia (o la emisión del vale vista) será contactado por el área especialista para informarle.

#### **Pago con Tarjeta de Crédito:**

Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a su tarjeta de crédito. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez transcurrido este plazo, revise su cartola de la tarjeta para verificar la devolución.

Utiliza el siguiente Template para el registro, según el medio de pago utilizado:

| Template Pago con Tarjeta de Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Template Pago con Tarjeta de Débito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>#DEVOLUCIONACCESORIOCREDITO</b><br>Se solicita NC y devolución a la tarjeta de crédito:<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: One<br>- N° de Cuenta One:<br>- N° orden de Venta:<br>- SKU:<br>- Producto:<br>- Serie del Accesorio:<br>- Monto:<br>- N° orden de Anulación:<br>- Tipo de Tarjeta Bancaria:<br>- Número de Tarjeta (Visa, MasterCard, Magna, Dinner, American Express):<br>- Número de Cuotas:<br>- Fecha de Transacción:<br>- Ejecutivo:<br>- CAC: | <b>#DEVOLUCIONACCESORIODEBITO</b><br>Se solicita NC y devolución por Transferencia (o Vale Vista):<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: One<br>- N° Cuenta One:<br>- N° orden de Venta:<br>- SKU:<br>- Producto:<br>- Serie Accesorio:<br>- Monto:<br>- N° orden de Anulación:<br>- Banco (si corresponde):<br>- Tipo de Cuenta (si corresponde):<br>- Número de Cuenta (si corresponde):<br>- Ejecutivo:<br>- CAC: |



## ANULACIÓN DE VENTA ONE CONTACTO IDENTIFICADO

### PASO 1

### PASO 2

### PASO 3

### PASO 4

Ingresa a CRM One con el Rut del cliente y selecciona la cuenta donde está realizada la venta del accesorio.

Realiza una orden de anulación de venta con los siguientes tópicos: **Solicitudes Comerciales – Modificaciones – Anulación de Venta – Se Genera Orden. Presiona Acción.**

| Temas Actuales          |                          |                |                    |                 |                 |       |
|-------------------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------|-------|
| Agregar Tema            |                          | Eliminar Tema  |                    | Acción          | Recomendaciones | Orden |
| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1                 | Motivo 2       | Motivo 3           | Resultado       |                 |       |
|                         | SOLICITUDES COME...      | MODIFICACIONES | ANULACION DE VENTA | SE GENERA ORDEN |                 |       |
| ● 238452785             | SOLICITUDES COMERCIAL... | MODIFICACIONES | ANULACION DE VENTA | SE GENERA ORDEN |                 |       |

### PASO 1

### PASO 2

### PASO 3

### PASO 4

En la pestaña **"Buscar Productos Asignados"** marca la opción "Incluir los Subproductos Cancelados" y presiona **"Buscar Ahora"**.

**Buscar: Productos Asignados**

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

**Buscar Ahora**   Búsqueda sin Guardar  ☐ Ajustar

| Nombre del Producto                                                                         | Identificaci... | Nombre de...      | Estado    | Region     | Fecha de Vigencia |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------|------------|-------------------|
| comienza por                                                                                | es igual a      | comienza por      | No =      | =          | Después           |
|                                                                                             |                 |                   | Desact... | Ambos      |                   |
|  Productos |                 | Venta de produ... | Activo    | Finalizado | 28/08/2020 17:22  |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el producto a anular y haz clic en **"Iniciar Orden"** (recuerda que la orden de anulación, solo se puede iniciar si se encuentra dentro de los 10 días corridos desde la venta).  
 Ingresa los datos del accesorio a anular en el **"Texto de la Razón"** y presiona **"Siguiente"**.

**Perfil del Cliente**

Buscar por: Valor:   
 Número de...

Prepaid Generated PP0010087519 Desde 28  
 226147505  
 225142482-Prepago-Wireless

**Actualizar atributos de acción de orden (Orden 1331269825A para Prepago PP0010087519)**

|                                               |                                      |                                       |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Identificación de la Orden:                   | Estado de la Orden:                  | Descripción de la Orden:              |
| 1331269825A                                   | Abierta                              |                                       |
| Identificación de Cliente:                    |                                      |                                       |
| 226147505                                     |                                      |                                       |
| Fecha de Solicitud del Servicio:              | Razón:                               |                                       |
| 31/08/2020                                    | Anulación Venta Standalone           |                                       |
| Fecha de Finalización de Facturación:         | Texto de la Razón:                   |                                       |
| 31/08/2020                                    | INGRESAR DATOS DE ACCESORIO A ANULAR |                                       |
| Canal de Ventas:                              |                                      |                                       |
| CAC                                           |                                      |                                       |
| UID "En Nombre de":                           | Identificación de Campaña:           | Identificación de la Acción de Orden: |
|                                               |                                      | 1331269825A                           |
| Código de Distribuidor "En Nombre de":        | Área que Gestiona:                   | Usuario:                              |
|                                               | SUC ESTADO OTROS                     | 166456777                             |
| Identificación de la Acción de Orden Externa: | Identificación de la tienda:         |                                       |
|                                               | METROPOLITANA                        |                                       |

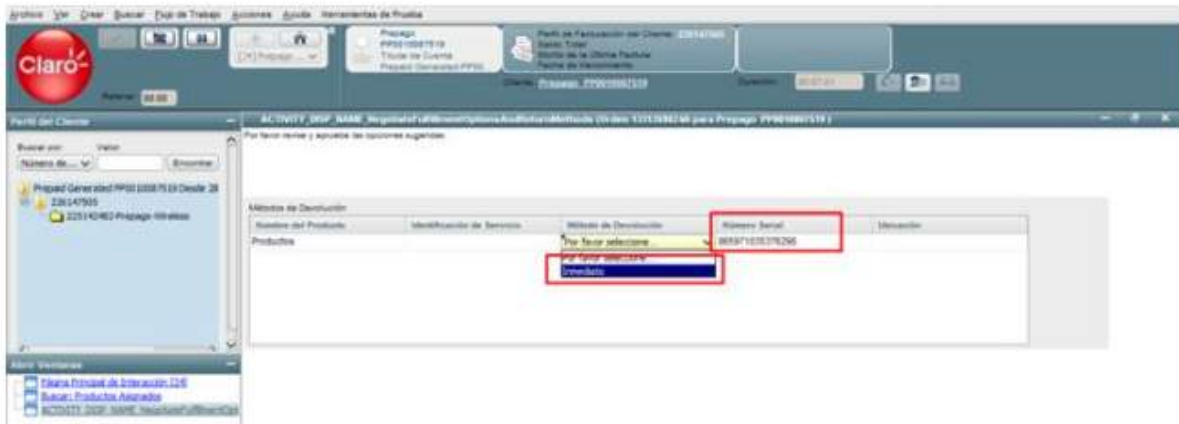
**Abrir Ventanas**

- Página Principal de Interacción [24]
- Buscar: Productos Asignados
- Actualizar atributos de acción de orden (Orden)



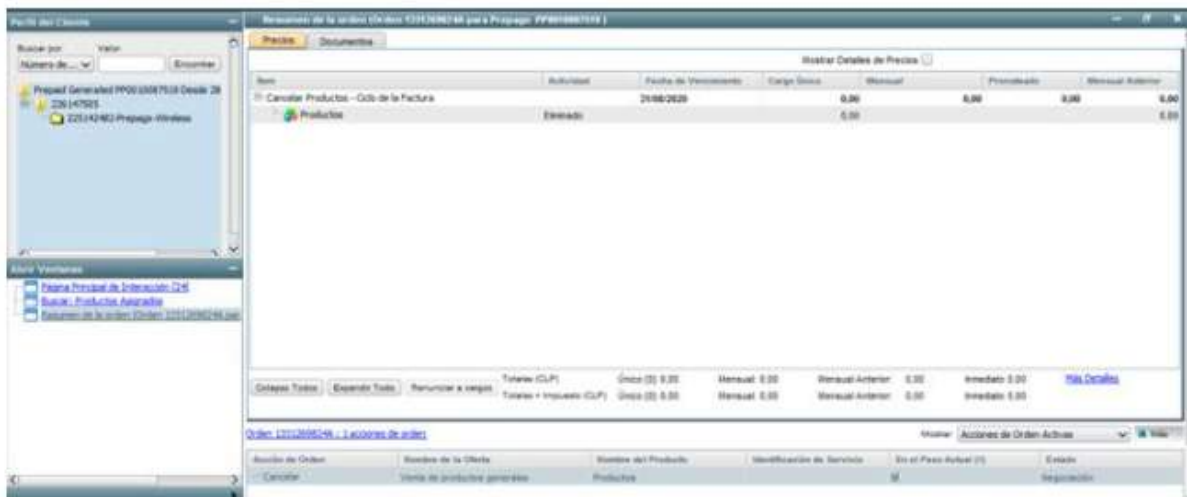
|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

En el método de devolución siempre se debe seleccionar **“Inmediato”** y la serie debe coincidir con la que se vendió inicialmente, la cual se impactará de manera automática. Presiona **“Siguiente”**.



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

En la sección **“Resumen de la Orden”**, confirma los datos y envía la orden, para que el accesorio pueda entrar nuevamente a Bodega.



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

Con el número de Orden, devuelve el accesorio a Bodega.

**IMPORTANTE:** Una vez devuelto el accesorio, debes solicitar un print de SAP con el accesorio almacenado en bodega, para así respaldar la gestión.

Verifica con el cliente el medio de pago utilizado para la compra del accesorio. De igual forma, puedes validar en CRM One el medio de pago. Si la venta fue en una cuenta postpago, ingresa a la Cuenta Financiera del cliente y en la pestaña “Declaración” presiona sobre el pago del accesorio. Si la venta fue en una cuenta prepago, ingresa en la pestaña “Facturas DTE”, presiona el botón “Ver Detalles” sobre la venta, y en la sección “Pagos” de la parte inferior, revisa el medio de pago utilizado por el cliente.

**Detalles del Pago**

Identificación del Pago: 259485865 Tipo de Pago: Tarjeta de Credito Sub-tipo de Pago: Tarjeta de Débito Fecha de Pago: 8/05/2023

Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación

Monto Original: 189.989 Monto Efectivo: 0

Sucursal del Banco: Cuenta de Banco:

Tipifica Tarjeta de Crédito: Tarjeta de Débito Número de Tarjeta de Crédito: 129999 Fecha de Vencimiento: 129999 Desenmascarar

Número del Documento Fecha de la Actividad del Che...

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

Adjunta en el Gestor Documental la boleta de la compra y el print de SAP con la devolución del accesorio a Bodega. Utiliza los siguientes tópicos para registrar la atención en CRM One.

Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones
- **Motivo 3:** Anulación de Venta
- **Resultado:** Solicitud Completada

Para solicitar la devolución de dinero, debes ingresar la solicitud por Tipifica bajo el Rut del cliente. En el caso que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota. La ruta a utilizar es la siguiente:

*PREPAGO CAC >> RECLAMO >> ACCESORIOS >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> ONE CONTACTO IDENTIFICADO >> PAGO TARJETA DEBITO o PAGO TARJETA DE CRÉDITO (según corresponda) CIERRE >> SOLUCIÓN EN LÍNEA*

Apóyate del siguiente script para informar al cliente dependiendo del caso:

### Pago con Débito o Efectivo:

Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de Transferencia/Vale Vista [según lo indicado por el cliente]. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez se encuentre lista la transferencia (o la emisión del vale vista) será contactado por el área especialista para informarle.

### Pago con Tarjeta de Crédito:

Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a su tarjeta de crédito. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez transcurrido este plazo, revise su cartola de la tarjeta para verificar la devolución.

Si la venta fue realizada en una cuenta financiera postpago, debes informar al cliente que recibirá un correo por la impugnación del accesorio. Infórmele al cliente que este contacto es de forma automática y no corresponde al término de la gestión, debe esperar el plazo informado o el contacto del área backoffice para confirmar la devolución por el medio solicitado.

Utiliza el siguiente template para el registro, según el medio de pago utilizado:

| Template Pago con Tarjeta de Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Template Pago con Tarjeta de Débito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>#DEVOLUCIONACCESORIOREDITO</b><br>Se solicita NC y devolución a la tarjeta de crédito:<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Boleta Electrónica Acepta<br>- Giro: Persona Natural<br>- Boleta o Guía de referencia: N° del documento<br>- Fecha Emisión boleta separada por guión:<br>- Monto Neto (sin puntos):<br>- Motivo anulación o devolución total: Devolución total o parcial.<br>- Producto (desde el código hasta la descripción completa del producto, tal como se muestra en la boleta):<br>- Serie del Accesorio:<br>- Tipo de Tarjeta Bancaria (Visa, MasterCard, Magna, Dinner, American Express):<br>- Número de Tarjeta:<br>- Número de Cuotas:<br>- Ejecutivo<br>- CAC | <b>#DEVOLUCIONACCESORIODEBITO</b><br>Se solicita NC y devolución por Transferencia (o Vale Vista):<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Boleta Electrónica Acepta<br>- Giro: Persona Natural<br>- Boleta o Guía de referencia: N° del documento<br>- Fecha Emisión boleta separada por guión:<br>- Monto Neto (sin puntos):<br>- Motivo anulación o devolución total: Devolución total o parcial.<br>- Producto (desde el código hasta la descripción completa del producto, tal como se muestra en la boleta):<br>- Serie Accesorio:<br>- Banco (si corresponde):<br>- Tipo de Cuenta (si corresponde):<br>- Número de Cuenta (si corresponde):<br>- Ejecutivo<br>- CAC |



### ANULACIÓN DE VENTA BOLETA ELECTRÓNICA ACEPTA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Confirma con el cliente el medio de pago utilizado para la compra del accesorio. Si el cliente presenta el voucher, **verifica en él el medio de pago (débito o crédito).**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa con el Rut del cliente a CRM One. Si el cliente no está creado, debes crearlo, apóyate del procedimiento **Creación y Modificación Datos de Contacto - Cliente Persona.**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Registra por medio de una interacción la devolución del equipo a bodega, detallando el motivo, accesorio, serie, monto y medio de pago. Utiliza los siguientes tópicos para dejar la interacción en CRM One:

Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones
- **Motivo 3:** Anulación de Venta
- **Resultado:** Solicitud Completada

|                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1                                                                                                                                                                                                                              | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
| <p>Con el número de interacción, devuelve el accesorio a Bodega.</p> <p><b>IMPORTANTE:</b> Una vez devuelto el accesorio, debes solicitar un print de SAP con el accesorio almacenado en bodega, para así respaldar la gestión.</p> |        |        |        |  |

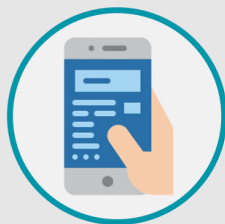
|                                                                                                                                                 |        |        |        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1                                                                                                                                          | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
| <p>En la sección “<b>Resumen de la Orden</b>”, confirma los datos y envía la orden, para que el accesorio pueda entrar nuevamente a Bodega.</p> |        |        |        |  |

|  |
|--|
|  |
|--|

| PASO 1                                                                                                                                                                                 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| <p>Adjunta en el <b>Gestor Documental</b> de CRM One la boleta de la compra (si presenta el voucher, también adjuntar) y el print de SAP con la devolución del accesorio a Bodega.</p> |        |        |        |  |

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| <p>Para solicitar la devolución de dinero, debes ingresar la solicitud por Tipifica bajo el Rut del cliente. En el caso que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota. La ruta a utilizar es la siguiente:</p> <p><i>PREPAGO CAC &gt;&gt; RECLAMO &gt;&gt; ACCESORIOS &gt;&gt; DEVOLUCIÓN DE DINERO &gt;&gt; ANULACIÓN VENTA &gt;&gt; BOLETA ELECTRÓNICA ACEPTA &gt;&gt; PAGO TARJETA DEBITO o PAGO TARJETA DE CRÉDITO (según corresponda) CIERRE &gt;&gt; SOLUCIÓN EN LÍNEA</i></p> <p>Apóyate del siguiente script para informar al cliente dependiendo del caso:</p> <p><b>Pago con Débito o Efectivo:</b></p> <p>Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de Transferencia/Vale Vista [según lo indicado por el cliente]. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez se encuentre lista la transferencia (o la emisión del vale vista) será contactado por el área especialista para informarle.</p> <p><b>Pago con Tarjeta de Crédito:</b></p> <p>Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a su tarjeta de crédito. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez trascurrido este plazo, revise su cartola de la tarjeta para verificar la devolución.</p> <p>Utiliza el siguiente template para el registro, según el medio de pago utilizado:</p> |        |        |        |  |

| Template Pago con Tarjeta de Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Template Pago con Tarjeta de Débito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>#DEVOLUCIONACCESORIO CREDITO</b><br>Se solicita NC y devolución a la tarjeta de crédito:<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Máquina Expendedora<br>- Fecha Emisión Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Devolución:<br>- Motivo anulación o devolución:<br>- Últimos 4 dígitos tarjeta crédito:<br>- Número de Cuotas:<br>- SKU (solo si es visible):<br>- Producto:<br>- Serie del Accesorio (solo si es visible):<br>- N° de máquina<br>- Ejecutivo<br>- CAC | <b>#DEVOLUCIONACCESORIO DEBITO</b><br>Se solicita NC y devolución por Transferencia (o Vale Vista):<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Máquina Expendedora<br>- Fecha Emisión Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Devolución:<br>- Motivo anulación o devolución:<br>- SKU (solo si es visible):<br>- Producto:<br>- Serie del Accesorio (solo si es visible):<br>- N° de máquina<br>- Banco (si corresponde):<br>- Tipo de Cuenta (si corresponde):<br>- Número de Cuenta (si corresponde):<br>- Ejecutivo<br>- CAC |



#### ANULACIÓN DE VENTA MÁQUINA EXPENDEDORA

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

Confirma con el cliente el medio de pago utilizado para la compra del accesorio. Si el cliente presenta el voucher, verifica en él, **el medio de pago (débito o crédito)**.



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

Para solicitar la devolución de dinero, debes ingresar la solicitud por Tipifica bajo el Rut del cliente. En el caso que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota. La ruta a utilizar es la siguiente:

Si el pago fue con tarjeta de débito:

**Producto abierto:**  
CONTINGENCIA ONE >> MAQUINA EXPENDEDORA >> COMERCIAL >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> PRODUCTO ABIERTO >> SE APRUEBA SOLICITUD >> PAGO EFECTIVO O DEBITO

**Producto sellado:**  
CONTINGENCIA ONE >> MAQUINA EXPENDEDORA >> COMERCIAL >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> PRODUCTO SELLADO >> SE APRUEBA SOLICITUD >> PAGO EFECTIVO O DEBITO

Si el pago fue con tarjeta de crédito:

**Producto abierto:**  
CONTINGENCIA ONE >> MAQUINA EXPENDEDORA >> COMERCIAL >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> PRODUCTO ABIERTO >> SE APRUEBA SOLICITUD >> PAGO TARJETA DE CRÉDITO

**Producto sellado:**  
CONTINGENCIA ONE >> MAQUINA EXPENDEDORA >> COMERCIAL >> DEVOLUCIÓN DE DINERO >> ANULACIÓN VENTA >> PRODUCTO SELLADO >> SE APRUEBA SOLICITUD >> PAGO TARJETA DE CRÉDITO

Utiliza el siguiente template para el registro, según el medio de pago utilizado:

| Template Pago con Tarjeta de Crédito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Template Pago con Tarjeta de Débito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>#DEVOLUCIONACCESORIOCREDITO</b><br>Se solicita NC y devolución a la tarjeta de crédito:<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Máquina Expendedora<br>- Fecha Emisión Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Devolución:<br>- Motivo anulación o devolución:<br>- Últimos 4 dígitos tarjeta crédito:<br>- Número de Cuotas:<br>- SKU (solo si es visible):<br>- Producto:<br>- Serie del Accesorio (solo si es visible):<br>- N° de máquina<br>- Ejecutivo<br>- CAC | <b>#DEVOLUCIONACCESORIODEBITO</b><br>Se solicita NC y devolución por Transferencia (o Vale Vista):<br>- Nombre:<br>- Rut:<br>- Dirección:<br>- Comuna:<br>- Ciudad:<br>- Correo:<br>- Teléfono Contacto:<br>- Forma de Venta: Máquina Expendedora<br>- Fecha Emisión Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Comprobante de Venta:<br>- Monto Total Devolución:<br>- Motivo anulación o devolución:<br>- SKU (solo si es visible):<br>- Producto:<br>- Serie del Accesorio (solo si es visible):<br>- N° de máquina<br>- Banco (si corresponde):<br>- Tipo de Cuenta (si corresponde):<br>- Número de Cuenta (si corresponde):<br>- Ejecutivo<br>- CAC |

|               |               |               |               |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| <b>PASO 1</b> | <b>PASO 2</b> | <b>PASO 3</b> | <b>PASO 4</b> |  |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|

Con el número de registro en Tipifica, devuelve el accesorio a Bodega.

**IMPORTANTE:** Una vez devuelto el accesorio, debes solicitar un print de SAP con el accesorio almacenado en bodega o un respaldo de la devolución (correo electrónico del Adm. de Bodega junto con el Check List de devolución firmado por Adm. De Bodega), para así respaldar la gestión.

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| <p>Ingresa con el Rut del cliente a CRM One para adjuntar en el <b>Gestor Documental</b> el voucher de la compra y el print de SAP con la devolución del accesorio a Bodega (o documento de respaldo). Si el cliente no está creado, debes crearlo, apóyate del <b>procedimiento Creación y Modificación Datos de Contacto - Cliente Persona</b>.</p> |        |        |        |  |

| PASO 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--|
| <p>Utiliza los siguientes tópicos para dejar el registro de atención en CRM One:</p> <p>Tópicos de interacción en CRM One:</p> <p><b>Motivo 1:</b> Solicitudes Comerciales<br/> <b>Motivo 2:</b> Modificaciones<br/> <b>Motivo 3:</b> Anulación de Venta<br/> <b>Resultado:</b> Solicitud Completada</p> <p>Apóyate del siguiente script para informar al cliente dependiendo del caso:</p> <p><b>Pago con Débito o Efectivo:</b><br/> Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de Transferencia/Vale Vista [según lo indicado por el cliente]. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez se encuentre lista la transferencia (o la emisión del vale vista) será contactado por el área especialista para informarle.</p> <p><b>Pago con Tarjeta de Crédito:</b><br/> Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a su tarjeta de crédito. Este proceso puede tardar hasta 11 días hábiles. Una vez transcurrido este plazo, revise su cartola de la tarjeta para verificar la devolución.</p> |        |        |        |  |



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# FIN HOMOLOGACIÓN OFERTA MÓVIL

---



## DEBES SABER:

1

Indaga e identifica por qué desea la oferta. Si es por aumento del valor de su boleta, explica los cobros.

2

Si solo le interesa el valor promocional del plan, informa lo siguiente: *"Sr (a) XXXXXX, le informamos que esta oferta no está disponible, con gusto le ofrecemos actualizar su plan de acuerdo a sus necesidades, al precio de \$xxxxxxx (precio normal)."*

## GESTIÓN:



GESTIÓN

☐

Si cliente acepta el cambio de plan a precio normal, dirígete a la publicación de Cambio de Plan Persona Móvil.

☐

En caso de que el cliente no esté de acuerdo, y solicite la desconexión explícita de sus servicios debes proceder de acuerdo a tu canal de atención.

1. Ofrece alternativas de acuerdo al plan de retención, considerando siempre que estas sean ofrecidas y entregadas de menos a más, para ello, apóyate en el Plan Retención.

2. Aplica la herramienta aceptada por el cliente.

3. En caso de que cliente no acepte acciones de retención y pida explícitamente la desconexión de sus servicios móviles, dirígete a la publicación del Plan Comercial Móvil y luego avanza a la Gestión.

## REGISTRA:



REGISTRA

## ONE

- **Motivo 1:** Solicitudes comerciales
- **Motivo 2:** Promociones
- **Motivo 3:** Cambio de plan promocional
- **Resultado:** Imposible completar

## TEMPLATE

- **PCS**
- **RUT**
- **N° de registro de tipifica**
- **Detalla información entregada**

## TIPIFICA

|                      |                              |                                    |                                |                                                 |
|----------------------|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| Contingen<br>cia ONE | Consultas<br>Comercial<br>es | Fin<br>Homologa<br>ción<br>Ofertas | Difiere-<br>Escala<br>Resuelve | Solicitud<br>resuelto<br>en línea o<br>Derivado |
|----------------------|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR



# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/02**

El cliente siempre debe presentar la boleta de la compra del accesorio para solicitar la devolución del dinero (obligatorio).

---

☐ Verdadero

☐ Falso

*Pregunta*

02/02

Es correcto afirmar que, en el caso que el cliente no presente la boleta, puedes realizar la búsqueda de ésta, siempre y cuando, la venta haya sido realizada bajo el Rut del cliente en CRM One.

---

☐

Correcto

☐

Incorrecto

# DESAFÍO TERMINADO

---



## DESAFÍO N°1 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°1 - SUCURSAL CLARO**

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

**FINALIZAR**