



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07- CCDD MÓVIL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

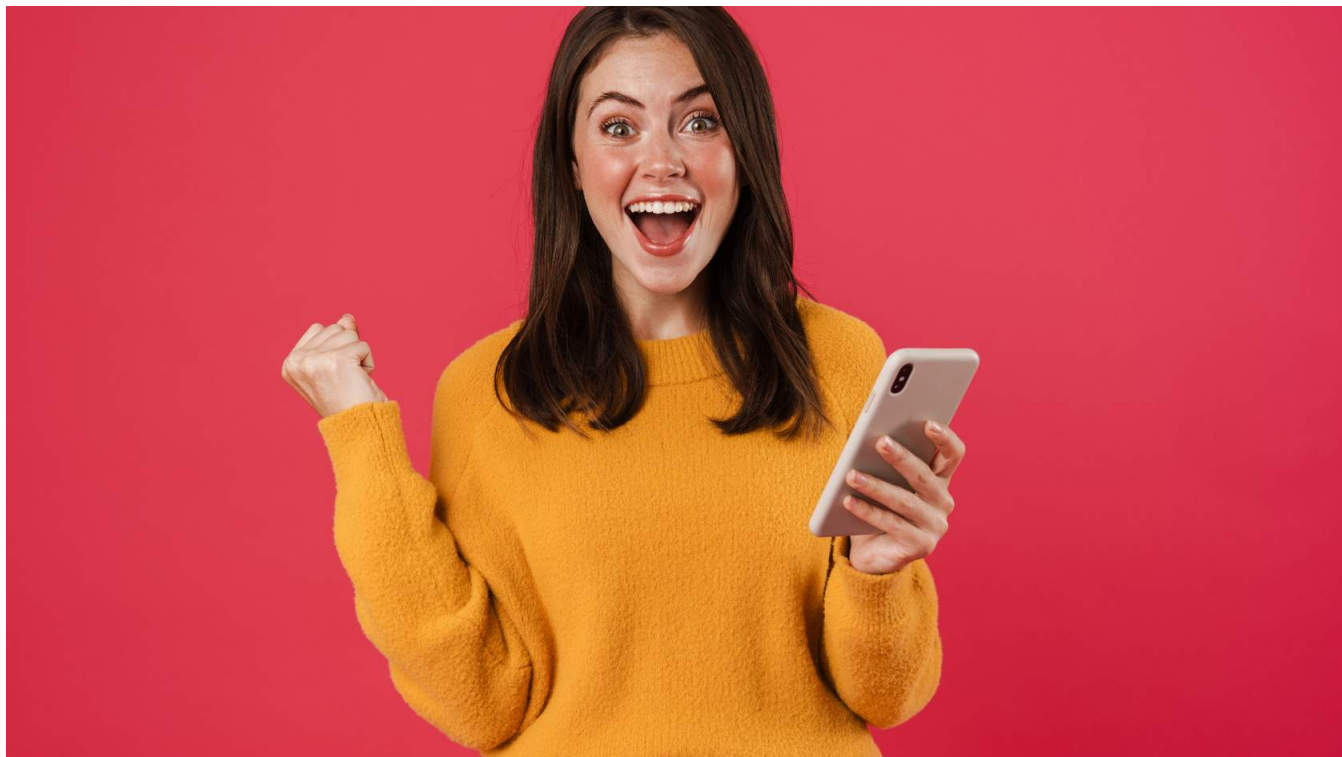
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

≡ UNIDAD 1: SERVICIO TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - ROAMING Y LDI

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



ALCANCE:

- ✓ Esta solicitud se puede entregar al Titular o al usuario del servicio.
- ✓ Este procedimiento aplica solo para Sucursales.

✓ Call Center y Canales Digitales deben informar al cliente sobre este procedimiento, indicando que debe ingresar el equipo a Servicio Técnico en una Sucursal. Apóyate con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el ingreso de equipo a Servicio Técnico se realiza de forma presencial en una Sucursal. Debe considerar que el equipo debe estar dentro de la garantía, y no debe presentar daños atribuibles a un mal uso. En caso contrario, tiene la opción de ingresarlo de igual forma, pero con un costo asociado. Recuerde respaldar sus datos, ya que la información del equipo podría ser borrada en Servicio Técnico.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

SOBRE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA:

a) Vigencia de la garantía (se considera desde la fecha de compra o habilitación de la línea).

Garantía	Equipos Nuevos	Equipos refaccionados
Equipos	12 meses	6 meses
Accesorios	6 meses	3 meses

Garantía a la reparación	3 meses	3 meses
---------------------------------	---------	---------

Consideraciones:

*Consolas y Accesorios Sony/Nintendo, es de 12 meses, desde la fecha de venta.

*Video Juegos Sony/Nintendo, es de 6 meses (180 días), desde la fecha de venta.

b) Cobertura de la garantía:

- ✓ Los equipos que se encuentren dentro del período de vigencia de la garantía.
- ✓ La garantía cubre fallas asociadas a defectos de fábrica, ya sean de software o hardware, excluyendo las partes cosméticas del equipo.
- ✓ Condiciones particulares establecidas en la póliza de garantía entregada con cada equipo.

c) Exclusiones de la garantía:

- ✓ Equipos donde la falla se asocie a mala utilización por parte del cliente.

- ✓ Equipos que presenten golpes, quebraduras o fisuras en su estructura externa, demostrando utilización inadecuada.
- ✓ Equipos que presenten indicios de humedad o líquido.
- ✓ Equipos dañados por utilización de accesorios (cargadores, manos libres, cables, etc.) no autorizados por el fabricante.
- ✓ Adicionalmente las exclusiones indicadas en la póliza de garantía entregada junto a cada equipo.

CONDICIONES DE INGRESO:

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
Pueden ingresar a servicio técnico los equipos que cumplan las siguientes condiciones: ✓ Importados y comercializados por Claro Chile S.A. o por alguno de sus distribuidores autorizados. ✓ Equipos dentro y fuera de garantía (según lo establecido en política vigente) y establecido en apartado equipo sin garantía. ✓ Equipos de Clientes que no hayan sido comercializados por Claro, pero que se estén usando su equipo con un plan/línea de Claro.				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
-----------------------	------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

- ✓ Equipos que se encuentren libre de bloqueos por robo o extravío.
- ✓ Equipos que NO tengan activado buscar mi iPhone o protección antirrobo de Google IMEI siempre debe estar visible en el equipo.
- ✓ No se deben ingresar accesorios como carcasas, memorias, simcard, lápiz óptico, colgantes, micas (en caso de que la falla sea asociada a la pantalla), entre otras.
- ✓ Revisar visualmente el equipo revisando sellos de agua, cosmética, anotar golpes, ralladuras, curvaturas, para registro en la orden de ingreso y posible reparación fuera de garantía.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL SERVICIO
Requisitos por Tipo de Cliente:				
Tipo de cliente	Requisitos			
Postpago	1. Titular de la cuenta 2. Usuario del equipo, siempre que el equipo no presente bloqueo por robo o extravío.			
Prepago	1. Cliente prepago a través del portador del equipo, con copia de la boleta de compra y siempre que no presente bloqueo por robo o extravío.			

Empresa	1. A través de su representante legal. 2. A través del usuario del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo/extravío.

Validación del Cliente:

✓ Valida identidad del titular vía Autentia o EID Equifax luego, ingresa en la interacción de One el código de la validación exitosa. Si la solicitud es de un Tercero, se le debe realizar validación de identidad a través de Acepta y llamada al titular, para realizar validación por EID Equifax.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
✓ Se debe realizar siempre el registro de orden en ONE y TSA3. ✓ Siempre se debe adjuntar la acreditación de la fecha de activación Cientes postpago Print con fecha de contrato ONE (debe ser enviada impresa al laboratorio) o Clientes prepago: Boleta de compra donde aparezca la fecha de compra del producto o Print de ONE con fecha de activación, o fecha de salida SAP (debe ser enviada impresa al laboratorio). ✓ Es obligatorio anotar siempre un número de contacto del cliente y e-mail.				

En caso de que sea el mismo número que está ingresando a SSTT, se debe anotar igual.

✓ La entrega de equipo en préstamo esta solo disponible para clientes Postpago y está sujeto al stock de este tipo de equipos en Sucursal. Debes entregarlo solo en los casos que el cliente explícitamente lo solicite.

✓ En los casos que el cliente solicite equipo en préstamo, Y no dispongamos de stock, el cliente podría solicitar explícitamente el descuento por días sin equipo, puedes ofrecer esta alternativa, siempre y cuando no presenta tráfico en el periodo que el equipo está en Servicio Técnico.

✓ Cliente prepago NO pueden acceder a préstamo de equipo.

✓ Cuando se entregue un equipo en préstamo debe generar un Contrato de Comodato de Equipo en Préstamo, entregándole una copia al cliente y adjuntar al Gestor Documental de One, firmada por el cliente. Si la persona que recibe el equipo en préstamo no es el titular de la cuenta, se debe adjuntar la validación de identidad hecha al titular y al tercero.

✓ Indicar condiciones y valor de multa por no devolución del equipo en préstamo. El plazo y valor se individualiza en el contrato de comodato.

✓ Informar al cliente llevar consigo la orden de servicio al momento del retiro del equipo en sucursal. Si no tiene la orden, sólo puede retirar el titular.

✓ Siempre La orden de ingreso, la orden de entrega, los documentos indicados en el procedimiento equipo préstamo deben quedar firmadas por el cliente y este respaldo debe quedar registrado en el gestor documental de ONE.

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
Garantía Legal 3x6, aplica para todo producto nuevo, establece que dentro de los 6 meses (días corridos) contados desde que se haya recibido el producto, este presenta falla de fábrica (no imputable al cliente), el cliente tiene la opción de elegir entre 3 alternativas, estas son: reparación gratuita, cambio por el mismo producto o devolución de dinero, para mayor información pincha aquí				

CONDICIONES GENERALES	CONDICIONES DEL EQUIPO	REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO	INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO
El plazo de reparación tiene una duración máxima de 15 días hábiles (lunes a viernes), Se entiende como el tiempo transcurrido desde que el cliente ingresa el producto en la sucursal y que tiene un diagnóstico, reparación o resolución de este diagnóstico, y se encuentra disponible esta solución en la sucursal. RESPONSABLE DEL INGRESO A SERVICIO TÉCNICO: El ejecutivo deberá realizar diligentemente todas las revisiones y registros necesarios para la atención de servicio técnico, de acuerdo a lo solicitado en la orden de ingreso y las políticas de servicio técnico. El administrativo de bodega, deberá validar siempre el correcto ingreso del equipo a servicio técnico, realizando diligentemente las validaciones necesarias previo a la aceptación del ingreso bodega.				

DEBES SABER:

COSTO DE DIGNÓSTICO

CONTACTO CON EL CLIENTE

EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL

REGISTRO FOTOGRAFICO

CON LA R

✓ Si hay un presupuesto involucrado y éste es rechazado o no se logra contactar a Cliente, se realizarán cargo de revisión del equipo (\$3.500 CLP), de acuerdo a lo establecido en el apartado equipo sin garantía.

COSTO DE DIGNÓSTICO

CONTACTO CON EL CLIENTE

EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL

REGISTRO FOTOGRAFICO

CON LA R

Cliente debe proveer un número de contacto y correo electrónico válido en la orden de servicio ingresada en TSA3, lo anterior para notificar al cliente, en las siguientes ocasiones:

✓ Para autorizar el presupuesto de la reparación de su equipo fuera de garantía.

✓ Para indagar la falla indicada por el cliente al momento del ingreso del equipo a servicio técnico, en el caso que no se encuentre o no pueda ser replicada.

✓ Será notificado al momento que la orden de servicio tenga una resolución y esté disponible en Sucursal.

✓ Sí no es posible ubicarlo, el equipo se devolverá en las mismas condiciones en que ingresó.

COSTO DE DIGNÓSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS POR RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA R
Ejecutivo debe validar si el equipo fue comprado en Claro Chile o en Retail, ya que al aplicar la garantía legal 3x6 estos tienen diferentes resoluciones e informes, según se detalla: ✓ Equipo Claro: ante una resolución de cambio 3x6 aprobado o devolución de dinero aprobada, el equipo defectuoso queda en laboratorio para iniciar el proceso de reversa. Informe queda disponible en TSA3, para ejecutar en sucursal de acuerdo a la resolución. ✓ Equipo Retail: Informe técnico GGTT Aprobado, se devuelve equipo a cliente para que este realice la gestión de cambio, devolución de dinero en la tienda donde lo adquirió. Precaución al ingreso de la Orden de Servicio. ✓ Dentro de la Orden de Servicio (ODS) en TSA3, se debe elegir, en el listado de fallas, si el cliente desea hacer valer la Garantía Legal 3x6 seleccionando una de las siguientes alternativas: cliente solicita reparación 3x6, cliente solicita cambio de equipo 3x6 o cliente solicita devolución de dinero. ✓ Para equipos de Grandes Tiendas (GGTT) que se ingresen a Servicio Técnico, al momento de crear la ODS en TSA3, se debe seleccionar en el listado de fallas la opción "Validación GGTT", con el fin de generar el informe técnico para ser presentado en la tienda comercial.				

Imágenes de equipos telefónicos:



Imágenes de consolas:



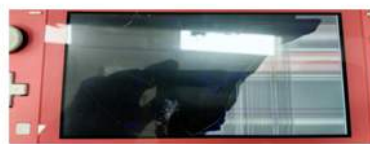
Carcasa trizada aberturas y raspados



Sustancia visible



Carcasa trasera con raspado por caídas



Golpes en pantalla, dejando negro o rayas en el LCD.

COSTO DE DIGNÓSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUPOS VENDIDOS POR RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA R
Se deberá informar al cliente que puede realizar la consulta del estado de su equipo en los siguientes canales de atención. ✓ Consulta el estado del equipo pinchando <u>aquí</u> ✓ Llamando al 103 desde su celular o al 800 171 171 desde red fija. ✓ Sucursales de Atención al cliente.				

RETIRO DE EQUIPO DE SERVICIO TÉCNICO:

REVISAR SI EL
EQUIPO
INGRESADO A
SERVICIO TÉCNICO
ESTÁ DISPONIBLE
PARA RETIRO

REVISAR SI FUE
ENTREGADO UN
EQUIPO EN
PRÉSTAMO.

SI EL ENTREGADOR
UN EQUIPO EN
PRÉSTAMO,
REALIZA LA
DEVOLUCIÓN EN
CRM

CONTRATO
COMODATO, CON
EL FIN, DE
REGISTRAR LA
DEVOLUCIÓN DE

CIERRE
DE
SERVICIO
TÉCNICO

- a. Ingresa a <http://tsa3.cellstar.cl/index.php> con tu usuario y contraseña.
- b. Presiona en ODS, y luego en Consulta ODS.
- c. Ingresa con el número de ODS proporcionado por el cliente o con su Rut para ver el estado de la solicitud.
- d. Revisa que en el estado actual de la solicitud indique "Disponible en Sucursal".
- e. En la Orden de Servicio vendrá la copia de la boleta por el pago del presupuesto emitida por el Centro de Servicio Técnico, siempre y cuando el cliente haya aceptado el presupuesto y pagado dicho monto.

REVISAR SI EL
EQUIPO
INGRESADO A
SERVICIO TÉCNICO
ESTÁ DISPONIBLE
PARA RETIRO

REVISAR SI FUE
ENTREGADO UN
EQUIPO EN
PRÉSTAMO.

SI EL ENTREGADOR
UN EQUIPO EN
PRÉSTAMO,
REALIZA LA
DEVOLUCIÓN EN
CRM

CONTRATO
COMODATO, CON
EL FIN, DE
REGISTRAR LA
DEVOLUCIÓN DE

CIERRE
DE
SERVICIO
TÉCNICO

- a. Revisa en CRM One, en Productos Asignados, si el cliente tiene cargado el ítem "Equipo en Préstamo".
- b. Verifica en las interacciones el modelo del equipo entregado como préstamo al cliente. Para ello, revisa la pestaña "Historial" de la Página Principal de Interacción.

--

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	ENTREGARON UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE TÉCN
--	--	--	--	----------------------

- a. Revisa que el equipo en préstamo regrese en buenas condiciones, sin daños visibles y sin cuentas asociadas.
- b. Realiza una orden en One, para la devolución del equipo en préstamo. Para ello, busca al cliente en One.
- c. En Valor de Identificación ingresar el RUT del cliente sin puntos ni guión.
- d. Presiona en Buscar Ahora.
- e. Marca al cliente del pool entregado.
- f. Presiona el botón Seleccionar.
- g. Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona los tópicos de la orden:
 - **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
 - **Motivo 2:** Falla de Equipo
 - **Motivo 3:** Préstamo Equipo
 - **Resultado:** Se genera Orden
Presiona el botón **"Acción"**
- h. Selecciona la suscripción de la lista de productos asignados y presiona Iniciar Orden.
- i. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona Evaluar. Si el estado de evaluación es positivo, como muestra el ejemplo,

presiona Siguiente, para continuar con la orden.

j. Selecciona en la Razón de la Orden "Reparación de Equipo" y deja una Nota en el «Texto de la Razón» con la siguiente información:

Selecciona el reason code de "REPARACION DE EQUIPO"

TEMPLATE: Cliente realiza devolución de equipo préstamo, Marca xxxxxxxx, Modelo xxxxxxxx, IMEI xxxxxxxx. Firma anexo contrato comodato devolución de equipo reemplazo.

Presiona Siguiente para continuar con la Orden.

k. En la página Subproductos Incluidos, para eliminar el equipo en préstamo, se debe posicionar donde se encuentran los servicios activos, selecciona el atributo "Equipo en préstamo" y presiona el botón "Borrar". A continuación, presiona Siguiente en el costado inferior derecho (luego de recibir el equipo en préstamo, debes entregarlo inmediatamente al Administrativo de Bodega).

l. Continúa la orden hasta llegar a la pestaña documentos, y selecciona todos los ítems.

m. Luego presiona en la pestaña Precios y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción Enviar.

n. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

o. Registra la devolución del equipo en préstamo en One bajo los siguientes tópicos de interacción:

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Falla de Equipo
- **Motivo 3:** Préstamo Equipo
- **Resultado:** solicitud completada

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
---	---	--	--	----------------------------

El cliente debe firmar el anexo de Contrato Comodato de Devolución de Equipo, el cual debe ser adjuntado al Gestor Documental de One, este documento avala la recepción del equipo de préstamo.

ANEXO 2 DE CONTRATO COMODATO DE EQUIPO TERMINAL MÓVIL DE REEMPLAZO.
DEVOLUCION DE EQUIPO

Por este acto, el CLIENTE entrega y hace devolución a Claro Chile S.A el equipo entregado a título de comodato, conforme lo señalado en el ANEXO (1).

Marca	Entregado a
Modelo	Rut
Color	Fecha
Imei	Sucursal
Cargador	- SI - NO

Esta descripción de equipo(s) una vez aceptada y suscrita por Claro Chile S.A., forma parte del contrato de comodato de equipo terminal móvil de reemplazo adjunto a este formulario y que el suscriptor declara haber leído y entendido.

Claro Chile S.A.

Firma Cliente y huella

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
---	---	--	--	----------------------------

a. Selecciona el Caso desde la pestaña trabajo, ubicada en la pantalla principal de interacción del cliente (presiona el hipervínculo con el número del Caso).

b. Una vez abierto el Caso, presiona en "Flujo de trabajo" del menú superior y luego selecciona "Recuperar".

c. Traslada el Caso a la carpeta por defecto. Selecciona la carpeta a la que trasladas. Presiona botón "aceptar".

d. Ingresa a tu carpeta personal a la que trasladaste el caso que vas a trabajar y despliega la lista de Casos asignados.

e. Abre el Caso.

f. Al entregar el equipo al cliente, se debe cerrar el Caso. Para realizar esta acción, con el Caso abierto se debe presionar el botón "Cerrar Caso".

g. Luego se debe seleccionar los tópicos de resolución, que indican cómo se resolvió el Caso, según la información que se encuentra en TSA, ingresa las notas del cierre del Caso y presiona botón "Cerrar Caso".

h. Registra en One una interacción de la gestión realizada. Para ello, utiliza los siguientes tópicos:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Modificaciones al Contrato
- **Motivo 3:** Cambio de Equipo
- **Resultado:** Imposible Completar

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN ONE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE SERVICIO TÉCNICO
a. Para entregar el equipo al cliente y cerrar la Orden de Servicio en TSA3, presiona ODS y Retiro Equipo. b. Busca la Orden de Servicio Técnico ya sea por el N° de ODS o por el Rut del cliente. c. Se desplegará un campo de búsqueda en donde podrás buscar el equipo y aparecerán los datos principales del equipo y cliente, entre otros: • Información del equipo • Información del Cliente • Reparaciones • Costos y Subsidios d. Antes de entregar el equipo deberás completar los datos del formulario de entrega y chequear los accesorios que entregas al cliente. Presiona Entregar Equipo al Cliente. e. El cliente debe firmar la conformidad en la ODS al momento de retirar el equipo, esta copia debe ser entregada al back de Servicio Técnico o quien cumpla esa función. Además, se debe subir al Gestor Documental de One. f. Si la resolución del caso fue un cambio de equipo debes ingresar los datos del equipo entregado al cliente.g. Si la resolución del caso fue una devolución de dinero, debes ingresar la nota de crédito con que se efectuó esa devolución de dinero.				

REVISAR SI EL EQUIPO INGRESADO A SERVICIO TÉCNICO ESTÁ DISPONIBLE PARA RETIRO	REVISAR SI FUE ENTREGADO UN EQUIPO EN PRÉSTAMO.	SI EL ENTREGADOR UN EQUIPO EN PRÉSTAMO, REALIZA LA DEVOLUCIÓN EN QUE	CONTRATO COMODATO, CON EL FIN, DE REGISTRAR LA DEVOLUCIÓN DE	CIERRE DE TÉCNICO
---	---	--	--	-------------------

a. Para clientes postpago, informa que el cobro del diagnóstico se realizará con cargo a su boleta por un monto de \$3.000 + IVA = \$3.570. Este cobro, al ser realizado de forma centralizada una vez al mes, puede aparecer reflejado en su boleta siguiente o máximo en la boleta subsiguiente.

b. Para clientes prepago, se les deberá efectuar el cobro mediante el medio de pago disponible en Sucursal, emitiendo dicha boleta vía ACEPTA por un monto de \$3.000 + IVA = \$3.570. Para esto, solicita al Administrativo de Bodega que genere dicho cobro según lo siguiente:

GENERACION DE BOLETA EN ACEPTA:

Para un correcto registro del pago de diagnóstico, deberás ingresar la información como se detalla al momento de la generación de la boleta en ACEPTA:

- Campo Código Producto: debes ingresar Diagnóstico ODS XXXXXX
- Detalle: Diagnóstico fuera de garantía, ODS XXXXXX, IMEI XXXXXXXXXXXXX

CONTINUAR

UNIDAD 2: NO RECONOCE COBROS - ROAMING Y LDI



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Si es un tercero quien nos contacta, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

- Verificar en contacto que el email del cliente este actualizado, esto con el fin de generar notificación exitosa.

INFORMA:

Una vez gestionado el caso de análisis, debes informar a cliente, que debe pagar el saldo restante, con el fin de evitar bloqueos.

ROAMING Y LDI:

VERIFICA

GESTIÓN

PASO EN PASO EN ONE

1. Revisa en la Pestaña de Declaración en one, esto con el fin de visualizar el documento de Cobro (Boleta), apóyate en la siguiente publicación [REVISIÓN CUENTA FINANCIERA](#).
2. Identifica el cobro, para ello, debes revisar el detalle de consumo.
3. Revisa si el plan contratado incluye Roaming.

Declaración		Crédito y Cargos	Pagos	Reembolsos	Acuerdos de Pa
Desde:		A:			
* 23/01/2018		* 22/06/2018		Buscar Ahora	
☐ Ajustar					
Fecha	Transacción	Descripción			
19/05/2018	INV	Boleta/Factura			
21/04/2018	INV	Boleta/Factura			
8/04/2018	PYMTD	Pago			
2/04/2018	PYMTD	Pago			
23/03/2018	INV	Boleta/Factura			
5/03/2018	PYMTD	Pago			
24/02/2018	INV	Boleta/Factura			
6/02/2018	PYMTD	Pago			
23/01/2018	INV	Boleta/Factura			

VERIFICA

GESTIÓN

PASO EN PASO EN ONE

Explica los cobros de Roaming al cliente, si no está de acuerdo con la información avanza hasta el paso a paso de ONE.

Informa que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr(a) XXX, le informo que su boleta esta correctamente cobrada, los costos del mes de su plan son por un valor de \$XXX, el cual tiene como fecha de vencimiento la siguiente xx-xx-xxxx"



VERIFICA

GESTIÓN

PASO EN PASO EN ONE

Ingreso caso Roaming

1. Ingresar a la pantalla principal del cliente y registrar de acuerdo a la siguiente tipología:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros
- **Motivo 3:** Cargos internacionales, nacionales, recurrentes
- **Resultado:** Solicitud Completada
- Dejar Nota, con el template correspondiente y presionar **GUARDAR**

En 'Medios' se debe seleccionar siempre el método que desea ser notificado el cliente, sobre la resolución. Sugerir siempre el correo electrónico, si no posee, será notificado por SMS de la resolución y además por carta certificada a la dirección que indique.

2. Seleccionar la cuenta financiera.

3. Una vez dentro de la Cta. financiera, revisa que el monto no esté impugnado, seleccionando la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: verificar que la gestión se realice en la cuenta financiera, corresponda a la boleta a ajustar (ítem).

4. Ingresar la fecha o número de boleta para ajustar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar **“Buscar ahora”**.

5. Antes de seleccionar el monto a ajustar verifica que el o los cargos que el cliente desea ajustar, tenga 'Monto acreditado neto' \$0, si el monto acreditado es mayor que \$0, debes tomar el monto total - monto acreditado total. La diferencia entre ambos montos es lo que se puede ajustar, en la siguiente tabla, te lo explicamos.

Monto Total	Monto Acreditado Neto	Monto posible impugnar	Observación
\$39.900	\$0	\$39.900	Permitido Impugnar
\$39.900	\$24.900	\$15.000	Permitido impugnar la diferencia
\$39.900	\$39.900	\$0	No se puede impugnar

6. Luego seleccionar el cargo a ajustar y presionar Cargo en Impugnación.

7. Llegarás a la pestaña de “Crear caso”.

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs)
- Método de comunicación del caso: Celular.
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz, Datos).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique
- Tipo de Impugnación: Seleccionar la opción que más se acerque al motivo.
- Sub Tipo de impugnación: La opción que aplique al caso.
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS/ Evento mal tarifado AMDOCS.
- Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

8. Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente desconoce cobro xxxxx"
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: Suscripciones
- Monto \$
- N° de registros que respaldan el ajuste:
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Al solicitar el correo electrónico al cliente, utilizar el siguiente script:

"Sr/Sra. 'nombre', por favor, necesito me indique algún correo electrónico, para poder enviarle el respaldo de este ajuste, ya que, de esta forma, nos aseguramos que reciba la respuesta de manera oportuna'.

Si el cliente insiste en que no desea informar correo electrónico, o pregunta por qué es necesario, debes indicar lo siguiente:

"Sr/Sra. 'nombre', es importante dejar registrado algún correo electrónico, para asegurarnos que reciba este tipo de notificaciones, así evitamos todo riesgo".

Una vez que el cliente te indique su correo, recuerda confirmar qué esté correctamente escrito.

9. En la pantalla 'Crear Caso' verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea 'Guardar y Despachar', luego presiona en botón 'Guardar'.

10. Luego de dar guardar, llegarás a la pestaña de despachar en donde verificaras el n° del caso correcto.

Antes de pasar a los siguientes pasos, es vital recordar que los casos aprobados y/o rechazados en línea, generan FUR automático, este debe ser entregado al cliente.

INFORMA

Canales digitales:

"XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado un caso de análisis y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos la respuesta de este por mail dentro de 5 días hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y clave".

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

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

Cargos: Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
400508228	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito Cargo en Impugnación

Créditos:

INGRESO DE ANÁLISIS LDI:

PASO A PASO

Este ingreso aplica solo para clientes que no reconocen cobro de Larga distancia internacional.

Debes tener presente que estos casos tienen un tratamiento diferenciado, ya que Claro solo es intermediario de este cobro, por lo que debes ser riguroso al seguir el procedimiento.

1. Buscar al cliente en ONE.
2. En tipo de identificación, seleccionar RUT, y en valor de identificación ingresar RUT sin puntos ni guión.
3. Presionar Enter o Buscar Ahora.
4. Marcar al cliente y pincha el botón seleccionar.

5. Una vez que el ejecutivo está en la página principal de ONE, debe asegurar la selección de la cuenta financiera que corresponda.

6. Seleccionar los tópicos para dejar la interacción:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros.
- **Motivo 2:** Impugnación de Cobros.
- **Motivo 3:** Cargos Internacionales.
- **Resultado:** Solicitud Completada.

7. Ingresar a la cuenta financiera del cliente

8. Seleccionar la pestaña “Créditos y Cargos”, en donde se puede buscar por fecha o, de forma más precisa, buscar por el número de boleta o factura, y luego presionar “Buscar Ahora”. En la pestaña “Declaración” puedes buscar el número de la boleta.

9. Antes de seleccionar el monto a impugnar, verificar que el o los cargos que el cliente desea impugnar, tenga 'monto acreditado neto' \$0. Ejemplo como reconocer montos a impugnar:

Monto Neto	Monto Acreditado Neto	Monto posible impugnar	Observación
\$10.000	\$0	\$10.000	Permitido Impugnar
\$10.000	\$5.000	\$5.000	Permitido impugnar la

			diferencia
\$10.000	\$10.000	\$0	No se puede impugnar

10. Seleccionar el ítem que corresponde a “Larga Distancia Internacional” detallado en la columna “Descripción del Cargo”, luego presionar el botón “Cargos de Crédito” del costado inferior izquierdo.

11. Ingresar el monto del cargo a descontar al cliente, seleccionar el motivo 'Crédito para cargo de LDI', y presionar el botón “Enviar”.

12. Considera que los perfiles no están autorizados para realizar esta acción, dado lo anterior, debes seleccionar el botón 'SI “para que se genere un caso de crédito y sea analizado por el BO.

13. Completa los campos obligatorios (destacados en amarillo) para la creación del Caso, seleccionar 'Guardar y Despachar' y presionar el botón 'Guardar “.

Importante:

Para que el proceso sea expedito, es necesario que incluyas la siguiente información.- Motivo: Ejemplo: “Cliente desconoce cobro xxxxx”

- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: Larga distancia Internacional.
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:

14. Una vez despachado el Caso, se indicará el número para realizar el seguimiento respectivo.

Canales digitales:

'XXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de xxxxx por un valor de \$xxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Te recuerdo que podrás visualizarlo el saldo a pagar en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y clave'.

REGISTRA

CANALES DIGITALES:» MOVIL» POSTPAGO» RECLAMO» IMPUGNACION DE COBROS -» Selecciona la tipología que corresponde.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°07- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR