



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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



CAMBIO DE CICLO



CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE CICLO



ALCANCE:



-Aplica para Call Center, Sucursales, Canales digitales y autogestión (BackOffice).

-Esta atención puede ser entregada a titular o tercero con poder notarial.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

Valida la identidad del titular según lo siguiente:

- Para atención presencial debes utilizar **Biometría Acepta o Autentia, EID Equifax.**
- Para atención de canales remotos debes solicitar la **Serie o Número de Documento del carnet de identidad** y validar su vigencia en la web del Registro Civil, el que debe estar Vigente. No se debe validar identidad vía EID Equifax para este procedimiento. Puedes apoyarte del procedimiento de Validación de Identidad. Si la cédula no se encuentra vigente, informa al cliente que debe regularizar el estado de su cédula para atender su solicitud. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, le informo que por medida de seguridad y para evitar posibles fraudes, esta atención se brinda solo a clientes con su cédula de identidad

vigente. Frente a cualquier otro estado de su cédula de identidad debe primero regularizar su cédula para atender su solicitud".

-Aplica para todos los clientes móviles y en todos los canales de atención.

Presiona sobre cada ícono para revisar la información:



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**

-Debe tener al menos **1 boleta emitida y pagada**, para generar el cambio de ciclo.

-El cambio al nuevo ciclo se genera **una vez terminando el anterior**.



**Cliente sin
deuda**



**Cliente bloqueado
por cobranza**

-Activa el servicio (desbloqueo de confianza).

-Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.

-Para clientes con deuda, este **debe pagar su cuenta antes de 48 hrs.** (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.

-Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, **le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.**

-El cambio de ciclo genera cobros proporcionales, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El cambio de ciclo es a nivel de Perfil de Facturación (CBP), por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas

financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.

- Para ofrecer alternativas de cambio de ciclo, apóyate con la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN sección “Móvil”.
- Informar los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR.
- Los ciclos vigentes son:

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

VERIFICAR PRECONDICIONES:

VERIFICA

Revisar si tiene un cambio de ciclo pendiente. Sigue el siguiente paso a paso:

Paso 1: Dirígete la pantalla principal del sistema ONE y pincha sobre el nombre del cliente.

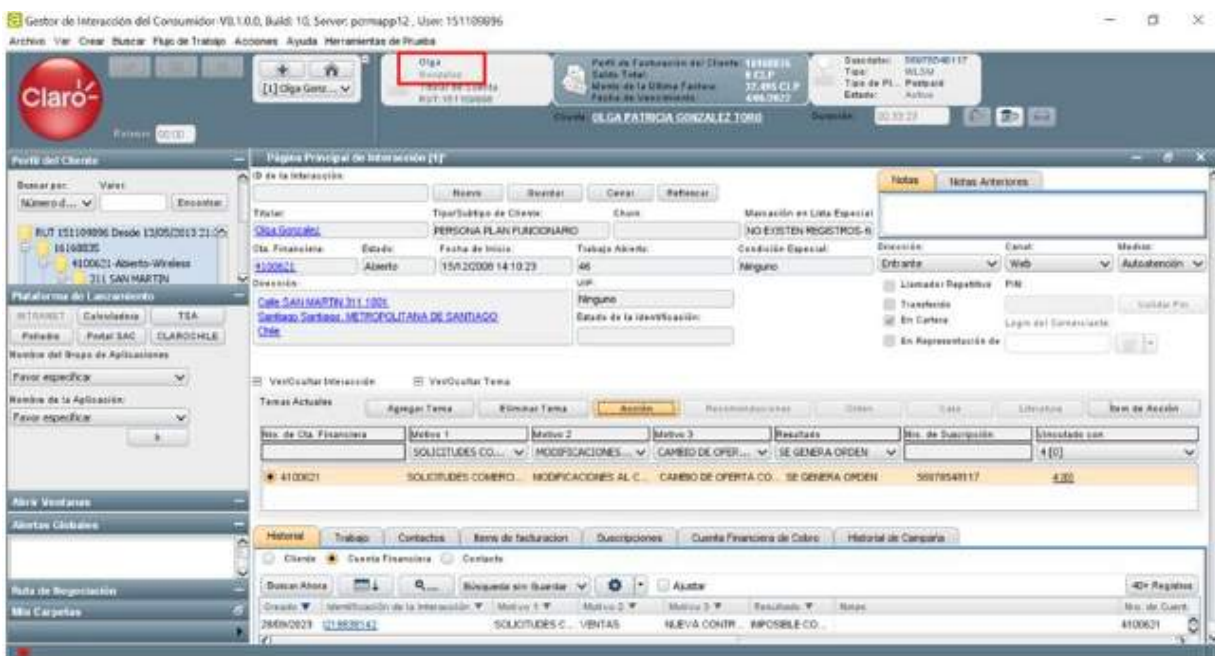
Paso 2: En perfil del cliente, busca el N° CBP asociado al número Telefónico que deseas revisar, luego en desplegable de cliente actual, busca el mismo CBP y selecciónalo.

Paso 3: Dirígete al ciclo de facturación y pincha sobre el número.

Paso 4: En la pantalla de ciclos de facturación, veras el agendamiento. En caso, que el cliente desee cancelarlo, solo debes pinchar en “Cancelar la solicitud pendiente”:

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

Paso 5: Luego seleccionar la opción de “Sí”, con el fin de generar la cancelación exitosa.



GESTIÓN:

GESTIÓN

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

Paso 1: Ingresa a ONE, y dirígete a buscar y selecciona al cliente.

- a) Presionar botón encontrar a quien llama
- b) En tipo de identificación, selecciona RUT.
- c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- d) Presiona en buscar ahora.
- e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.
- f) Presiona el botón Seleccionar.

Paso 2: Dirígete a la pantalla principal y pincha sobre el nombre del cliente.

Paso 3: En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que desees revisar, luego en desplegable de Cliente actual busca el mismo CBP y selecciónalo.

Paso 4: Dirígete al ciclo de facturación y pincha sobre el número.

Paso 5: En la pantalla de ciclos de facturación, debes pinchar sobre el botón "Consulta"

Paso 6: Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego pincha "Seleccionar". Apóyate en la siguiente publicación, con el fin de revisar las fechas de vencimiento, [CICLOS DE FACTURACIÓN](#) sección "Móvil".

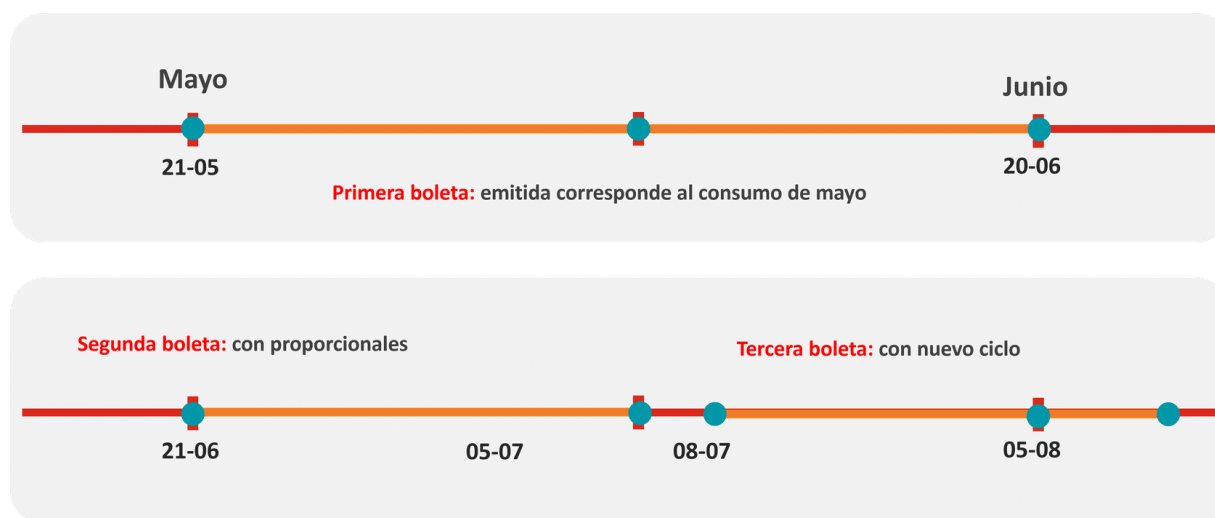
Paso 7: Pincha “Guardar”

Paso 8: Selecciona la alternativa “Sí” para crear la solicitud de cambio de ciclo.

Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera:- Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta):

Ejemplo:

Cliente con ciclo 21, solicita cambio a ciclo 8.



REGISTRO:

REGISTRO

ONE:

Motivo 1: Solicitudes financieras.

Motivo 2: Modificaciones acuerdo pago.

Motivo 3: Cambio ciclo.

Resultado: Solicitud completada.

TEMPLATE:

- Ciclo actual.
- Ciclo nuevo.
- Nueva fecha de emisión de boleta.
- Nueva fecha vencimiento de boleta.
- Día de renovación de minutos y GB.
- Se informa cobros proporcionales.

MÓVIL MAS > MODIFICACIONES AL CONTRATO > CAMBIO DE CICLO > CLIENTE EXIGE ATENCIÓN EN LÍNEA

MÓVIL MAS» BOTÓN ROJO MÓVIL» SOLICITUD» CAMBIO DE CICLO» -> Cierre: Solicitud/ Resuelto en línea.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención/llamada.
- Información entregada.
- Gestión Realizada.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)



CONSIDERACIONES:



1

Para activar un chip prepago, **el cliente debe llamar al *103#**, con lo cual se recibirá un SMS indicando que la activación ha sido exitosa, luego el teléfono se debe reiniciar. Una vez reiniciado, se recibirá un SMS con el número de teléfono.

2

Si el cliente indica que no conoce su número, puedes entregarle las siguientes alternativas: **que llame al 103 y seleccione la opción * para conocer su número, que envíe un SMS con la palabra “Número” al 6863, o también que ingrese desde su celular conectado con su red de datos a la siguiente URL <https://miportal.claro Chile.cl>**.

3

En el caso que la línea prepago esté registrada en una cuenta anónima en CRM One, **debes siempre validar que la persona que nos contacta sea el portador del número**, para ello puedes realizar preguntas de validación tales como: ¿Cuánto es el saldo que tiene disponible?, ¿Cuándo realizó su última recarga y cuál fue el monto? o ¿Cuáles son los últimos 3 números a los que ha llamado?

VISUALIZAR SALDOS Y VIGENCIAS:



1. Para visualizar los saldos debes ingresar a la página principal de interacción y pinchar el número de teléfono prepago. Para ingresar a la **"Información general del suscriptor"**.

Suscriptor: 56272256211
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Prepago
Estado: Activo

RICARDO ANDRES CADIZ LEON
Partido de Facturación del Cliente: 100172569
Saldo Total:
Monto de la Última Factura:
Fecha de Vencimiento:

Suscriptor: 56272256211
Tipo: WLSM
Tipo de Pl... Prepago
Estado: Activo

Cliente: RICARDO ANDRES CADIZ LEON Duración: 00:03:16

Página Principal de Interacción [27]

ID de la Interacción: [] [Nuevo] [Guardar] [Cerrar] [Refrescar]

Titular: RICARDO CADIZ Tipo/Subtipo de Cliente: Prepago Cliente Chum: [] Marcación en Lista Especial: []

Cta. Financiera: 100139370 Estado: Prepago Fecha de Inicio: 14/06/2017 2:15:40 Trabajo Abierto: 1 Condición Especial: Ninguno

Dirección: Calle LOS LEROS 4543 Vía rápida Santiago - METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas [] [Notas Anteriores]

Ver/Ocultar Interacción [] Ver/Ocultar Tema []

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
100139370	CONSULTAS COMERCIALES	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	N/A	56272256211	Por Favor Seleccione

Historial [] Trabajo [] Contactos [] Items de facturación [] Suscripciones [] Cuenta Financiera de Cobro [] Historial de Campaña []

Cliente [] Cuenta Financiera [] Contacto []

Buscar Ahora [] Búsqueda sin Guardar [] [Ajustar]

Creado [] Identificación de la Interacción [] Motivo 1 [] Motivo 2 [] Motivo 3 [] Resultado [] Notas [] Nro. de Cuenta Financiera []

2. Dentro de "Información General del suscriptor" debes ingresar a la pestaña **"Saldos dedicados"**, donde podrás visualizar los saldos disponibles, unidad de medida y vigencia correspondiente.

Información General del Suscriptor: WLSM 56272256211

Suscripción: 56272256211 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 14/05/2017 Segmentación: Ver Producto Asignado

Nombre del Suscriptor: RICARDO CADEZ Identificación del Cliente: 100172669 Nombre del Cliente: RICARDO ANDRES CADIZ LE Consultar HLR

Dirección del Suscriptor: Calle LOS LIRIOS 4543 VITACURA Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Archivos Adjuntos

Lealtad: Fecha del Saldo: 544674824024090 ICID: 89052000000000050030 Recargo Inmediato

Saldo: 0 Puntos a Expirar: 0 Fecha de Vencimiento: Elegible para Reajuste

Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Información de Prepago Declaración de Prepago Eventos Prepagos Historial Casos Items de Acción Historia de unidades incluidas **Saldos Dedicados** Contadores

☐ Ajustar

Número de Identificación d...	Nombre	Fecha de vencimiento	Monto	UOM Monto	unidad de medida	Precio
0	Saldo Maestro	4/07/2013	150	1	Monetary	1
1	Voz Claro y red Fija	4/07/2013	28	2	Voz Claro y red Fija	14
2	SMS (Claro)	4/07/2013	50	2	SMS (Claro)	25
3	SMS (todo destino)	4/07/2013	50	2	SMS (todo destino)	25
4	GPRS	4/07/2013	50	2	MB	25
5	MMS (todo destino)	4/07/2013	50	2	MMS (todo destino)	25
6	Carga Libre	4/07/2013	50	2	Carga Libre	25
7	BlackBerry	4/07/2013	50	2	BlackBerry	25
8	Voz Todo Destino	4/07/2013	50	2	Voz Todo Destino	25

VISUALIZAR HISTORIAL DE RECARGAS:

IMPORTANTE

Paso 1: Para visualizar el historial de recargas debes ingresar a la página principal de interacción y pinchar el número de teléfono prepago. Para ingresar a la "Información general del suscriptor".

Paso 2: Dentro de "Información General del suscriptor" debes ingresar a la pestaña "Declaración Prepago" donde se mostrará el detalle de las recargas realizadas al número.

Paso 3: En esta pestaña se podrán realizar búsquedas por rango de fecha.

Paso 4: En "Tipo de actividad" viene por defecto "Recargas/Ajustes".

Paso 5: En "Tipos de Saldos Dedicados" podrás realizar filtro de recargas direccionadas a un saldo en particular.

Paso 6: Una vez realizados los filtros con las preferencias de búsqueda debes presionar "Buscar Ahora" para que se muestre un resultado.

Desde: 14/08/2017

A: 21/08/2017

Tipo de Actividad: All

Tipo de Saldo Dedicado: Voz Claro y red Fija

Buscar Ahora

☐ Ajustar

2 Registros

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
1/08/2012 4:04:22	A8	TEST 1	100	10	1.000	123	1/08/2012 4:04:22
1/08/2012 4:04:22	A8	TEST 2	200	20	2.000	223	1/08/2012 4:04:22



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°22 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR