



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10- 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 Clave.



UNIDAD 1: PROTEGE TU EQUIPO



UNIDAD 2: EXCEPCIONES CAMBIO DE EQUIPO



UNIDAD 3: INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



UNIDAD 4: CREACIÓN PYME



UNIDAD 5: NUEVO PROCESO DE ACREDITACIÓN MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO



UNIDAD 1: PROTEGE TU EQUIPO



Protege Tu Equipo: es un seguro que brinda protección a los equipos celulares asegurados en caso de que sean robados, hurtados, presenten

un daño físico o una falla eléctrica y/o mecánica, según el plan de cobertura contratado por el asegurado (Estándar o MAX).

IMPORTANTE:

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento aplica SOLO para Sucursales. En caso de Call center, estos pueden realizar SOLO la desactivación del servicio.
- Esta solicitud puede ser realizada solo por el titular de la cuenta.
- **No aplica uso de poderes.**
- **No aplica para equipos Prepago.**
- Podrás activar **dentro de los 30 días contados** desde la fecha de adquisición del equipo.
- **Equipos de Compra, financiado o pagos al contado**
- Los equipos a asegurar son solo los vendidos en sucursales y/o distribuidores.



ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Rut sin deudas.**
- **Para poder contratar Protege Tu Equipo, el cliente debe pertenecer al Segmento Personas y tener un Plan Postpago Max.**
- Aplica para equipos asociados a la oferta comercial vigente.
- Contrato se mantiene vigente hasta que el cliente solicite la desactivación del servicio.
- En caso que el PCS se encuentre con bloqueo por robo o pérdida, revisa el procedimiento de [Bloqueo/Desbloqueo Equipo Móvil y Simcard por Robo o](#)

Pérdida



ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Si la IMEI del equipo que entrega, no coincide con el registrado en ONE, revisa el archivo “Reporte Cambios IMEI por Siniestro”, esto en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- El cobro del servicio es proporcional, tanto en la activación como baja del servicio.
- El contrato se genera de forma automática. Solo en caso de contingencia, debes generar el documento manual.

- La cobertura a ofrecer, es la siguiente:

	ESTANDAR	MAX
CUBRE	Daño físico y falla eléctrica y/o mecánica (una vez expirada la garantía del fabricante).	Daño físico, robo, hurto y falla eléctrica y/o mecánica (una vez expirada la garantía del fabricante).
NO CUBRE	Robo, hurto, pérdida, extravío o desaparición misteriosa, daño cosmético, uso abusivo del equipo, entre otros.	Pérdida, extravío o desaparición misteriosa, daño cosmético, uso abusivo del equipo, entre otros.

GESTIONA:

ACTIVACIÓN

DEBES SABER:

1. Debes revisar [productos asignados en ONE](#), y verificar si el cliente cumple con los plazos requeridos para la activación (30 días desde su compra). En caso de que cliente aplique para activar “Protege tu equipo”, sigue el paso a paso siguiente.

2. Ofrece cobertura (es una o la otra):

	ESTANDAR	MAX
CUBRE	Daño físico y falla eléctrica y/o mecánica (una vez expirada la garantía del fabricante).	Daño físico, robo, hurto y falla eléctrica y/o mecánica (una vez expirada la garantía del fabricante).
NO CUBRE	Robo, hurto, pérdida, extravío o desaparición misteriosa, daño cosmético, uso abusivo del equipo, entre otros.	Pérdida, extravío o desaparición misteriosa, daño cosmético, uso abusivo del equipo, entre otros.

3. Informa valores mensuales: El valor de la prima mensual se calcula en función al precio prepago del equipo asegurado sin aplicar subsidios, descuentos, promociones o rebajas. Dicho valor será cobrado en la boleta de servicio de Claro. Cifras en pesos chilenos. Incluyen el IVA.

Cobertura	Precio del equipo	Valor Prima mensual
-----------	-------------------	---------------------

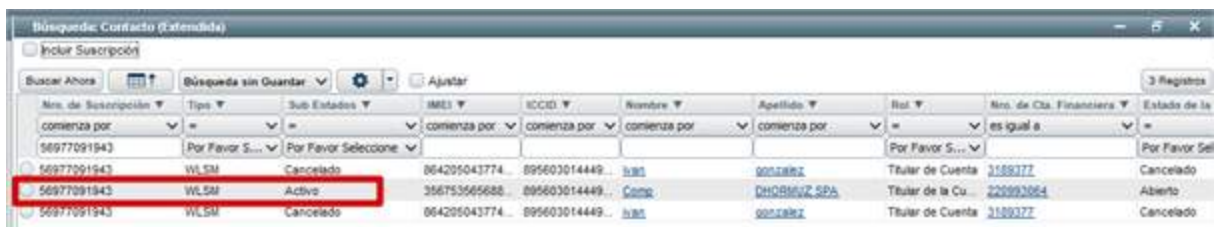
Estándar	\$50.000 - \$170.000	\$2.500
	\$170.001 - \$300.000	\$4.000
	\$300.001 - \$700.000	\$6.000
	\$700.001 - \$1.000.000	\$7.000
	\$1.000.001 - \$1.750.000	\$9.500
	\$1.750.001 - \$3.000.000	\$12.000
MAX	\$50.000 - \$170.000	\$4.000
	\$170.001 - \$300.000	\$6.000
	\$300.001 - \$700.000	\$8.500
	\$700.001 - \$1.000.000	\$10.000
	\$1.000.001 - \$1.750.000	\$13.500
	\$1.750.001 - \$3.000.000	\$15.500

PASO A PASO PARA LA ACTIVACIÓN

Revisemos a continuación el paso a paso para la activación del seguro en ONE:

PASO 1: Buscar y seleccionar cliente

- Presionar botón **"Encontrar a quien llama"**.
- En tipo de identificación, selecciona **RUT**.
- En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- Presiona **"Buscar Ahora"**.
- Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub-estado **ABIERTO**.
- Presiona el botón **"Seleccionar"**.



Nro. de Suscripción	Tipo	Sub-Estado	RUT	Nombre	Apellido	Rut	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccione				Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	064205043774...	895603014449...	gonzalez	Titular de Cuenta	31893777	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp. CHOBIUZ SPA	Titular de la Cu...	220992064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	064205043774...	895603014449...	gonzalez	Titular de Cuenta	31893777	Cancelado

PASO 2: Selección de tópicos de interacción

- a) Solicitudes comerciales
- b) Servicios adicionales
- c) Activación/desactivación servicio adicional
- d) Resultado se **"Genera Orden"**

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME... ▼	SERVICIOS ADICION... ▼	ACTIVACION/DESAC... ▼	SE GENERA ORDEN ▼
SOLICITUDES COMERCIAL...	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION/DESACTIVA...	SE GENERA ORDEN

PASO 3: Buscar Producto Asignado

- Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón **"Buscar Ahora"**.
- Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de plan y luego da **"Iniciar Orden"**.
- Realiza la validación de identidad del cliente, acá debemos asegurar que el cliente ponga su dedo en el lector de **Autentia**.
- Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: *"La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente"*.
- Pasarás por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes dar **siguiente**.

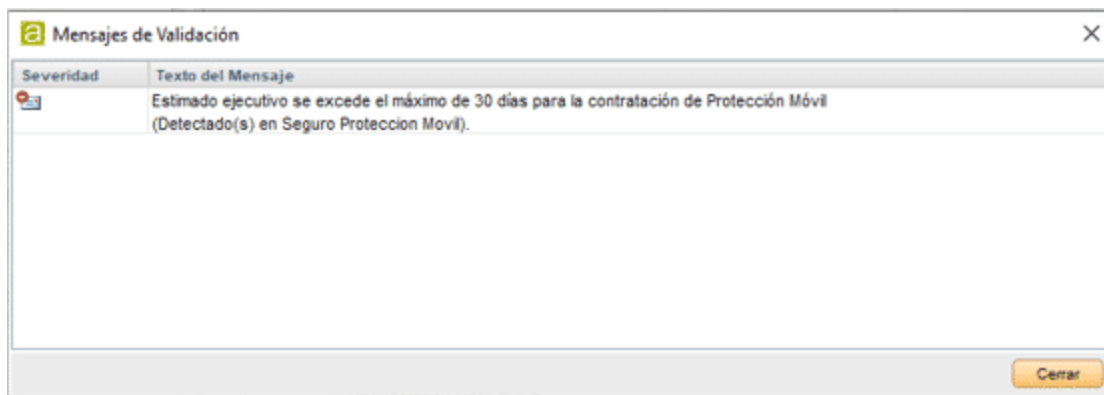


PASO 4: Seleccionar el medio de acreditación "Cliente Claro", para todo cliente que ya tenga activa una línea.

- Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación. Canal de venta: **CAC > Sucursales**.
- En tipo de acreditación siempre debes seleccionar **"Cliente Claro"**.
- En datos de acreditación, para el punto de autorización consulta previred, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.
- En datos de documentos selecciona los ítems de acuerdo a la fotografía adjunta. "Cédula vigente>Fotocopia de cédula por ambos lados".
- En Evaluación de crédito, debes pinchar evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser **"Exitosa"**.
- Luego de evaluar, tendrás posibles respuestas, las cuales podrían ser las siguientes:
- **Considera para la activación de Protección Móvil, basta con que la evaluación de crédito debe indicar explícitamente que el cliente puede optar a equipos en modalidad arriendo, en cuotas o al contado.**
- Para el caso, en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe pinchar en **"Ver evaluación de Crédito"**.
- Luego de hacer las revisiones, pincha **"Siguiente"**.

PASO 6: Negociar configuración de producto inalámbrico. —

- En esta pantalla debes ir al desplegable de Equipo & tarjeta sim y Pinchar **"Seguro Protección Móvil"** y dar **"Agregar"**.
- Luego debes dirigirte a **"Mostrar atributos"** y pinchar el combo box llamado **"mostrar detalles de precios"**, por último, el desplegable llamado "Todo", tal como lo muestra la imagen de referencia.
- En la pestaña de subproductos incluidos, debes buscar el componente llamado, **AS protección móvil**, el cual estará acompañado del tramo del equipo, en este ejemplo, el tramo es CAT 3. Recuerda que esta carga es automática, por tanto, solo debes revisar que sea exitosa. **El valor se verá abajo del componente "Protección Móvil", debes considerar que este monto no incluye IVA.**
- El valor de la prima será calculado en función al Precio Prepago del bien asegurado sin aplicar subsidios, descuentos, promociones o rebajas.
- Luego pincha, validar y calcular
- Luego pinchas **"Siguiente"**
- En caso que el equipo exceda el máximo de los 30 días, ONE entregara un mensaje de alerta el cual no permitirá activar seguro, dado que esto está fuera de la política.
- Recuerda informar a cliente: *"Sr. XXX, le informo que su equipo excede del tiempo permitido para ser asegurado, recuerde que, para habilitar su equipo, debe estar dentro de los 30 días corridos desde la adquisición".*



PASO 7: Resumen de la orden

- Pincha **"Generar"**, es ahí donde el sistema cargara el contrato de arriendo (si aplica) en gestor documental. También puedes pinchar Ver, para revisar dicho anexo.
- Debes ir a la pestaña de **"Documentos"** y seleccionarlos todos. Para luego pinchar **"Enviar"**.
- Una vez que presionas enviar, verás que la orden se envía con éxito, y mostrará la siguiente pantalla.



REGISTRO

Una vez terminada la gestión, registra en ONE, bajo los siguientes tópicos:

- a) Solicitudes comerciales
- b) Servicios adicionales
- c) Activación/desactivación servicio adicional
- d) Solicitud completada

En notas de la interacción, dejar el siguiente template:

Rut del Titular

Modelo asegurar

Fecha de activación

Valor de la prima mensual

PCS



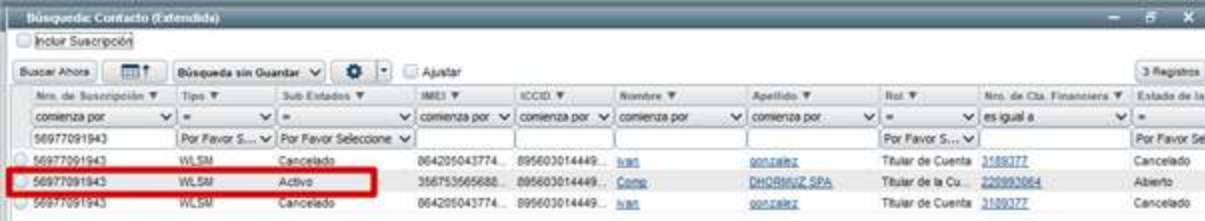
REGISTRA

PASO A PASO PARA LA DESACTIVACIÓN

Revisemos a continuación el paso a paso para la desactivación del seguro en ONE:

PASO 1: Buscar y seleccionar cliente

- Presionar botón **"Encontrar a quien llama"**.
- En tipo de identificación, selecciona **RUT**.
- En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- Presiona **"Buscar Ahora"**.
- Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub-estado **ABIERTO**.
- Presiona el botón **"Seleccionar"**.



Nro. de Suscripción	Tipo	Sub-Estados	IMES	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccione					Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	064205043774...	895603014449...	ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	2159377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	CHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220993064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	064205043774...	895603014449...	ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	2159377	Cancelado

PASO 2: Selección de tópicos de interacción

- a) Solicitudes comerciales
- b) Servicios adicionales
- c) Activación/desactivación servicio adicional
- d) Resultado se **"Genera Orden"**

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES COME... ▼	SERVICIOS ADICION... ▼	ACTIVACION/DESAC... ▼	SE GENERA ORDEN ▼
SOLICITUDES COMERCIAL...	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVACION/DESACTIVA...	SE GENERA ORDEN

PASO 3: Buscar Producto Asignado

- Seleccionar la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón **"Buscar Ahora"**.
- Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de plan y luego da **"Iniciar Orden"**.
- Realiza la validación de identidad del cliente, acá debemos asegurar que el cliente ponga su dedo en el lector de **Autentia**.
- Cuando la validación es exitosa, el sistema entregara el siguiente mensaje: *"La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente"*.
- Pasarás por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes dar **siguiente**.



PASO 4: Seleccionar el medio de acreditación "Cliente Claro", para todo cliente que ya tenga activa una línea.

- Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación. Canal de venta: **CAC > Sucursales**.
- En tipo de acreditación siempre debes seleccionar **"Cliente Claro"**.
- En datos de acreditación, para el punto de autorización consulta previred, declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.
- En datos de documentos selecciona los ítems de acuerdo a la fotografía adjunta. "Cédula vigente > Fotocopia de cédula por ambos lados".
- En Evaluación de crédito, debes pinchar evaluar y siempre revisar que el reemplazar tipo de oferta sea Post a Post. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser **"Exitosa"**.
- Luego de evaluar, tendrás posibles respuestas, las cuales podrían ser las siguientes: **Considera para la desactivación de Protección Móvil, basta con que la evaluación de crédito diga éxito.**
- Para el caso, en donde desee verificar la capacidad de crédito, debe pinchar en **"Ver evaluación de Crédito"**.
- Luego de hacer las revisiones, pincha **"Siguiente"**.

Cambiar Oferta (Para M. [REDACTED]) > Ver Resultado de Crédito

Buscar Ahora Ajustar 3 Registros

Fecha Consulta en Sucursal	Fecha de Caducidad de E...	Resultado de Evaluaci...	Mensaje de Evaluación	Evidencia Validada	Excepciones	Rango de Edad	Cuotas Permitidas	Tipo de plan
Después de	Después de	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	comienza por
☒ 30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre
☐ 30/11/2021 1:00:00	20/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre
☐ 13/04/2023 0:00:00	13/05/2023 0:00:00	Success	Puede optar a recambio en cuotas i...	0			0	Libre

Buscar Ahora Ajustar 1 Registro

OA Tipo	Limite de compra móvil	Limite de compra fija
comienza por	comienza por	comienza por
RO	45000.0	47000

Información de puntaje de crédito

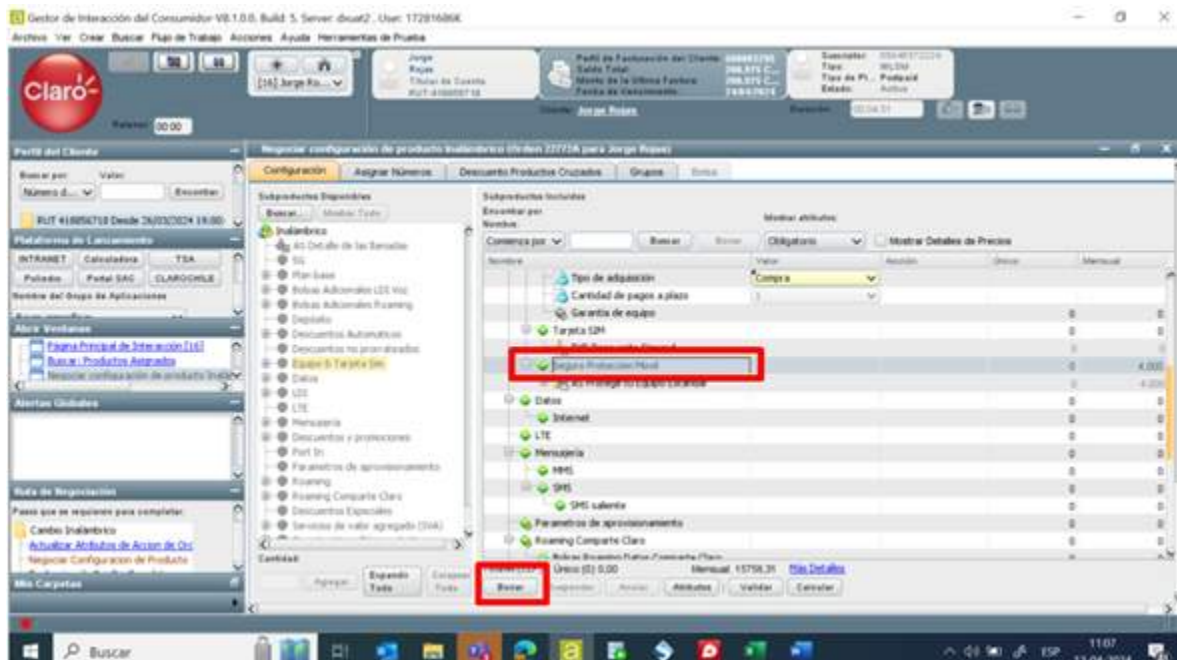
Resultado de la Evaluación de Crédito:	Fecha Consulta en Sucursal:	Fecha de Caducidad de Evaluación:	Deuda vencida:
Success	30/11/2021 1:00:00	13/05/2023 0:00:00	237147
Limite de compra Fija:	Limite de compra móvil:	Número de Líneas:	Tipo de Adquisición:
47000	45000	2	LSG
Pago cargo recurrente por adelantado:	Pago de equipo por adelantado:	Medios de Pago:	Deuda de dirección:
No	No	No	0

PASO 5: Pantalla “Actualizar atributos de acción de orden”.

- En la razón debes poner **“Otros”**.

En Texto de la razón, el siguiente template: Rut del Titular, ID Equifax (en caso que corresponda), Valor de la prima mensual: \$xxxxx, PCS

- Luego dar **“Siguiente”**.



PASO 7: Resumen de la orden

- Pincha **Generar**, es ahí donde el sistema cargara el contrato de arriendo (si aplica) en gestor documental. También puedes pinchar Ver, para revisar dicho anexo.
- Debes ir a la pestaña de **"Documentos"** y seleccionarlos todos. Para luego pinchar **"Enviar"**.
- Una vez que presionas enviar, veras que la orden se envía con éxito, y mostrará la siguiente pantalla.



REGISTRO

Una vez terminada la gestión, registra en ONE, bajo los siguientes tópicos:

- a) Solicitudes comerciales
- b) Servicios adicionales
- c) Activación/desactivación servicio adicional
- d) Solicitud completada

En notas de la interacción, dejar el siguiente template:

- Rut del Titular:
- ID equifax (en caso que corresponda)
- Valor de la prima mensual: \$xxxxx
- PCS



REGISTRA

SINIESTRO

DEBES SABER

DEDUCIBLE

PREGUNTAS FRECUENTES

- El siniestro debe ser reportado dentro de los primeros treinta (30) días calendario siguientes a la ocurrencia del siniestro.
- Se tiene hasta diez (10) días calendario para hacer el pago. Vencido este término, debes comunicarte al 800-761-017.

Los siniestros que cubre son:

Hasta dos (2) reclamaciones (reemplazos/reparaciones de tu teléfono) dentro de un período de doce (12) meses consecutivos así:

1. En cualquier momento desde que inicia la vigencia del seguro celular.
2. Dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha de ocurrencia del primer siniestro. Sujeto a los términos y condiciones de la póliza.

Considera que la cobertura del seguro depende del plan que hayas seleccionado:

- El plan de cobertura Protege Tu Equipo Estándar cubre tu equipo celular contra la ocurrencia de los siguientes eventos (siniestros):
- Daño físico
- Falla eléctrica y/o mecánica, una vez expirada la garantía del fabricante

El plan de cobertura Protege Tu Equipo MAX cubre tu equipo celular contra la ocurrencia de los siguientes eventos (siniestros):

- Daño físico
- Falla eléctrica y/o mecánica, una vez expirada la garantía del fabricante
- Robo o hurto

La cobertura no incluye accesorios tales como audífonos y cargadores, salvo cuando hagan parte del mismo siniestro.

IMPORTANTE: En caso de robo, hurto, daño físico o falla eléctrica y/o mecánica del equipo celular (según corresponda y de acuerdo con el plan de cobertura Protege Tu Equipo que hayas contratado) comunícate al 800-761-017 y nuestros asesores te apoyarán para que puedas reportar tu siniestro. Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 07:00 a 23:00 y sábados y domingos de 07:00 a 22:00.



DEBES SABER

DEDUCIBLE

PREGUNTAS FRECUENTES

El deducible es el monto previsto en el Certificado de Cobertura que deberá ser pagado por el asegurado en caso de un siniestro cubierto. Se trata de la participación del asegurado en el riesgo cubierto (siniestro).

En caso que el siniestro de hurto o robo o daño físico sea aprobado se debe pagar un deducible. El valor exacto a pagar será informado en la llamada. Además, se enviara un link de pago por correo electrónico para que pueda hacer el pago con tarjeta débito o crédito.

En caso de que tu siniestro de falla eléctrica y/o mecánica sea aprobado, no se debe pagar un deducible.

El monto del deducible se calcula con base en los siguientes porcentajes: Deducibles del plan de cobertura Protege Tu Equipo Estándar:

- 0% en caso de falla eléctrica y/o mecánica
- 5% por reparación de equipo en caso de daño físico
- 20% por reemplazo de equipo en caso de daño físico

Deducibles del plan de cobertura Protege Tu Equipo MAX:

- 0% en caso de falla eléctrica y/o mecánica
- 5% por reparación de equipo en caso de daño físico
- 20% por reemplazo de equipo en caso de daño físico
- 35% por reemplazo de equipo en caso de robo o hurto

El deducible se calcula con base en el precio de venta al público del equipo asegurado sin descuentos, promociones, subsidios u otras rebajas, vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro. Por lo tanto, el deducible aplicable a tu siniestro puede ser distinto al indicado en esta página web. El precio de venta al público se entiende como el precio de venta de equipos celulares bajo la modalidad prepago. Puedes consultar las condiciones generales de la póliza para más información.



DEBES SABER

DEDUCIBLE

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿A partir de qué momento inicia la cobertura?

La cobertura del seguro comienza en la fecha de inicio de la vigencia señalada en el Certificado de Cobertura de Seguro, cuando el cliente acepta los términos y condiciones del programa, solicita su incorporación a la póliza por medio de la firma de la solicitud de incorporación y tal solicitud es aceptada por la aseguradora. La solicitud de incorporación deberá ser firmada por el cliente en el Centro de Atención al Cliente de Claro.

2. ¿Qué debo hacer si mi equipo celular reparado o mi equipo de reemplazo presenta una falla? ¿Tiene garantía?

En caso de que tu equipo celular haya sido reparado y presente una falla cuenta con una garantía limitada de noventa (90) días sobre el servicio de reparación.

En caso de que hayas recibido un equipo celular de reemplazo y este presente una falla eléctrica y/o mecánica de origen cuenta con doce (12) meses de garantía limitada.

En cualquiera de los dos casos mencionados anteriormente, comunícate al 800-761-017 y el asesor telefónico te indicará los siguientes pasos.

3. ¿Cómo son los equipos celulares de reemplazo que entregan?

Los equipos celulares de reemplazo generalmente son de la misma marca y modelo del equipo asegurado. Sin embargo, en ocasiones pueden ser de otra marca o modelo, pero con características técnicas similares. Los equipos celulares de reemplazo pueden ser nuevos o reacondicionados y, en todos los casos, cuentan con 12 meses de garantía limitada.



Selecciona la opción que consideres correcta

Es correcto afirmar que, Protege tu Equipo es un seguro que brinda protección a los equipos celulares asegurados en caso de que sean robados, hurtados,

presenten un daño físico o una falla eléctrica y/o mecánica, según el plan de cobertura contratado por el asegurado (Estándar o MAX).



Correcto



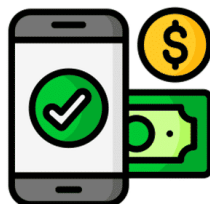
Incorrecto

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: EXCEPCIONES CAMBIO DE EQUIPO



NORMAS PERMITIDAS EXCEPCIONES EN RECAMBIO:

Desde agosto 2024 en adelante las excepciones no serán permitidas excepto en los siguientes casos:

1

CASO 01

Para el caso, en donde, no exista stock de equipos por el límite de crédito que informa el motor de crédito en ONE, se puede excepcionar en base a lo siguiente:

1. Cliente califica a límite de crédito de \$180.000 y no hay stock de equipos de este segmento, **se puede excepcionar hasta \$432.000.**
2. Cliente califica a límite de crédito de \$432.000 y no hay stock de equipos de este segmento ni el de \$180.000, **se puede excepcionar hasta \$1.600.000.**



CASO 02

Cliente dice explícitamente que se portará a otra compañía y tiene 6 meses de antigüedad como Postpago móvil. En este caso se dan tres posibilidades:

1. No califica a equipo. **Se le puede excepcionar por límite de \$180.000.**
2. Califica a límite de \$180.000 y quiere un equipo más caro para no irse a otra compañía, **se puede excepcionar para límite de \$432.000.**

3. Califica a límite de \$432.000 y quiere un equipo más caro para no irse a otra compañía, **se puede excepcionar para límite de \$1.600.000.**



RECUERDA

IMPORTANTE

- No se puede realizar cambio de equipo antes de los 6 meses de antigüedad de un cliente móvil, dado lo anterior, debes validar que cliente tenga a los menos 6 boletas emitidas y pagadas, siempre bajo el mismo número móvil en donde realizará el cambio de equipo.
- Todas las excepciones deben ser autorizadas por jefes de sucursal, en donde este, debe dejar el detalles del motivo de la excepción en ONE lo anterior, aplica

también para la ejecución del caso de excepción (se acepta hasta 3 días para la justificación).

- Se permitirá solo el 5% de los recambios (financiados en boleta) mensuales en excepciones, el resto queda fuera de excepción permitida.

Caso de uso: el motor de crédito, entrega como resultado que el cliente puede optar hasta un equipo de \$180.000, sin embargo, por temas de stock no se cuenta con opciones de equipo, en este caso, puedes ofrecer un equipo con un valor de hasta \$432.000.



Selecciona la opción que consideres correcta

Es correcto afirmar que, no se puede realizar cambio de equipo antes de los 2 meses de antigüedad de un cliente móvil.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO:

1

A la hora de ingresar un descuento en sistema, debes tener en consideración:

DOM (Ciclo de Facturación)	Tasación de la Boleta	Emisión de la Boleta
Es el día del mes donde se realiza el cobro mensual de los servicios periódicos. El DOM se asigna según la fecha de instalación y determina la fecha de pago.	Es la acción de calcular los cobros de un período, antes de generar la emisión de la boleta. La tasación ocurre el mismo día calendario de inicio del DOM.	Boleta ya disponible para pagos

2

Verifica el Ciclo de Facturación del cliente:

Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
159284	Medio Pago no Contratado	Electrónico	18

*Imagen referencial

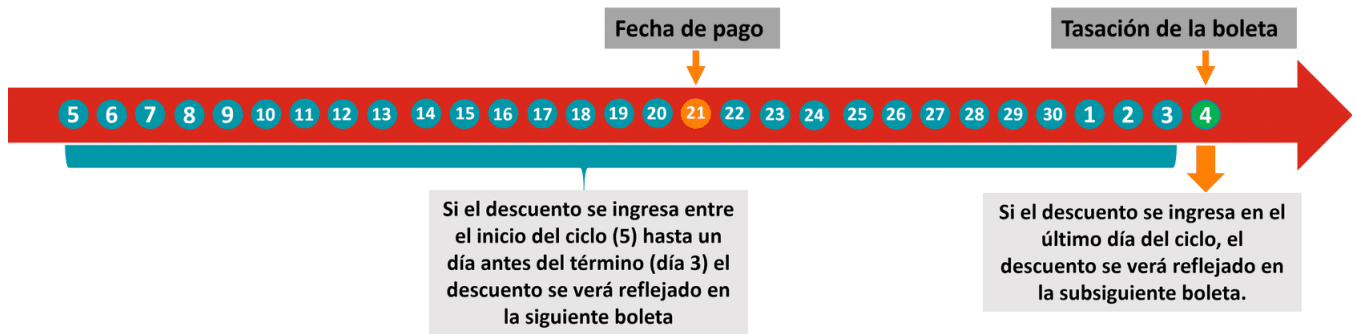
3

Verifica en sistema si el cliente ya tiene una boleta emitida en este período o si está en proceso de emisión, si este fuera el caso se debe explicar al cliente que el descuento será reflejado en la boleta del siguiente mes.

4

Recuerda: Para que el descuento sea reflejado en la boleta en curso, puedes insertarlo hasta el día anterior al término del Ciclo, de lo contrario se verá reflejado en la boleta del siguiente período.

Guíate con el siguiente ejemplo del Ciclo1:



Selecciona la opción que consideres correcta

La siguiente definición a qué hace referencia: Es la acción de calcular los cobros de un período, antes de generar la emisión de la boleta. La tasación ocurre el mismo día calendario de inicio del DOM.

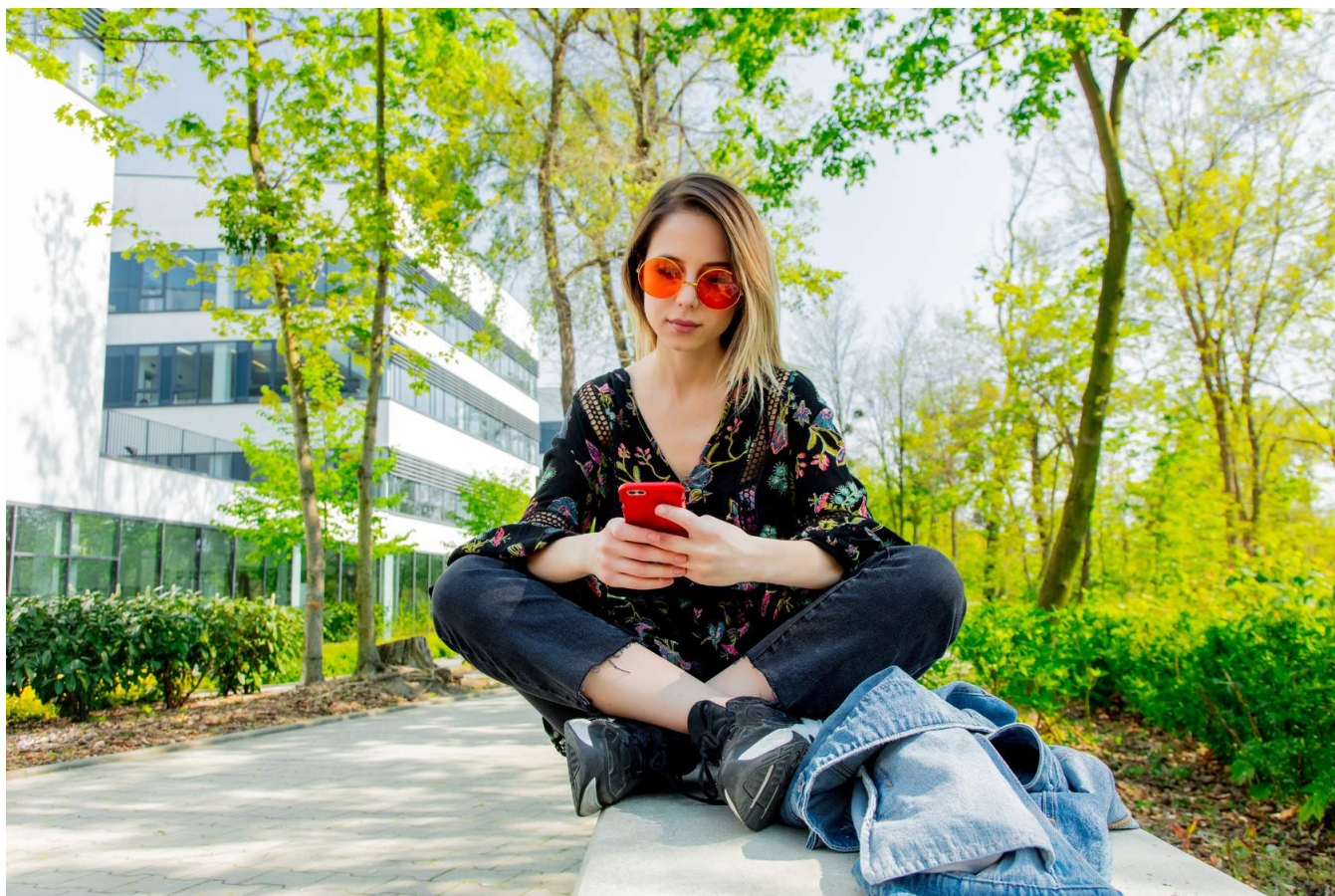
- ☐ Ciclo de Facturación
- ☐ Tasación de la boleta
- ☐ Emisión de la boleta

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: CREACIÓN PYME





Este proceso permite corregir o eliminar un cargo futuro. **LOS ROLES CON PRIVILEGIOS**, como el Jefe de Sucursal y Jefe de Área, podrán ejecutar este proceso.

CONSIDERACIONES:

Para las transacciones que requieran eliminación de cargos, el Ejecutivo debe ingresar en las “Notas”, de la Interacción asociada a la orden de ONE, el siguiente template:- ELIMINACIÓN DE CARGOS POR CAMPAÑA/OFERTA.

Luego, un Backoffice realizará la eliminación del cargo. Al realizar esta acción, aseguramos que nuestros clientes reciban su documento de cobro con el valor correcto.

Las transacciones para las que aplica esta acción, son las siguientes:

- Campañas de cambio equipo.
- Promociones equipo costo \$0.
- Cambio de plan.

Para transacciones distintas a las mencionadas en este ítem, el Jefe de Sucursal deberá realizar directamente, la eliminación de cargos.

PASO A PASO:

CREAR CARGO

CORREGIR UN CARGO

ELIMINAR UN CARGO

- Presionar el botón **Crear Cargo**.
- Se desplegará la pantalla **Crear Cargo Único**.
- Presionar el botón **Buscar** al costado derecho de la Descripción de la Actividad.
- Seleccionar el cargo a aplicar y presionar el botón **Seleccionar**

Ver Cuenta Financiera: Pyme Bodoque > Ver Acuerdo de Facturación: Pyme Bodoque > Crear Cargo Único

Buscar Ahora ☐ Ajustar

Código de la Actividad	Descripción de la Actividad	Monto
	comienza por	
☐ ALDO	Corrección del Saldo del Cliente (Aplicando Débitos)	0 CLP
☐ ODEV	Aplicar cargos a clientes que no hayan devuelto los equipos ...	2 CLP
☐ FGAR	Reparación de equipo fuera de garantía	10 CLP

CREAR CARGO

CORREGIR UN CARGO

ELIMINAR UN CARGO

- Presionar el botón **Cargo Correcto**, ubicado en la pestaña **Cargos Pendientes**.

b. Desplegará la pantalla de **Crear** Corrección de Cargo, ingresar el monto correcto y presionar el botón **enviar**.

Ver Cuenta Financiera: Pyme Bodoque > Ver Acuerdo de Facturación: Pyme Bodoque > Crear Corrección del Cargo*

Detalles de Cargo Pendientes

Código:	Descripción:	Fecha de Vigencia
CCOCHOM_81834	Cargo Contrato Arrendamiento	27/07/2013 0:00:00
Monto Neto:		
4.000,00		

Monto de la Corrección:

*2000 Ingrese sólo el monto neto (sin impuesto)

CREAR CARGO

CORREGIR UN CARGO

ELIMINAR UN CARGO

a. Seleccionar la pestaña **"Cargos Pendientes"**.

b. Seleccionar el cargo a eliminar y presionar botón **"Eliminar"**, ubicado en la pestaña Cargos Pendientes.

c. Una vez que seleccionado el botón eliminar, verificas el valor y presionas el botón **"Enviar"**. Luego de ello, la gestión está realizada.

d. Puedes revisar el cargo eliminado.

Ver Cuenta Financiera: Sr NICOLAS SEBASTIAN FAUNDEZ RETAMAL > Ver Acuerdo de Facturación: Sr NICOLAS SEBASTIAN FAUNDEZ RETAMAL

Identificación del Acuerdo de Facturación: 100002130 Nombre del Acuerdo de facturación: Sr NICOLAS SEBASTIAN FAUNDEZ RETAMAL Ciclo de Facturación: Ciclo 16

Nombre de Facturación y Dirección:
Sr NICOLAS FAUNDEZ
Paseo SAN AGUSTIN 1542
Chilán Norte, BOBO
Chile

Preautorizado: ☐ Tipo: ☐ Efectivo No se ha definido Medio de Pago para este Acuerdo de Facturación

Información de facturación Facturas de Cliente **Cargos Pendientes** Correo Para Historial Casos Items de Acción

204 Registros

Fecha	Suscripción	Nombre de la Oferta	Tipo de Suscripción	Nombre del Paquete	Descripción del Cargo	Montó	Tipo de Cargo	Código de Cargo	Ident
10/01/2014	50901615	AS Cargo de Activaci...			Activacion Cuota [CHARGE_R...	31.849	OC	COOCSUBGPCOMM	
10/01/2014	50901615	AS Cargo de Activaci...			Activacion Cuota [CHARGE_R...	-31.849	OC	COOCSUBGPCCO...	
10/01/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/01/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/02/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/03/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
15/04/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/05/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/06/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/07/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
16/08/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	
15/09/2014	50901615	AS Arrendamiento de...			Cargo Contrato Arrendamiento cu...	-302	OC	COOCHOM_81834	



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 5: NUEVO PROCESO DE ACREDITACIÓN MÓVIL





Próximamente tendrás más oprotunidades para cocretar ventas en los Centros de Atención. Gracias a cambios en el motor de evaluación, que modificará la acreditación de ingresos de nuestros futuros clientes, simplificándola, ya que estos no deberán presentar documentación (excepción Portabilidad).

CONSIDERACIONES:

- Este proceso está disponible solo en las sucursales de atención al cliente (CAC).
- Esto trae mejorar en la atención, reducción en los tiempos de espera y por sobre todo contribuye en la percepción del cliente.
- Solo estarán vigentes 5 alternativas de acreditación de ingresos las cuales no requerirán documentos en papel.
- Estas acreditaciones aplican solo a Clientes Personas.

TIPO DE ACREDITACIÓN:

TIPO DE ACREDITACIÓN	¿CÓMO UTILIZAR LAS NUEVAS ACREDITACIONES?	EXPEDIENTE	CONSIDERACIONES
TIPOS DE ACREDITACIÓN: - Cliente Competencia - Cliente Claro (Nº Nuevo, Migración y portabilidad) SOLO EN EL CASO DE EXCEPCIÓN * Sin Acreditación ** Deja de ser acreditación express, es decir ya no será usada para oferta acotada de planes y para todos los clientes por igual, ahora la oferta dependerá de la evaluación de cada RUT de manera independiente.			

TIPO DE ACREDITACIÓN	¿CÓMO UTILIZAR LAS NUEVAS ACREDITACIONES?	EXPEDIENTE	CONSIDERACIONES
PORTABILIDAD POST A POST (BIOMETRÍA OBLIGATORIA) 1. CLIENTE COMPETENCIA: Se utiliza solo para clientes portados de postpago a postpago. El Ejecutivo de SSCC debe descargar desde internet la boleta de la compañía donante e ingresar en el sistema las siguientes variables: -Nombre de compañía donante -Número de líneas a portar -Antigüedad en la compañía donante -Cargo fijo que paga el cliente en la compañía donante			

2. CLIENTE CLARO: Se puede utilizar cuando un cliente Claro móvil activo quiere portar una línea desde la competencia.

El cliente debe tener al menos **120 días de antigüedad** en Claro móvil. En caso contrario ONE rechazará el caso y el cliente deberá utilizar la acreditación "Cliente Competencia".

RESPUESTA ENTREGADA POR ONE:

- Crédito disponible para contratar (\$)
- Cantidad de Líneas máxima a portar (#)
- Tipo de Producto: libre o cuenta exacta (cerrado)
- Tipo de adquisición: propio (own) o arriendo.
- Condición: si paga (true) o no paga (false) cargos fijos por adelantado

Nº NUEVO/MIGRACIÓN /PORTABILIDAD PPG (BIOMETRÍA OBLIGATORIA):

1. CLIENTE CLARO: esta acreditación también se puede utilizar cuando un cliente Claro móvil activo quiere adicionar una nueva línea, ya sea por una migración, portabilidad desde prepago competencia o simplemente contratar un número nuevo.

El cliente debe tener al menos 120 días de antigüedad en Claro móvil, en caso contrario ONE rechazará el caso y el cliente deberá esperar cumplir con la antigüedad mínima.

2. PREVIRE: Se consulta al proveedor información previsional del cliente y según sus ingresos mensuales se determina el crédito acorde a lo que puede pagar.

3. SIN ACREDITACIÓN: Próximamente esta alternativa deja de ser "acreditación express", es decir ya no será usada para una oferta acotada de planes y equipo propio, sino para todos los clientes por igual, ahora la oferta dependerá de la evaluación de cada Rut de manera independiente.

El RUT evaluado podrá acceder a crédito dependiendo de su riesgo y capacidad de pago en evaluación interna realizada en el motor de crédito.

RESPUESTA ENTREGADA POR ONE:

Crédito disponible para contratar (5)

Cantidad de Líneas máxima a portar (#)

Tipo de Producto: libre o cuenta exacta (cerrado)

Tipo de adquisición: propio (own) o arriendo.

Condición: si paga (true) o no paga (false) cargos fijos por adelantado

VENTA SIN BÍOMETRÍA (INDEPENDIENTE DE TIPO DE CONTRATACIÓN)

SIN ACREDITACIÓN SIN BIOMETRÍA: Esta acreditación se debe utilizar cuando un cliente no puede ser verificado biométricamente, ya sea en ONE o en la página «Autentia» (caso migración).

RESPUESTA ENTREGADA POR ONE:

1. Límite de compra (crédito): \$16.000
2. Número de líneas: 1
3. Tipo de plan: cerrado
4. Tipo de adquisición: Own (Equipo Propio)
5. Pago anticipado de cargo fijo: True (Si)

Importante: Los dos cargos fijos por adelantado solicitados no son excepcionables.

TIPO DE ACREDITACIÓN	¿CÓMO UTILIZAR LAS NUEVAS ACREDITACIONES?	EXPEDIENTE	CONSIDERACIONES
Para las 5 acreditaciones vigentes: No será necesario enviar el comprobante de domicilio, pero deberá informarlo obligatoriamente en ONE. Para estas 4 acreditaciones, la biometría es OBLIGATORIA: 1. Cliente Competencia 2. Cliente Claro 3. Previred 4. Sin acreditación Por lo tanto para la SSTM digital y expediente digital, se deben utilizar las siguientes acreditaciones: 1. Cliente Competencia 2. Cliente Claro 3. Previred 4. Sin acreditación			

TIPO DE ACREDITACIÓN	¿CÓMO UTILIZAR LAS NUEVAS ACREDITACIONES?	EXPEDIENTE	CONSIDERACIONES
----------------------	---	------------	-----------------

En el caso de una Migración, en que NO se utiliza la SSTM digital, las alternativas son las siguientes:

Cliente Competencia

Cliente Claro

Sin acreditación*

- 1.** Si bien es cierto se debe solicitar la firma y huella en los contratos físicos, la biometría se puede obtener desde Aplicación Acepta e imprimir el documento de verificación.
- 2.** Si es que se intenta evaluar a un cliente con alguna de las acreditaciones que no están disponibles para CAC, se desplegará mensaje de rechazo "Acreditación no disponible para este canal".
- 3.** El Evaluador Express no está homologado con las nuevas acreditaciones, por lo tanto si se evalúa un RUT con alguna acreditación de ingresos NO vigente o con "Sin Acreditación" el evaluador de crédito si dará respuesta pero esta no será válida en ONE. Por lo que te recomendamos para estos casos debes ingresar la evaluación completa en ONE



Selecciona la opción que consideres correcta



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°9 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR