



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°24 - MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

≡ UNIDAD 2: DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA

≡ UNIDAD 3: CAMBIO DE SIM CARD

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



DEBES SABER:



DEBES SABER

1

Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo: Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc. Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

2

Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.

3

Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc. **Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script:** *"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido"*

4

La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

5

Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.

6

Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente **se encuentra en su horario de atención.**

7

Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, **deberás transferir a la plataforma correspondiente**, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:



TRANSFERENCIA ASISTIDA

IMPORTANTE

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.

- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo Front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.
- Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma).



**CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA
TOMADA:**



CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMA DE AUDIO O LÍNEA TOMADA

IMPORTANTE

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

2. Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?".

Si el cliente no contesta, responde:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

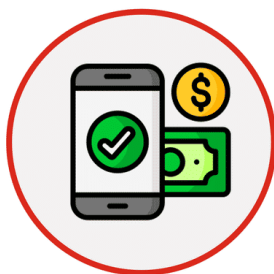


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: DESBLOQUEO DE CONFIANZA- DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



Esta solicitud puede ser realizada por el titular o tercero



En caso de tener los servicios SUSPENDIDOS por mora, **estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.



SLA de desbloqueo en ONE es Inmediato, en donde para reanudar servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o modo avion (activar y desactivar) para ello apóyate en la siguiente publicación "**Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión**" **AQUÍ.**



El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta. esto **implica un cargo** en la siguiente facturación por un valor de:

- \$990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
- \$1.290 para clientes "nuevos" (Contratos desde octubre de 2016)



La reactivación servicios frente a un inconvenientes con Pago de Cuenta o aplicación de campañas de cobranza (Churn), no exime al cliente del cobro por desbloqueo. En caso de no reconocer el cobro,

apóyate de la publicación No Reconoce Cobros - Corte y Resposición.



Clientes por IVR también pueden **detener cobranzas por 24 horas**, 1 vez al mes. Ante gestión por parte del ejecutivo, se puede realizar gestión máxima 2 veces al mes.



La detención de cobranza en ONE desbloquea el pcs, más no el equipo (si es que el cliente lo tiene en arriendo).



El desbloqueo de confianza, no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario, apóyate con la publicación ATENCIÓN CLIENTES FUNCIONARIOS CLARO

PRECONDICIONES:

Verifica si mantiene inconvenientes con Pago de Cuenta. Puedes revisar la publicación [aquí](#)
O si es parte de campaña de cobranzas, puedes revisar el procedimiento [aquí](#)

INFORMA:

Aplica siempre y cuando los servicios sean reanudados usando este procedimiento

"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

Detención de cobranza son éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento:

"Sr. XXX le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

GESTIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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 guion.
- d) Presiona en buscar ahora.

2. Una vez que llegues a la pantalla de búsqueda de contacto, digita el PCS en la fila de Nro. Suscripción, y pincha buscar ahora. En caso de que este no aparezca, es porque no está activo en ONE.

- e) Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado ABIERTO.
- f) Presiona el botón Seleccionar

IMPORTANTE: Antes de seguir, revisa que no existan ordenes abiertas, para ello, sigue los siguientes pasos: dirígete al submenú y luego pincha en Buscar>> orden>> órdenes

En la pestaña de **"Identificación"** pega el Numero de orden acompañado de la letra A (Siempre y cuando lo conozcas) o bien, pincha solo **"Buscar ahora"** para revisar que no existan ordenes abiertas de cobranzas.

En caso de Órdenes abierta, se debe ingresar un ticket a través de Support para su corrección.

Tipo de Identificación: RUT

Valor de la Identificación: 208336738

Fecha de Nacimiento:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de haber revisado la existencia de Órdenes abiertas, dirígete a la pantalla principal, pincha sobre la **cuenta financiera**.

Pantalla Principal de Interacción (4)

ID de la Interacción:

Profil: OLGA GONZALEZ

Tipo-Suporte de Cliente: PERSONA NUEVO

Estado: Abierto

Fecha de Inicio: 11/12/2013 17:33:24

Trabajo Abierto: 40

Condición: Ninguna

Calificación: 100000001

Calle: SAN MARTIN 111

Los Baños de Llanquihue, LOS LAGOS

Chile

Ver Grupos Interacción

Ver Grupos Tema

Temas Activas

Agregar Tema

Eliminar Tema

Acción

Recomendaciones

Crear Caso

Actualizar

Rem de Acción

Mostrar de Cta. Financiera

Motivo 1: SOLICITUDES FINAN...

Motivo 2: IMPUGNACIONES DE...

Motivo 3: PAGOS NO REGISTRADOS...

Resultado: SE GENERA CASO

Rem de Sucesos: Crear Caso [1]

100000001 SOLICITUDES FINAN. IMPUGNACIONES DE COB. PAGOS NO REGISTRADOS SE GENERA CASO

Crear Caso [1]

Historial

Trabajo

Contacto

Items de facturación

Suscripciones

Cuenta Financiera de Cobro

Historial de Campaña

Cliente

Cuenta Financiera

Contacto

Buscar Ahora

Búsqueda sin Guardar

Apuntar

10 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Rem de Cuenta Financiera
4/03/2014	100002500	SOLICITUDES C...	MODIFICACION...	TERMINO DE C...	IMPOSIBLE CO...	100000001
27/02/2014	100013038	SOLICITUDES C...	MODIFICACION...	TERMINO DE C...	SE GENERA DR...	100000001
26/02/2014	100013457	CONSULTAS FI...	ESTADOS FNA...	CREDITOS / CA...	SOLICITUD CO...	100000001
23/01/2014	100005084	SOLICITUDES C...	VENTAS	NUEVA CONTR...	SE GENERA DR...	100000001

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a **“Estado de la cartera”** con el fin de revisar si el cliente está en Cobranzas. Si lo está, debes pinchar en el Hipervínculo.

Fecha	Transacción	Descripción	Crédito	Débito	Saldo	Identificación de Ape
15/02/2014	BY	Boleta/Factura		32.552,97	0,00	
16/01/2014	BY	Boleta/Factura		58.853,47	0,00	
8/01/2014	PUNTO	Pago	-36.354,00		0,00	
23/12/2013	BY	Boleta/Factura		36.354,00	40.354,00	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a la pestaña **“tratamiento actual”** y pincha en **“Detener”**.

Considera, que solo puedes detener la cobranza, 2 veces al mes.

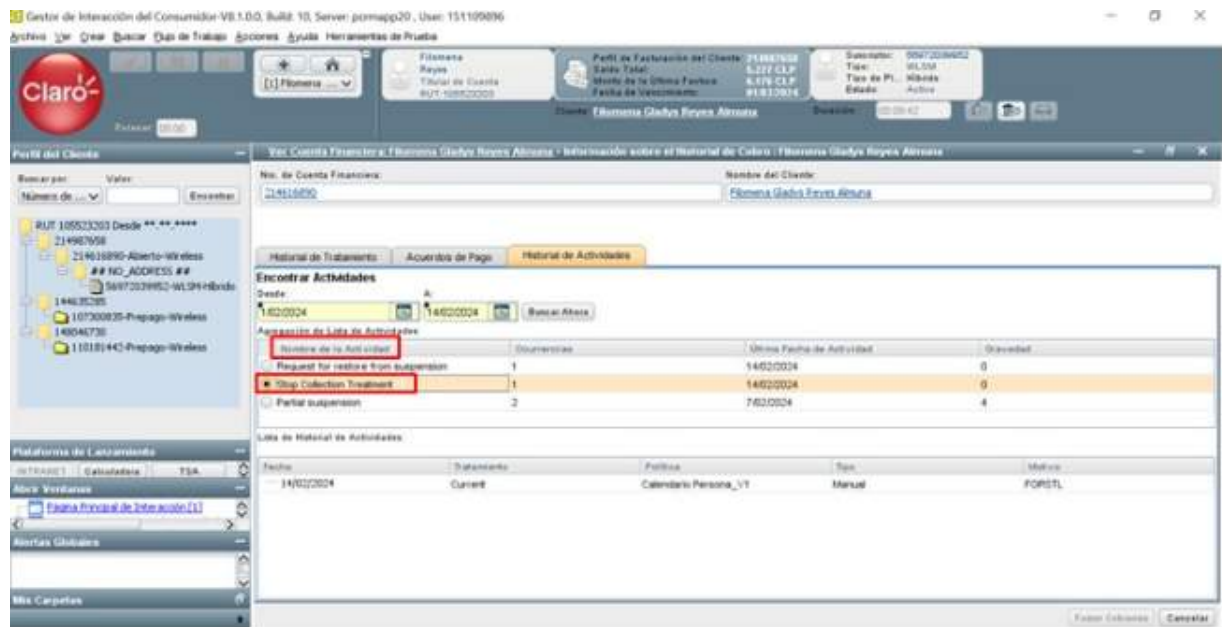
4.1 Pincha en el hipervínculo de Fuera de cobranza – En prueba.

4.2. Dirígete a la pestaña de Historial de actividades.

4.3. Selecciona el calendario, en las fechas que deseas buscar. Luego pincha buscar ahora.

4.4 una vez seleccionadas las fechas, busca en la fila de Nombre de la actividad el Stop Collection Treatment, el cual debe figurar en menos de 2 veces, con el fin de que el desbloqueo sea exitoso.

En caso de que figure menos de 2 veces, sigue al paso 5.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego de presionar **"Detener"**, se abrirá una ventana donde se debe seleccionar el **"Motivo para la Actividad"**, la cual es **"Parada forzada de procesos de cobranza"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

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

En el cuadro **"Descripción"**, debes registrar la justificación de la detención, para avanzar pincha el botón **"Enviar"**.

Ver Cuenta Financiera: ALEJANDRO SAN JOSE ARANCIBIA > L.

Motivo para la Actividad:

Parada forzada de procesos de co...

Descripción:

Enviar Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En caso de evidenciar el siguiente error, es dado que el cliente ha excedido el límite de desbloques permitidos. Para ello, informa lo siguiente: <i>"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de restaurar sus servicios, esto considerando que ha excedido el máximo permitido."</i> Template: - Motivo del desbloqueo: - Cuenta financiera: - PCS: Ver Cuenta Financiera: FRANCISCA DIAZ > Información de Ceb... X Motivo para la Actividad: Parada forzada de procesos de co... v Descripción: detencion de cobranzas para cargar pyd Problema X operación StopCollection fallo debido a: (CL7-000054) No está permitida la recolección de parada después del umbral límite. Aceptar Enviar Cancelar				

REGISTRO:

IMPORTANTE

Motivo 1: SOLICITUDES COMERCIALES

Motivo 2: SUSPENSIÓN-ACTIVACION DE SERVICIO

Motivo 3: RECONEXION COBRANZAS

Resultado: IMPOSIBLE COMPLETAR

TEMPLATE:

Motivo del desbloqueo:

Cuenta financiera:

PCS:

TIPIFICA

MÓVIL MÁS» COBRANZA» PRORROGA -> Cierre: solicitud/ resuelto en línea

CANALES ELECTRÓNICOS» MOVIL» COBRANZA -> Cierre: Cerrado/ Resuelve en línea

CONTINGENCIA ONE» SOLICITUDES COMERCIALES» COBRANZA» DESBLOQUEOS ->

Cierre: Deja Observaciones



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas, siempre y cuando mantenga la deuda.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: CAMBIO DE SIM CARD



Objetivo: Atender casos en donde el cliente solicite un cambio de SIM Card.

ALCANCE:

Este procedimiento es para Sucursales de atención y Sucursal Virtual. Si un cliente solicita esta atención vía call center o redes sociales, se debe informar lo siguiente:

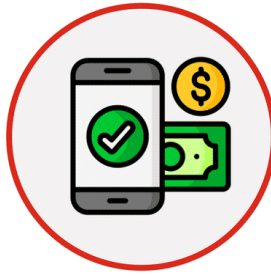
VOZ: *"Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente o bien usando sus credenciales a través de SV. Le puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio".*

NO VOZ: *"XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente o bien usando sus credenciales a través de SV. Te puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"*

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero con poder Notarial, para ello se debe solicitar lo siguiente:

- Poder Notarial Original y con timbre de agua o QR.
- Llamada al cliente a fonos de contacto si es que tiene para validar que la solicitud es real.
- Aprobación del jefe de sucursal.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Indicar costo de cambio de SIM Card, el cual es de \$0.
- Para realizar un cambio de SIM Card, la cuenta debe estar al día.
- En todos los cambios de SIM Card, debe realizar la validación de identidad por EQUIFAX y biométrica.
- En caso de asistir un tercero con poder notarial, debes aplicar Validación de identidad por EQUIFAX al titular y además confirmar a través del llamado si es correcto a quien confirió el poder y gestión, para el caso del tercero, se debe aplicar validación a través de la exhibición del carnet de identidad el cual debe estar vigente.
- Si la SIM está bloqueada, revisar la publicación Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida

INDAGA:

IMPORTANTE

- ¿A qué N° de PCS es el que necesita cambiar la SIM Card?
- ¿Por qué motivo necesita el cambio?
- SIM Card con daños físicos (quebrada, doblada, componentes desprendidos).
- Si la SIM Card se prueba en varios equipos y no funciona.
- Por renovación de equipo móvil. El nuevo equipo no es compatible con modelo que hoy tiene el cliente.
- NO corresponde a un cambio en los siguientes casos:

-Problema de llamadas, SMS, MMS, datos. Esto se debe validar a través de un Diagnostico Técnico Móvil.

-Por antigüedad o desgaste de la pintura del plástico.



VERIFICA PRECONDICIONES:

IMPORTANTE

1. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de Modificación Datos.
2. Realiza la validación de identidad del cliente. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Señor/a XXX, a continuación, procederé a realizar unas preguntas de validación de identidad, junto con la validación biométrica de su huella dactilar (en caso de un tercero, explicar que debe mostrar su carnet de identidad vigente).”





DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°24- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°24-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR