DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - 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.

PLATAFORMA 105 MÓVIL

BAJA DE SERVICIOS

UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL

PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 5

PLATAFORMA 105 MÓVIL

Definir el protocolo de atención para los ejecutivos de la Plataforma 105 ante el ingreso de un reclamo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Utiliza script de bienvenida:
- o Bienvenido a la plataforma de reclamo
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
    - Soy el encargado de ayudarlo hoy
    - Soy el encargado de atender su requerimiento
    - Soy su ejecutivo asignado por este día
    - ¿Cómo puedo ayudarlo hoy?
    - Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente.
    - Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento.
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.

- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Somos Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:

¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.

Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:

Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

A. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.

- Columna Tipo: Indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: Muestra si el caso está abierto o cerrado.
En caso de que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que su reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez gestionado usted recibirá la respuesta de este.

B. Si no cuenta con reclamo ingresado:
Debes guiarte por el procedimiento **INGRESO DE RECLAMO FRONT** Sección: Gestión.

Luego de ingresarlo, recuerda informar lo siguiente:

Sr/Sra. enviaremos a su correo electrónico el Formulario del reclamo que acabamos de ingresar. Por favor, ¿me confirma su correo electrónico?

Sr/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá la respuesta de este reclamo, ¿prefiere recibirla vía SMS, correo electrónico o carta certificada?

Respuesta a través de SMS

Por favor indíqueme a qué número desea que le enviemos la notificación.

Respuesta a través de CORREO ELECTRÓNICO

SI TIENE CORREO REGISTRADO:

Tenemos registrado un correo (indicar Gmail, Hotmail, Yahoo, etc.) ¿me lo podría confirmar? (cliente debe completar el correo para validar).

NO TIENE CORREO REGISTRADO:

Favor indíqueme un correo electrónico de contacto (si cliente no quiere indicar uno o consulta para qué lo necesitamos, debes indicar que es para enviar la respuesta a su reclamo o solicitud).

Respuesta a través de CARTA CERTIFICADA.

Ningún problema don/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá una carta certificada notificando la respuesta a su reclamo a la dirección de…… Verificar dirección indicada en sistema, si no es la misma modificar.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO

Antes de finalizar la atención, debes:

- Asegurarte que el cliente no tenga dudas de la información entregada, para ello puedes hacer un breve resumen de la atención entregada o preguntar por dudas adicionales

.- Si no se entregó anteriormente el número de reclamo, antes de despedirte debes entregarlo.- Realizar despedida cordial:

Muchas gracias por llamar a Claro. Que tenga un(a) muy buen día/tarde/noche.

CONTINUAR

Lección 2 de 5

BAJA DE SERVICIOS

Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES MÓVIL

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
Todos los canales de atención pueden realizar este procedimiento.			

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
	Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).		

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
		Sí, se debe validar según lo indicando en el procedimiento **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** dependiendo del canal de atención y el sistema utilizado.	

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES

- Los servicios adicionales móvil considerados en este apartado son **número privado, seguro de protección móvil y bolsas/paquetes recurrentes**.
- La baja de suscripciones y eventos móviles se deben atender según el procedimiento **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES (SUSCRIPCIONES Y/O EVENTOS).**
- No se debe ingresar la baja del servicio adicional si el cliente tiene valores en cobranza o la boleta del mes vencida.

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
Realiza la baja del servicio adicional directamente en CRM One. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS**			

¿QUÉ CANALES PUEDEN REALIZAR LA BAJA DE SVA'S?	¿QUIÉN PUEDE ELIMINAR SVA´S?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	CONSIDERACIONES
Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One: **Motivo 1**: Solicitudes Comerciales **Motivo 2**: Servicios Adicionales **Motivo 3**: Activación / Desactivación Servicio Adicional **Resultado**: Solicitud Completada			

CONTINUAR

Lección 3 de 5

UNIFICACIÓN DE CUENTAS FIJO Y MÓVIL

Detallar como atender a clientes que soliciten la unificación de sus cuentas de facturación.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **Sucursales y Canales Digitales** deben realizar la gestión directo en CRM One. **Call Center** debe dejar registro en Tipifica para que Backoffice gestione la solicitud del cliente en un SLA 1 día hábil.
- Si la línea es **cuenta exacta (Plan XS y S)** debes agendar la **separación** o **unificación** para el día anterior al inicio de ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea es **postpago** debes realizar la **separación** o **unificación** de forma inmediata e informar al cliente el cobro de proporcionales en la cuenta antigua como en la nueva. Solo en caso que sea necesario agendar la separación o unificación, la debes agendar para el mismo día que inicia el ciclo de la cuenta en que quedará la suscripción. Recuerda que dentro de este plazo el cliente mantendrá una orden pendiente en CRM One y no debe presentar deuda vencida para el día de agendamiento.
- Si la línea posee cuotas del **"cargo de activación" (cuota inicial del equipo)** pactadas en la boleta (cargos futuros), informa al cliente que dichas cuotas serán cobradas en la siguiente boleta de la antigua cuenta, en su totalidad. Si acepta, puedes proceder con la gestión, si no acepta, informar que puede solicitarlo nuevamente, una vez que haya pagado todas las cuotas del cargo de activación.

VERIFICACIONES PREVIAS PARA LA SEPARACIÓN Y UNIFICACIÓN DE CUENTAS

1. Revisa que el Rut del cliente no tenga **deuda vencida** en CRM One. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2. Revisa si la línea que se desea **separar** o **unificar** presenta **cuotas del cargo de activación pendientes**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, presiona en **Ver los Productos Asignados**, y revisa el **ítem Tipo de Adquisición**, el que debe indicar **Propio** o **Compra**. Si indica **Arrendamiento** verifica en el ítem **Cantidad de Pagos a Plazo** la cantidad de cuotas en que fue pactado el equipo.

2.1. **Si la línea presenta cuotas pendientes**, informa al cliente que estas serán cobradas en su totalidad en su siguiente boleta de la cuenta actual. Si el cliente acepta, continúa con el **paso N°3**. Si el cliente no acepta finaliza la atención.

2.2. **Si la línea no presenta cuotas pendientes**, continúa con el **paso N°3.**

3. Revisa el **ciclo de facturación** de las cuentas a gestionar:

- Si la solicitud es por **separación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación actual de la línea, ya que este mismo ciclo es el que se debe utilizar al momento de crear el **nuevo Perfil de Facturación (CBP)** donde quedará alojada la línea separada. Para esto, presiona sobre la Cuenta Financiera actual de la línea y luego presiona el botón **Ver Acuerdo de Facturación**.

- Si la solicitud es por **unificación de cuentas**, debes revisar el ciclo de facturación de la cuenta destino (donde quedará alojada la línea), ya que puede ser un ciclo distinto al de la línea que se desea unir y por ende se modificaría la fecha de pago, o en el caso que línea a traspasar sea cuenta exacta, debes agendar la unificación al día anterior del inicio de este ciclo.

4. Revisa si la línea a separar o unificar es **postpago** o **cuenta exacta**. Para esto, ingresa a la pestaña **Suscripciones**, botón **Ver los Productos Asignados** y revisa el ítem **Tipo de Plan** o **Plan Family Category**.

CONTINUE

Lección 4 de 5

PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

TRANSFERENCIA A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIOS)

DEBE SABER

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar EXPLÍCITAMENTE la desconexión de un servicio.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de **lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs**.
- Si el cliente solicita la desconexión de servicios fuera del horario de atención, debes indicar que debe llamar en los horarios correspondientes de atención

GESTIÓN

Paso 2

Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

Paso 3

Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

Paso 4

Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

Paso 5

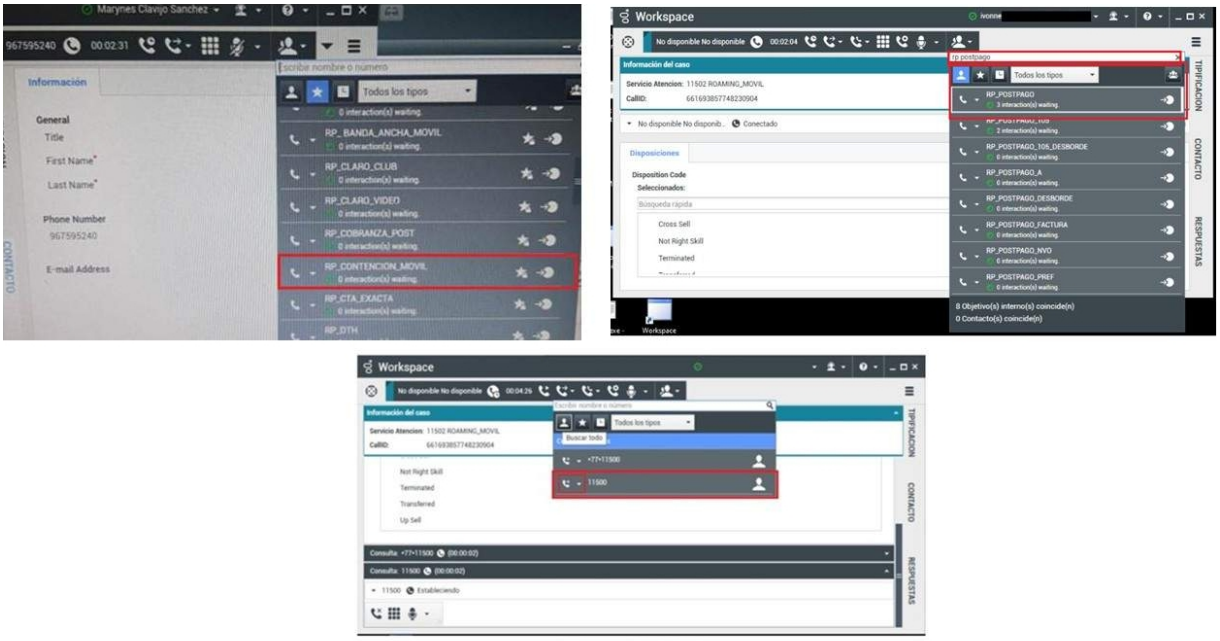


*Imagen de referencia

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de “Favoritos” o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).

Paso 6

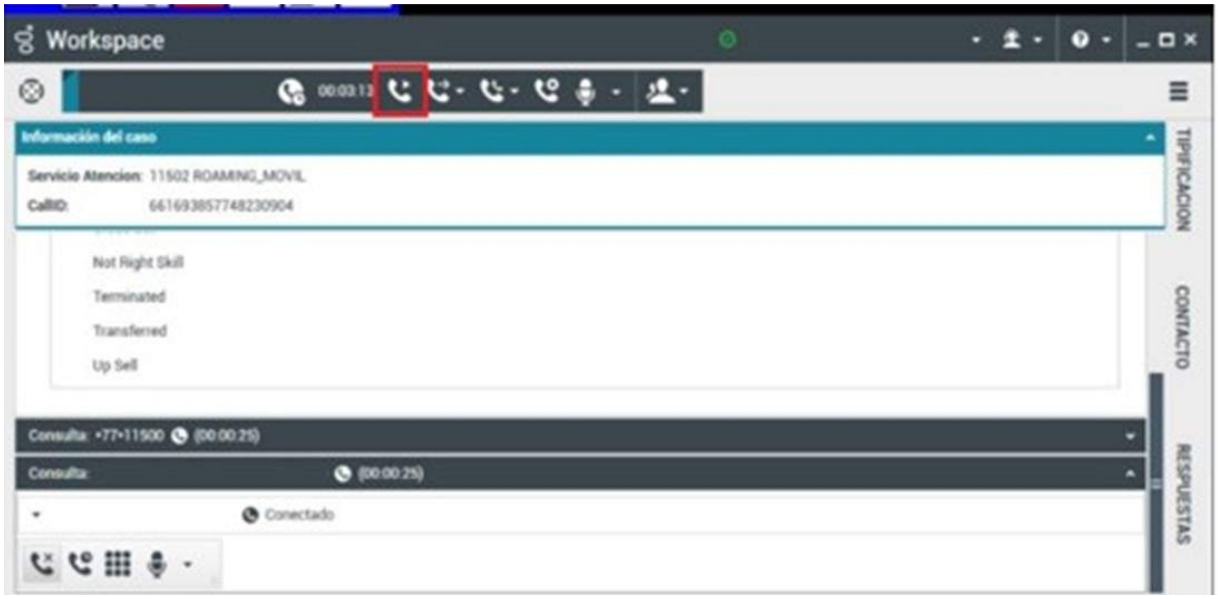
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

Paso 7



Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en linea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención. El botón para retomar al cliente es el siguiente:

Paso 8

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

TRASNFERENCIA A PLATAFORMA ROAMING

Paso 2

DEBE SABER

- Siempre se debe realizar la transferencia de manera asistida.
- Las transferencias hacia la Plataforma Roaming deben corresponder a llamadas de consultas de activación, soporte técnico y desactivación de Roaming.
- No se deben transferir consultas sobre facturación del servicio Roaming, estas deben ser gestionadas por el área comercial o el 103.
- Siempre se deben entregar los siguientes datos: nombre, Rut, PCS y país al que viaja el cliente.
- El horario de atención de la Plataforma Roaming es de **lunes a domingo, las 24 horas.**

Paso 3

Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

Paso 4

Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

Paso 5

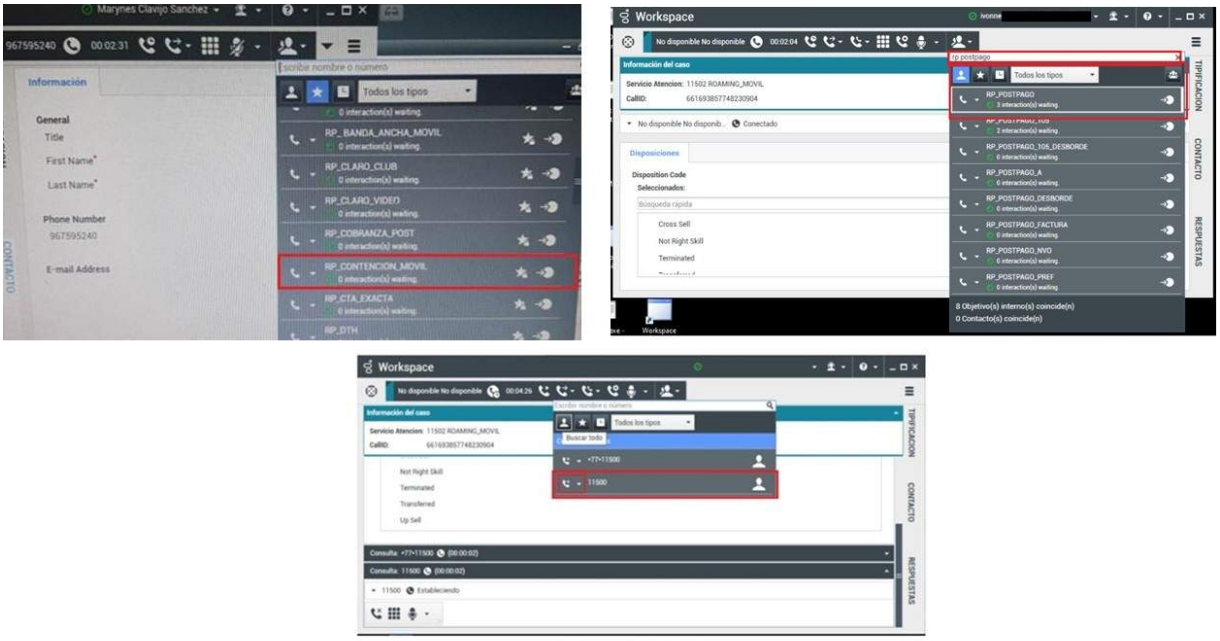


*Imagen de referencia

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de “Favoritos” o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).

Paso 6

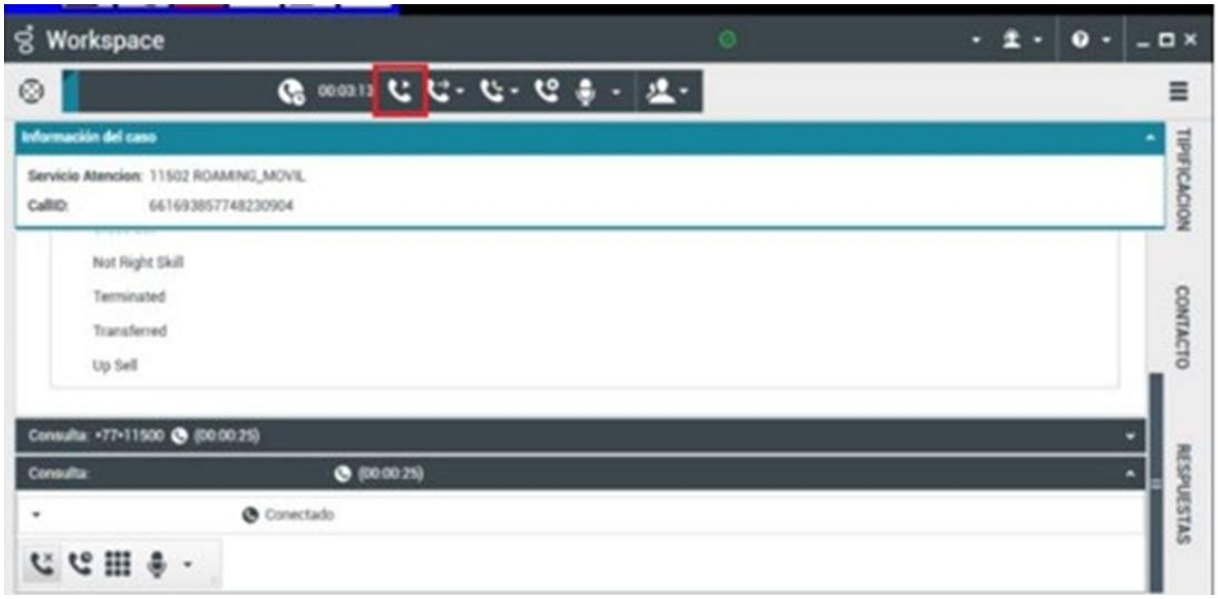
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

Paso 7



Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en linea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención. El botón para retomar al cliente es el siguiente:

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 - MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR