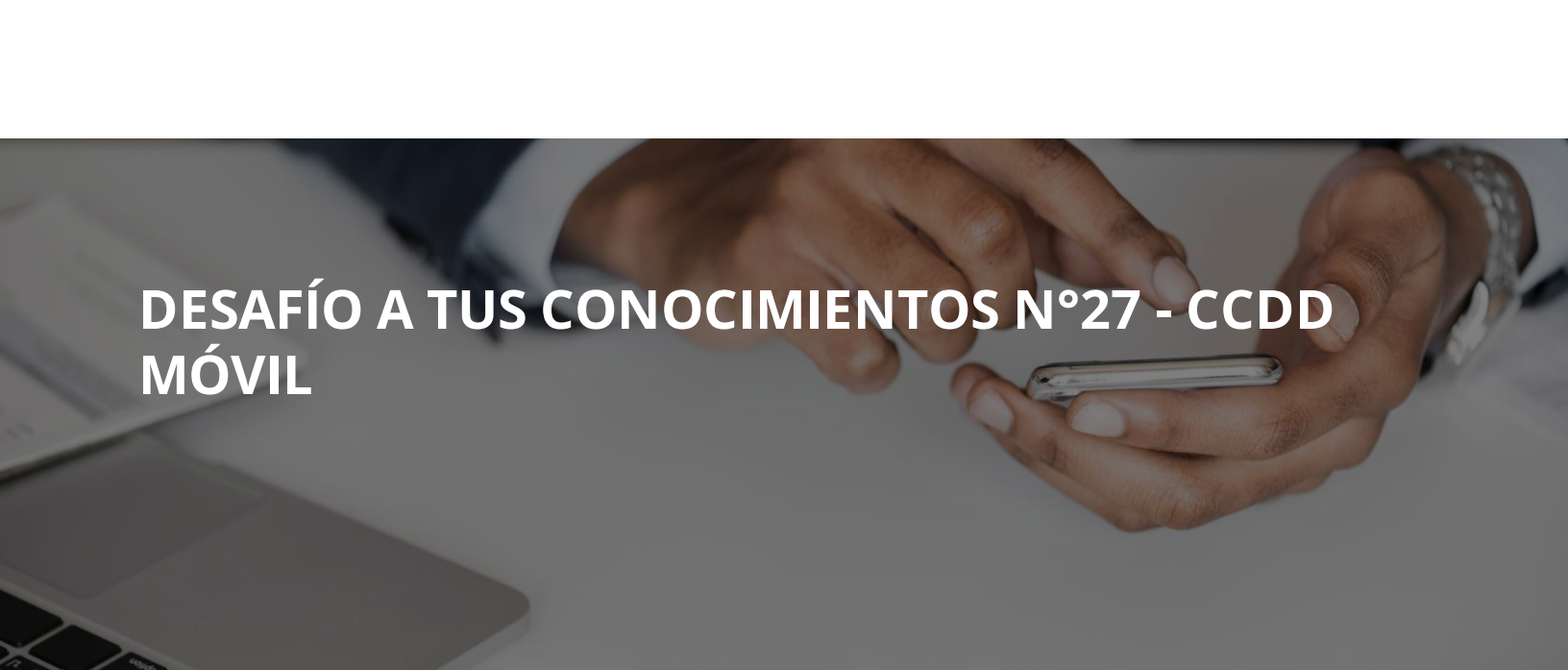




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°27 - CCDD MÓVIL

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.

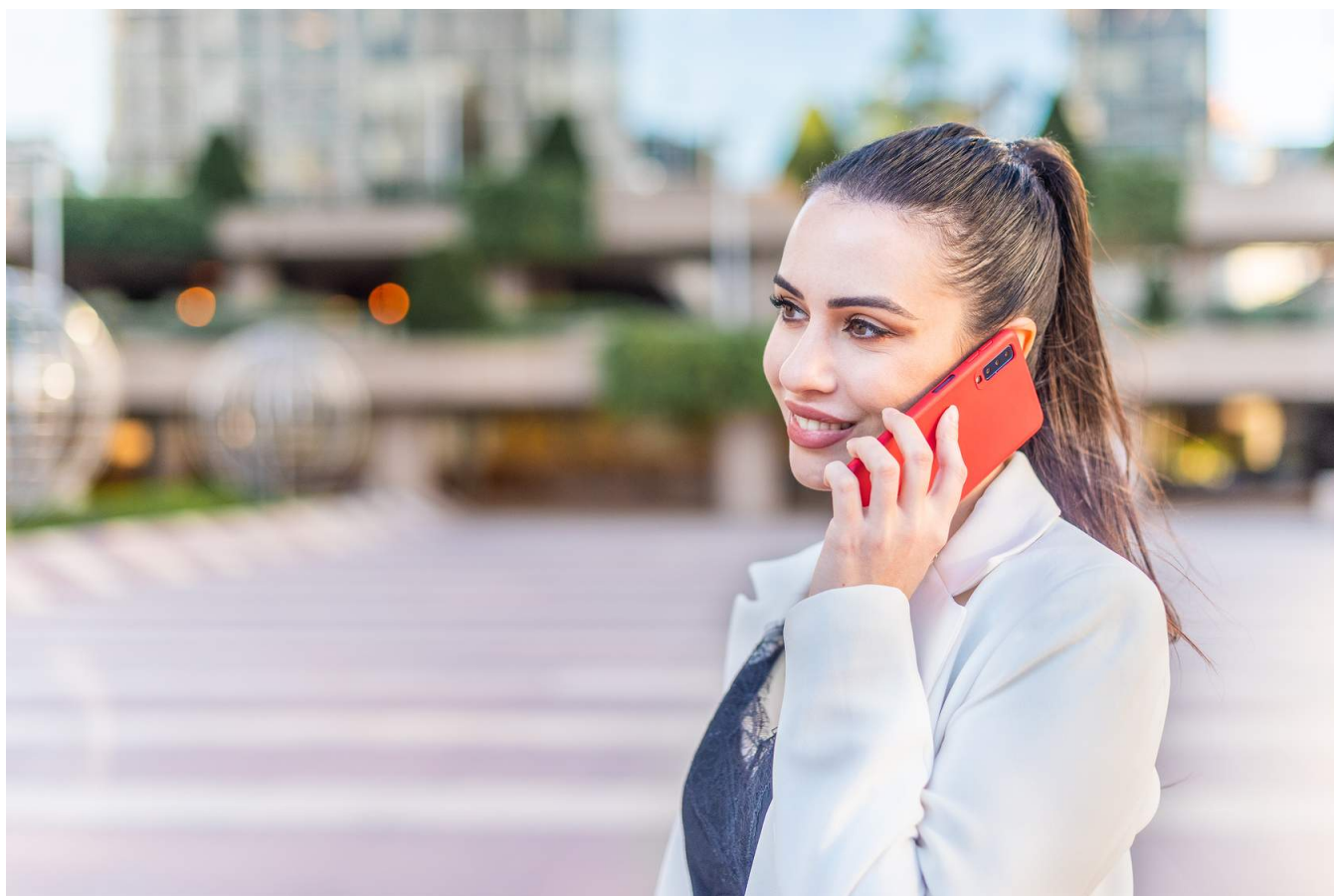
≡ UNIDAD 1: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)

≡ UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL

≡ IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS (FRE)



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención se puede brindar solo al **titular del servicio**.
- Si quien nos contacta indica que es un **tercero usuario del servicio**, se debe informar que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular.
- Siempre debes validar, antes de iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), que en CRM One el cliente **tenga y esté actualizado su correo electrónico** debido que a este correo le llegará la validación de identidad y los comprobantes de esta gestión. Apóyate del procedimiento [CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN](#) para corregir el correo del cliente en CRM One.

VERIFICAR PRECONDICIONES:



1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO —

Consulta al cliente si **es el titular** de la línea en la que se desea renovar el equipo.

1.1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el **PASO N°2**.

1.2. Si el cliente indica que es un **tercero usuario del servicio**, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios, por lo que se necesita de su autorización. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.

2. REvisa si el cliente tiene una renovación en curso en la misma LÍNEA —

2.1. Revisa en CRM One si el cliente tiene una renovación en curso realizada por E-commerce asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la pestaña **Historial** ítem **Contacto**, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

a. Si el cliente **si tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación asociado a la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación en esta atención. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con

fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

- Si el cliente, tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°2.2.**

- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención. **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce**, continúa con el **PASO N°2.2.**

2.2. Revisa en el **Dashboard** del Front de Renovación de Equipos (FRE) si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FRE, en el siguiente link <https://fpv-uat.clarovtrcloud.com/authentication>, con las credenciales de CRM One, y selecciona el icono **Estado de Solicitudes**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado **Pendiente de Entrega**.

a. Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación en la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX [indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

- Si el cliente tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el PASO N°3.

- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, continúa con el **PASO N°3**.

Fecha	Hora de ingreso	Rut Cliente	Nombre Cliente	PCS	Tipo de pago	ID Solicitud	Estado Solicitud
18/03/2023	10:12	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Atenta
18/03/2023	10:28	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Boleta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	10:30	11.523.754-6	Martín Botadillo	+5691264123	Boleta	1.6273487623	Atenta
18/03/2023	10:44	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	12:08	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Boleta	1.6273487623	Pendiente de pago
18/03/2023	14:20	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	15:11	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Boleta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	17:40	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	17:58	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Boleta	1.6273487623	Cancelada
18/03/2023	18:13	12.544.754-9	Martín Botadillo	+5691264123	Tarjeta	1.6273487623	Cancelada

3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE

Solicita al cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE).

3.1. Si el cliente **no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos en este momento

puede contactarnos nuevamente cuando los tenga para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el cliente **muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado, igualmente entrega la tranquilidad de que esta llamada está siendo grabada. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado y que además esta llamada está siendo grabada.

- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el PASO N°3.3.
- Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.3. Si el cliente **si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FRE y presiona **Buscar**.

a. Si el **número de serie es invalido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°4**.

Claro

Inicio Ejecutivo Juan Perez Cerrar sesión

Estado de Solicitudes

Claro

Ingresa los datos para comenzar:

Rut Cliente
12.345.678-9

Rut de serie de carnet de identidad
123.456.789

Buscar

4. REvisa si el cliente tiene una renovación pendiente en FRE

4.1. Si al momento de ingresar los datos del cliente éste **presenta una solicitud pendiente en FRE**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo **Retracto en la Atención** y luego debes crear una nueva orden.

4.2. Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FRE**, continúa con el **PASO N°5**.



5. VERIFICA QUE EL CORREO DEL CLIENTE ESTE CORRECTO EN FRE

En la pestaña **Perfil Cliente**, en el recuadro Información Cliente, confirma que el correo este ingresado correctamente.

5.1. **Si el correo esta correctamente ingresado**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

5.2. **Si el correo no esta correcto**, debes proceder a corregirlo en CRM One, debido que a este correo le será enviada la validación de identidad y todos los comprobantes de la gestión. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FRE.

Apóyate del procedimiento [CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN](#) para corregir el correo del cliente en CRM One.

Una vez corregido el correo e ingresado nuevamente a FRE, continúa con el apartado GESTIÓN.

GESTIÓN:



Una vez indagado el equipo y la modalidad de renovación que desea el cliente e ingresado los datos en FRE, selecciona el número de teléfono al cual se desea renovar para revisar la modalidad a la que pueda optar el cliente.

1. Si FRE muestra un recuadro verde con el mensaje **"El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta"**, significa que el cliente puede elegir cualquier forma de pago para su nuevo equipo. Una vez visualizado el mensaje presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles**.

2. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE **recomendará equipos según límite de crédito al que puede optar el cliente.**

En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos: **Marca y Modelo, Color. Precio con Boleta:** Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas. **Precio con Tarjeta:** Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas. **Argumentos de Venta:** Ventajas del equipo. **Ficha Técnica:** Describe las principales características técnicas del equipo.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades: **Búsqueda Simple** o **Búsqueda Avanzada**.

a. En Búsqueda Simple se puede buscar bajo los siguientes ítems:

- **Tipo de Pago:** Tarjeta o Boleta. Importante: Usa el filtro si el cliente declara que está buscando equipos financiados, previo a ofrecer cualquier equipo puntual.
- **Rango Precio (valor total del equipo):** Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.
- **Marca**
- **Modelo**

b. En Búsqueda Avanzada se puede buscar bajo los siguientes ítems:

- **Tipo de Pago:** Tarjeta o Boleta
- **Rango Precio (valor total del equipo):** Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.
- **Marca**
- **Modelo**
- **Almacenamiento (GB)**
- **Color**
- **Cámara Trasera (MPX)**

- **Cámara Frontal (MPX)**
- **Tamaño Pantalla**

2.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no está en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Boleta** o **Precio con Tarjeta** dependiendo de la modalidad deseada, y de la fila **Ficha Técnica**.

Si el equipo buscado está solo en la modalidad con tarjeta y no en la modalidad con pago en boleta que es lo que el cliente desea, ofrece esta alternativa informando los beneficios que se tiene al pagar el equipo al contado, donde puede optar a un valor más económico que al llevarlo en boleta (puedes comparar el precio total del equipo en boleta versus el precio total del equipo en tarjeta), además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el equipo que busca se encuentra disponible en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar el equipo a un precio mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar por este equipo en esta modalidad?

a. Si el cliente **si acepta el equipo en esta modalidad**, continúa con el **PASO N°2.2**.

b. Si el cliente **no acepta llevar el equipo al contado y tampoco acepta algún equipo de similares características**, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado**.

Por último, deja el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

2.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en la modalidad deseada o el cliente acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

3. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo, en Tarjeta o en Boleta. **Si es en boleta, es en esta parte donde debes seleccionar el número de cuotas del equipo (12 o 18).** Luego debes presionar el botón **Comprar**.

En caso de no ingresar la cantidad de cuotas cuando la modalidad de renovación es en boleta, el sistema arrojará la siguiente alerta:

4. Con la modalidad de renovación seleccionada e ingresada la cantidad de cuotas si es que aplica, el sistema levantará la siguiente alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

5. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho. **Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.**

En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si

se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

6. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa, además, que es recomendable que lo haga desde su teléfono y que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

7. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del pie o del valor total del equipo según el método de renovación seleccionado.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie o del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile.

En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXX, bajo la modalidad de pago en boleta [o tarjeta], por un monto de \$XX.XXX correspondiente al pie y XX cuotas de \$XX.XXX [o detallar el valor total del equipo], el cual será despachado a la dirección XXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del pie [o del total del equipo] en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la Región Metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago haya sido realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

En caso que el cliente lleve un equipo en condición de arriendo y pactado en cuotas a su boleta, se debe, además, entregar la siguiente información:

Sr(a) XXXX, recuerde que usted lleva un equipo modelo XXXX, por un valor de \$XX.XXX, dicho valor ha sido pactado en XX cuotas, estas cuotas serán cobradas a través de su boleta de servicios. Tenga en cuenta, que este equipo es propiedad de Claro Chile hasta concluido el plazo de su contrato de arriendo con opción de compra.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención:**Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro

The screenshot displays the Claro Chile CRM One interface. At the top, there's a red header with the Claro logo and user information: "Ejecutivo Recambio De Equipo (RRE) XXXX-1234". Navigation links include "Inicio" and "Cerrar Sesión". Below the header, a red bar contains the user's name and ID: "RUT TITULAR: 16.743.365-5 | NOMBRE APELLIDO: PATRI PA.PA. | N° PCS: +56-9-9012 3198" and a button "Estado de Solicitudes".

The main content area has a red bar with "Cancelar Solicitud". Below this is a tabbed interface with "Perfil Cliente" selected. The "Perfil Cliente" tab shows two columns of information:

- Información asociada al Cliente:**
 - RUT TITULAR: 16.743.365-5
 - NOMBRE APELLIDO: PATRI PA.PA.
 - FECHA DE NACIMIENTO: 10-09-2005
 - Email: A@MAIL.COM
 - LÍMITE CRÉDITO ACTUAL: \$432.000
 - DEUDA VENCIDA: 30
- Información asociada al PCS:**
 - N° PCS: +56-9-9012 3198
 - TIPO DE SUBSCRIPTOR: POSTPAGO
 - LÍNEA BLOQUEADA: No
 - EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE: No
 - PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO: Si
 - PLAN: RFRS 2021-EPAMAX XL LIBRE

At the bottom, there's a green box with a warning icon and text: "El cliente puede cancelar equipo arrendado con tarjeta o cancelarlo en su boleta." To its right is a red button labeled "Mostrar Opciones Disponibles".

CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO, PERO SOLO CON PAGO CON TARJETA (RECUADRO EN AMARILLO)

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta”** aparecerá dentro de un recuadro de color amarillo. Con este mensaje el cliente solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta en la línea consultada.

2. Si el mensaje no se acomoda a la modalidad de renovación que desea el cliente, verifica si el motivo por el cuál FRE arroja este mensaje puede ser modificado con alguna gestión en esta atención.

2.1 Si es posible de modificar el mensaje: En el caso del ejemplo de la imagen anterior, el ítem **Plan Compatible con Arriendo** es el que está destacado en color amarillo, ya que el cliente no tiene un plan compatible para optar a equipos en arriendo. Mientras que los otros ítems están destacados en color verde indicando que si tiene un límite de crédito disponible (\$432.000), no tiene deuda vencida, no presenta un bloqueo en la línea y no posee un equipo en arriendo vigente. Por lo tanto, para este caso, es posible determinar, que si se actualiza el plan del cliente a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), el mensaje indicado por FRE será distinto permitiendo al cliente optar a la modalidad de pago en boleta. Frente a este caso, informa al cliente que para optar a la modalidad de pago en boleta se tiene que actualizar su plan a uno compatible con equipos en arriendo. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente puede optar solo a la modalidad de renovación con pago con tarjeta, esto debido que tiene un plan que no es compatible con la modalidad de equipos en arriendo. Si lo desea, le puedo ofrecer actualizar su plan a uno que si sea compatible para que pueda optar a la modalidad de renovación con pago en boleta. ¿Desea realizar la actualización de su plan?

a. Si el cliente no desea actualizar su plan y no desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él espera. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo No acepta cambio de

plan. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención.Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente no desea actualizar su plan y si desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3**.

c. Si el cliente si acepta actualizar su plan a uno compatible con equipo en arriendo, debes proceder a cancelar la solicitud en FRE usando el motivo **Retracto en la Atención** y en el detalle indicar que es por cambio de plan, y luego ingresar a CRM One y verificar el plan que tiene contratado el cliente (EP – DIF – GGTT):

- Si el plan del cliente es **DIF (diferido) o EP (equipo propio)** se debe actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando el plan más cercano en precio y características, además, en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, se debe informar que al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan. Utiliza el procedimiento [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#) para gestionar el cambio.

- Si el plan del cliente es **GGTT (grandes tiendas)**, debes revisar en CRM One que el contrato por el equipo esté finalizado (18 meses cumplidos). Si no es el caso del cliente, debes informar que no es posible realizar el cambio de plan debido que tiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, y este cambio ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, debido a esto, no es posible realizar la actualización de su plan ya que ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito.

Si por el contrario, el cliente si tiene el contrato por el equipo finalizado, pero mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio,

privilegiando mantener las características y a continuación, realiza la renovación en FRE. Utiliza el procedimiento [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#) para gestionar el cambio.

2.2. Si no es posible modificar el mensaje

Si no es posible modificar el mensaje del cliente debido que el ítem Limite de Crédito Actual es igual 0, se debe explicar al cliente los beneficios que tiene esta modalidad de renovación. Informa que puede optar a un valor con un descuento importante que, al llevarlo en boleta, además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión solo puede optar a renovar su equipo en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar un equipo con un descuento importante y mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar a renovar en esta modalidad?

a. Si el cliente no acepta esta modalidad de renovación, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él esperaba. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Crédito en boleta insuficiente**. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención. **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **si acepta** renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3**.

3. A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FRE recomendará equipos según la modalidad a la que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes visualizar los siguientes datos de los equipos propuestos:-

Marca y Modelo

-Color

-Precio con Boleta: Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada cuota para las 18 cuotas.

-Precio con Tarjeta: Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.

-Argumentos de Venta: Ventajas del equipo.

-Ficha Técnica: Describe las principales características técnicas del [equipo](#). Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial. En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades:

Búsqueda Simple o Búsqueda Avanzada.

Búsqueda Simple: se puede buscar bajo los siguientes ítems:

Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta

Rango Precio (valor total del equipo): Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.

Marca

Modelo

Búsqueda Avanzada: se puede buscar bajo los siguientes ítems:

-Tipo de Pago: Tarjeta o Boleta

-Rango Precio (valor total del equipo): Menor a \$200.000, \$200.000 - \$400.000, \$400.000 - \$600.000 y mayor a \$600.000.

-Marca

-Modelo

-Almacenamiento (GB)

-Color

-Cámara Trasera (MPX)

-Cámara Frontal (MPX)

-Tamaño Pantalla

3.1. Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no esta en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Tarjeta** y **Ficha Técnica**.

Si el cliente no acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado**. Por último, deja el siguiente registro de atención: **Registro de atención en CRM One**:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en esta modalidad o el cliente si acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

4. A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo (en Tarjeta). Luego debes presionar el botón **Comprar**.

5. Con la modalidad de renovación seleccionada, el sistema levantará la una alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

6. En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra,

debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho.**Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.** En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

7. En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Luego presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa al cliente además que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de un reconocimiento facial, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

a. **Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona en **Validar** en FRE lo que indicará el siguiente mensaje: Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link:

<https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio. En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

8. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del valor total del equipo.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en tarjeta, por un monto de \$XXX.XXX correspondiente al valor total del equipo, el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo de hasta 24 horas para realizar el pago del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago fue realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención: **Registro de atención en CRM One:**

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro

The screenshot displays the Claro CRM One interface. At the top, there's a red header with the Claro logo and navigation links like 'Inicio' and 'Cerrar Sesión'. Below the header, a red bar contains the user's name 'Ejecutivo Recambio De Equipo (FRE) 33384737' and a 'Estado de Solicitudes' button. The main content area has a tabbed interface with 'Perfil Cliente' selected. It shows two columns of information: 'Información asociada al Cliente' and 'Información asociada al PCS'. The client information includes fields for RUT, Nombre Apellido, Fecha de Nacimiento, Email, and Límite Crédito Actual. The PCS information includes fields for N° PCS, Tipo de Suscriptor, Línea Bloqueada, Equipo en Arrendo Vigente, Plan Compatible con Arrendo, and Plan. A yellow warning box at the bottom states: 'El cliente puede renovar equipo pagando solo con su boleto, pero no puede cargar cuotas a su boleto.' A red button labeled 'Mostrar Opciones Disponibles' is also visible.

CLIENTE NO CLASIFICA PARA RECAMBIO (RECUADRO EN ROJO) —

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta”** aparecerá dentro de un recuadro de color rojo.

Si se visualiza este mensaje, el cliente no podrá renovar su equipo en este momento.

2. El motivo por el cual el cliente no puede optar a la renovación en su línea se puede deber a varios factores, como, por ejemplo, saldo pendiente (el cliente debe tener saldo 0, no puede tener deuda emitida ni vencida) o línea bloqueada, entre otros.

Si bien al cliente se le puede mencionar el o los motivos por los cuales no puede optar a la renovación en su línea, y que principalmente son los recuadros que están destacados de color rojo en FRE, el regularizar estos ítems por parte del cliente no asegura que tras una nueva solicitud pueda optar a renovar en esta línea. Si el cliente insiste, ofrece la alternativa que pueda renovar comprando un equipo liberado vía E-commerce. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión no puede optar a renovar equipo en la línea consultada. Esto se debe a que presenta XXXXX [indicar motivos según los recuadros destacados en rojo]. Debido a esto, le puedo recomendar que realice la renovación de su equipo por la web de Claro Chile revisando los equipos liberados.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Deuda Vencida** o **Retracto en la atención** según sea el caso. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3. En caso que el cliente presente **Saldos Pendientes**, informa que debe regularizar su situación para sea posible revisar si puede optar a la renovación de su equipo. Informa el monto que adeuda y recomienda que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido que demora menos en que se refleje en nuestros sistemas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente presenta deuda vencida por un monto de \$XX.XXX, por lo que si quiere renovar su equipo en esta línea debe regularizar su situación. Le recomiendo que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido demora menos en reflejarse en nuestros sistemas.

Si el cliente indica que pagará de inmediato durante esta atención, espera que realice el pago y una vez pagado, cancela la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Deuda Vencida**, y vuelve a realizar una nueva solicitud en FRE y continua la atención dependiendo del nuevo mensaje indicado. **Recuerda que no es posible asegurar que tras el pago pueda optar a renovar el equipo en su línea.**

4. En caso que el cliente presente su servicio **bloqueado por robo o pérdida**, debes informar que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de nuestras Sucursales de atención. Apóyate del procedimiento [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#) e informa al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente su servicio se encuentra bloqueado en nuestros sistemas por robo o hurto, y debido a ello no es posible realizar la renovación de su equipo por esta vía. Le recomiendo que se acerque a una de nuestras Sucursales de atención para que pueda solicitar el desbloqueo de su servicio.

Apóyate del siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana al domicilio del cliente.

Claro Inicio Ejecutivo Juan Perez Cerrar sesión

Estado de Solicitud Cancelar Solicitud

Perfil Cliente Propuesta Personalizada Propuesta Ampliada Tipo de Pago Dirección de Despacho Validación de identidad Resumen

Información Cliente

RUT TITULAR
12.345.678-9

NOMBRE APELLIDO
Matias Arena

FECHA DE NACIMIENTO
19/03/1988

EMAIL
Matiasarena@gmail.com

LIMITE DE CREDITO ACTUAL
\$ 0

DEUDA VENCIDA
\$ 10.990

Información PCS

N° PCS
912345678

TIPO DE SUScriptor
POSTPAGO

LINEA BLOQUEADA
SI

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO
NO

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE
NO

Si cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta

PREGUNTAS FRECUENTES:



1. En caso de que el cliente no tenga registrado un correo en CRM One, ¿cuál sería el procedimiento para que le llegue el link y realizar la validación facial? Antes de iniciar cualquier orden o proceso de atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), siempre debes validar en CRM One que el cliente tenga y esté actualizado su correo electrónico.

2. En caso que el cliente falle las 03 alternativas en el proceso de validación facial, ¿cuánto tiempo tiene que esperar para poder volver a realizar el proceso? El cliente debe esperar 24 horas para realizar nuevamente la validación facial.

3. Si el cliente no tiene un teléfono smartphone o no es factible realizar la validación facial por algún motivo, ¿se puede realizar validación alternativa? Para FRE, sólo se tiene considerado el método de reconocimiento Facial. Por la envergadura del proceso.

4. ¿Es posible realizar la venta de equipo en el mismo momento que el cliente solicita una línea adicional? En FRE solo es posible vender equipos no líneas. Se pueden realizar en la misma atención, pero son gestiones separadas.

5. ¿Es posible realizar un downselling en planes DIF, GGTT o EP para ejecutar la renovación de equipo? Es factible, sin embargo, siempre debes ofrecer lo más cercano al valor que ya tenía el cliente (esto aplica para clientes con planes EP, DIF y GGTT). Se debe transferir de forma asistida a la Plataforma de Botón Rojo Móvil, para la actualización al plan ARR al más cercano en precio.

6. Si el cliente presenta una solicitud de renovación pendiente en FRE, ¿que debes hacer? Debes cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo Retracto en la Atención y luego debes crear una nueva orden.

7. ¿Los clientes que tengan contratos Claro UP en la línea que desean renovar, pueden realizar la solicitud por FRE? Los clientes deben realizar la solicitud directamente en el canal presencial, es decir, en sucursal.

8. ¿En el caso que el cliente mantenga un plan GGTT y contrato por equipo finalizado (18 meses), es factible renovar equipo en FRE? Si cliente tiene el contrato por el equipo finalizado y mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio.

9. ¿Si el cliente presenta su servicio bloqueado por robo o pérdida, es factible realizar la renovación? Se informa al cliente que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de nuestras sucursales.

CONTINUAR

UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL



La Baja de Servicios Voluntaria Móvil es la operación de desconexión del servicio Claro- móvil por iniciativa del cliente.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.
- Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea para el último día del Ciclo de facturación, lo anterior, aplica para todo canal de atención.
- Si el cliente desea desconectar y posee deuda, cuotas de equipo, boletas de servicios, se debe sugerir pagar deuda. Si aun así no se logra, se debe ingresar la desconexión del servicio.
- **En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular**, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita la gestión.
- En caso de ser una desconexión móvil, el cliente podría recibir hasta dos boletas, dado que el servicio se cobra por mes vencido.
- No debes solicitar fotocopia de la cédula de identidad, ni imprimir formulario de término (en canales presenciales), estos documentos se reemplazan con la validación de identidad.

GESTIÓN CANALES REMOTOS:





REDES SOCIALES: Debe derivar a los clientes que requieran desconexión a través de sucursal virtual, para ello, se propone el siguiente Script. *“Sr (a) XXXXX, para dar mejor atención a su solicitud le recomiendo que ingrese a su sucursal virtual a través de consultas y solicitudes”*

ARGUMENTARIO: 5 PASOS



5 PASOS DE ARGUMENTACIÓN

Aplica para todos los canales de atención:

Paso 1: Resuelve la casuística planteada por el cliente, el cual gatilla su decisión de desconectar los servicios, para ello, puedes apoyarte en Clave.

Paso 2: Argumenta con los beneficios del plan actual, explica minutos, gigas. Además, revisa si tiene SVA los cuales se puede reducir con el fin de atender la reducción de costos. En caso de que el cliente acepte, apóyate en la publicación de Activación y Desactivación de SVA Móvil. A continuación, argumentario detallando los beneficios de nuestra oferta comercial.

Paso 3: Ofrece descuentos al cargo fijo, iniciando desde el menor, para ello puedes apoyarte en la publicación de **Plan retención**.

Paso 4: Puedes ofrecer Nota de crédito por un monto de \$7.000, para conocer si el cliente es afecto, debes revisar la publicación de **Plan Retención**. Y para apoyar la gestión de nota de crédito, puedes revisar la publicación de acuerdo a los procedimientos de No reconoce cobros Móvil.

Paso 5: Entrega como última opción, la baja de plan a precio normal (sin descuentos), solo podrás ofrecer hasta 1 escalón más abajo, te recomendamos usar la tabla de oferta Downselling con el fin de apoyar la gestión en sistemas, puedes apoyarte con la publicación de cambio de plan.

Si cliente ante las alternativas anteriores declara que no está interesado y que quiere una oferta más agresiva, considerando que la competencia ofrece algo mejor o que simplemente se quiere ir, derivar a:

-**Call Center y Canales digitales:** N1 (contención), plataforma especializada que cuenta con HHRR más agresivas.

- **Sucursales:** deriva a Ejecutivo Retenedor o Supervisor quien de acuerdo al perfil que tienen, cuentan con HHRR más agresivas.

En caso, de que el cliente solicite la desconexión de todas maneras, debes seguir con el paso a paso en ONE.

Plan Actual	Oferta Competencia	Argumentario
MAX XL libre CF \$16.990 GB libres. 400 GB de alta velocidad	-WOM GB libres \$19.990 -Movistar Libre Utra \$20.990 GB libres, 450 de alta velocidad -Entel Plan Libre \$22.990 GB libres	Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming. Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres y 400 GB de alta velocidad, además de Roaming. Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.
MAX L libre CF \$14.990 GB libres, 300GB de alta velocidad	-WOM 400 GB \$16.990 -Movistar Libre Pro \$16.990 GB libres, 300 de alta velocidad -Entel Plan 300 GB \$15.990	Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming. Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres de alta velocidad, además de Roaming. Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.
MAX M CF \$12.990 200GB	-WOM 250 GB \$12.990 -Movistar Libre Full \$13.990 200 GB -Entel Plan 120GB \$11.990	Plan actual del cliente es más barato, posee misma cantidad de GB de navegación, además de minutos libre y RRSS libres (las cuales no gastan/consumen los 200GB de navegación). Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.
Plan S CF \$8.990 100GB	WOM 125 GB \$10.990 Movistar Inicia \$10.990 100 GB Entel Plan 120GB \$11.990	Plan actual del cliente es más barato con minutos libres

BAJA NO CURSADA:

OBJETIVO

VERIFICAR PRECONDICIONES

GESTIÓN

CAMBIO A PREPAGO

OBJETIVO: Resolver atenciones de clientes que mencionan que solicitaron la desconexión de su servicio pero este continúa activo y ende, facturándose.

ALCANCE: Aplica a Sucursales, call center y canales remotos.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- Esta atención sólo se puede entregar al titular de la cuenta.
- Ante una baja no cursada comprobada, debes descontar todo cobro que se generó desde el día de la solicitud de desconexión.

- Las bajas no cursadas pueden ser resueltas en el front, siempre y cuando exista evidencia, a saber:

- o **Existe registro de atención de la plataforma de contención o de sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.**

- o **Existe registro de transferencia desde primera línea a plataforma de contención.**

- o **Solicitud de Baja ingresado, pero no finalizado aún.**

- o **Cliente manifieste que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.**



OBJETIVO	VERIFICAR PRECONDICIONES	GESTIÓN	CAMBIO A PREPAGO	
1. Revisa el estado de la línea del cliente, para ello, ingresa a One con el PCS del cliente y en el costado izquierdo o en la parte superior de la pantalla principal revisa su estado .				

ESTADO CANCELADO:

1. Revisa en el menú superior de One **Buscar** -> **Orden** -> **Órdenes** la fecha de la Orden de desconexión. Informa al cliente que la línea se encuentra finalizada y la fecha de baja.

REGISTRA:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Activos

Motivo 3: Estado de Suscripción

Resultado: Solicitud Completada

ESTADO ACTIVO:

1. De acuerdo a la fecha indicada por el cliente, revisa en One si existe una interacción de respaldo:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada/ Se genera orden/Imposible completar

2. Verifica en Tipifica <http://hogar.claro Chile.cl/login.php> con el Rut del cliente si tiene registro de una solicitud de desconexión o intento de transferencia a contención.

Si NO existe ninguna de estas evidencias, gestiona según el acordeón **No existe evidencia de solicitud de desconexión**



OBJETIVO	VERIFICAR PRECONDICIONES	GESTIÓN	CAMBIO A PREPAGO	E
----------	-----------------------------	---------	---------------------	---

Confirmando que existe evidencia de desconexión, debes gestionar la eliminación del número o bien, cambio a prepago.

a) Indica al cliente que, para cumplir con la normativa regulatoria, debes validar la identidad. Apóyate en la publicación [Validación De Identidad Para Titular Y/O Terceros](#).

Si la validación no es exitosa, informa al cliente que, para la seguridad y respaldo de la gestión, esta solicitud la puede realizar en sucursal virtual:

"Dn./Sra. XXX no podremos realizar la solicitud de desconexión según lo que nos indica la normativa regulatoria. Lo dejo invitado para que hacer su solicitud a través de su Sucursal Virtual en [ClaroChile.cl](#)

b) Verifica en la cuenta si hay montos facturados post fecha de solicitud de desconexión. Considera que estos, deben ser ajustados.

c) Consulta al cliente si su solicitud consiste en dejar su número prepago o eliminar el número.

d) Verifica si el cliente tiene un equipo asociado al pcs que desea eliminar. Si es así, confirma el TIPO DE ADQUISICIÓN del equipo. Revisa la publicación Productos Asignados Móvil (Atención Presencial y Remota).

- Si es PROPIO o COMPRA puedes gestionar según si el cliente quiere cambio a prepago o eliminar su número.

- Si el tipo es **ARRIENDO**, verifica si tiene contrato vigente o finalizado.

o **Finalizado:** Hacer la opción de compra en One. Una vez realizada, debes ingresar la desconexión.

o **Vigente:** Revisar si quedan cuotas pendientes por pagar. Para esto, revisa el desplegable REvisa que la línea del cliente no presente cuotas del cargo de activación pendiente de la publicación SEPARACIÓN Y UNIFICACIÓN DE CUENTAS MÓVIL

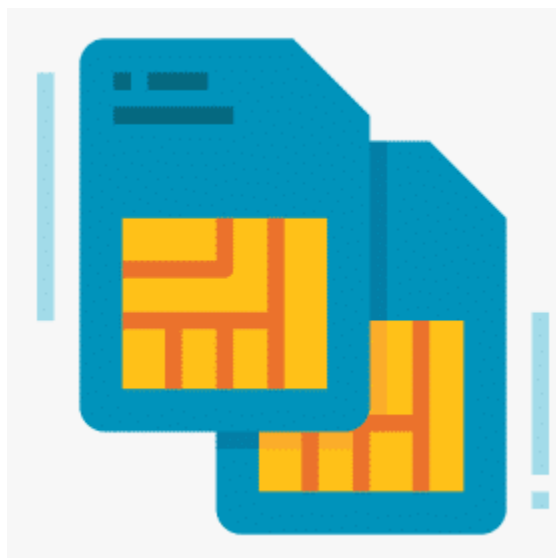
- Con cuotas pendientes: Informar al cliente las cuotas restantes del pago. Si el cliente no desea pagar en el momento, puedes ingresar la desconexión en One.

- De lo contrario, el cliente manifiesta hacer el pago total de las cuotas pendientes, debes generar la opción de compra para finalizar el contrato de arriendo del cliente.

- Si el cliente tiene cuotas pendientes del cargo de activación (el pago realizado al momento de contratar el equipo) se le facturará la totalidad de dicho cargo de activación.



OBJETIVO	VERIFICAR PRECONDICIONES	GESTIÓN	CAMBIO A PREPAGO	
1. Apóyate en la publicación <u>Migración Servicio Postpago a Prepago Móvil</u> para realizar el cambio. Posterior al cambio, elimina todo cobro generado desde el día en que se solicitó la desconexión hasta el día de tu atención. Te puedes apoyar en la publicación <u>Ingreso de Nota de Crédito Móvil</u>.				



OBJETIVO	VERIFICAR PRECONDICIONES	GESTIÓN	CAMBIO A PREPAGO
1. Apóyate en la publicación Desconexión de Servicios Móviles para ingresar la desconexión. Recuerda que esta debe ser con fecha para el mismo día. Posterior al cambio, elimina todo cobro generado desde el día en que se solicitó la desconexión hasta el día de tu atención. Te puedes apoyar en la publicación <u>Ingreso de Nota de Crédito Móvil.</u>			



OBJETIVO	VERIFICAR PRECONDICIONES	GESTIÓN	CAMBIO A PREPAGO	
3. Si no existe un respaldo en Tipifica ni en One, informa al cliente la situación y atiéndelo de la misma forma que se atiende a un cliente que solicita la desconexión por primera vez. Para esto, gestiona según tu canal de atención: • Call Center, transfiere de forma asistida al cliente a la plataforma de Contención según el procedimiento <u>Protocolo de Transferencia Móvil</u>. • Sucursales: te puedes apoyar de la publicación <u>Plan de Retención</u>, y en los procedimientos vigentes de SOMOS CLAVE • Canales Digitales: Deriva al cliente a Sucursal Virtual para que continúe la atención por esa vía en la sección Consultas y Solicitudes, ya que así es posible validar que es el Titular a quien se atiende. REGISTRA:				

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

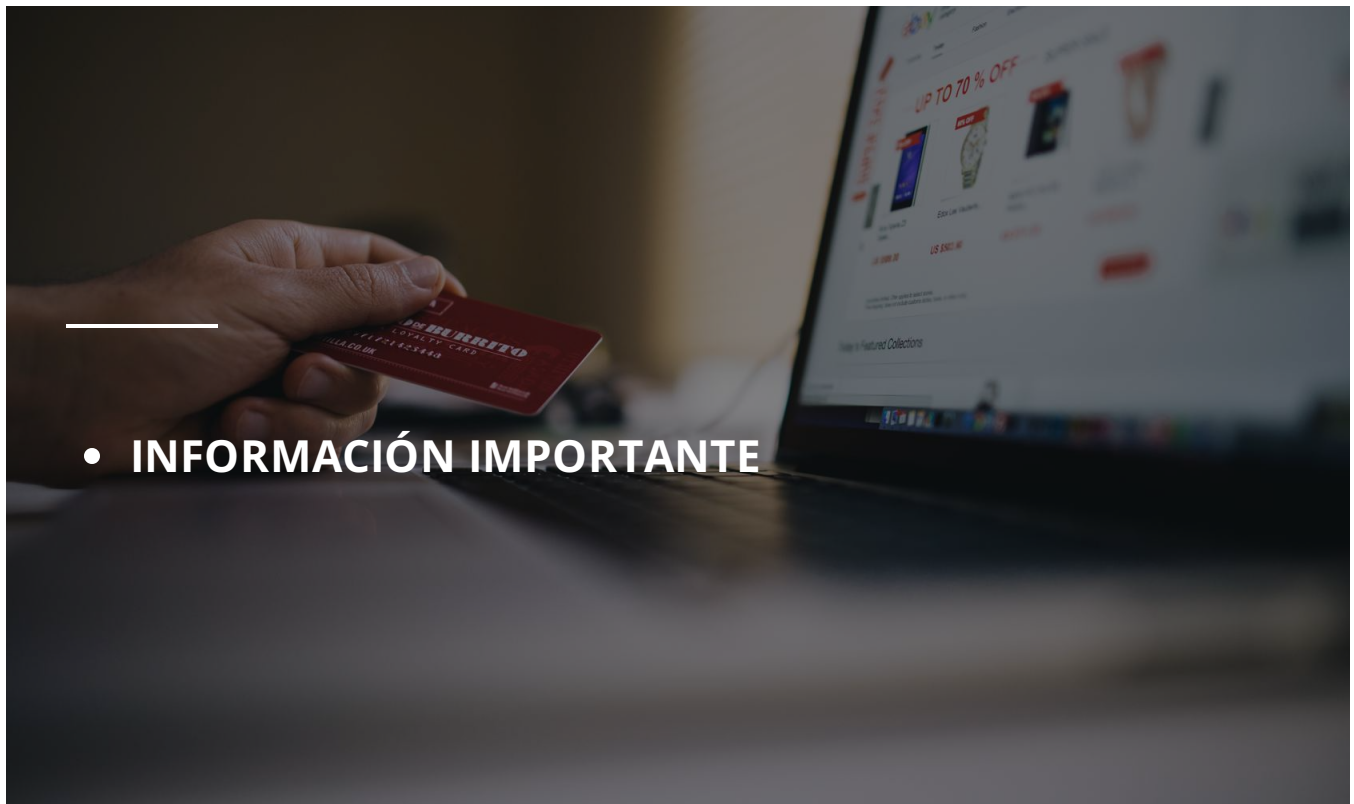
Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada



CONTINUAR

IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingreses una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.

Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°27- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°27-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR