

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°8 - 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.



INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES



SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

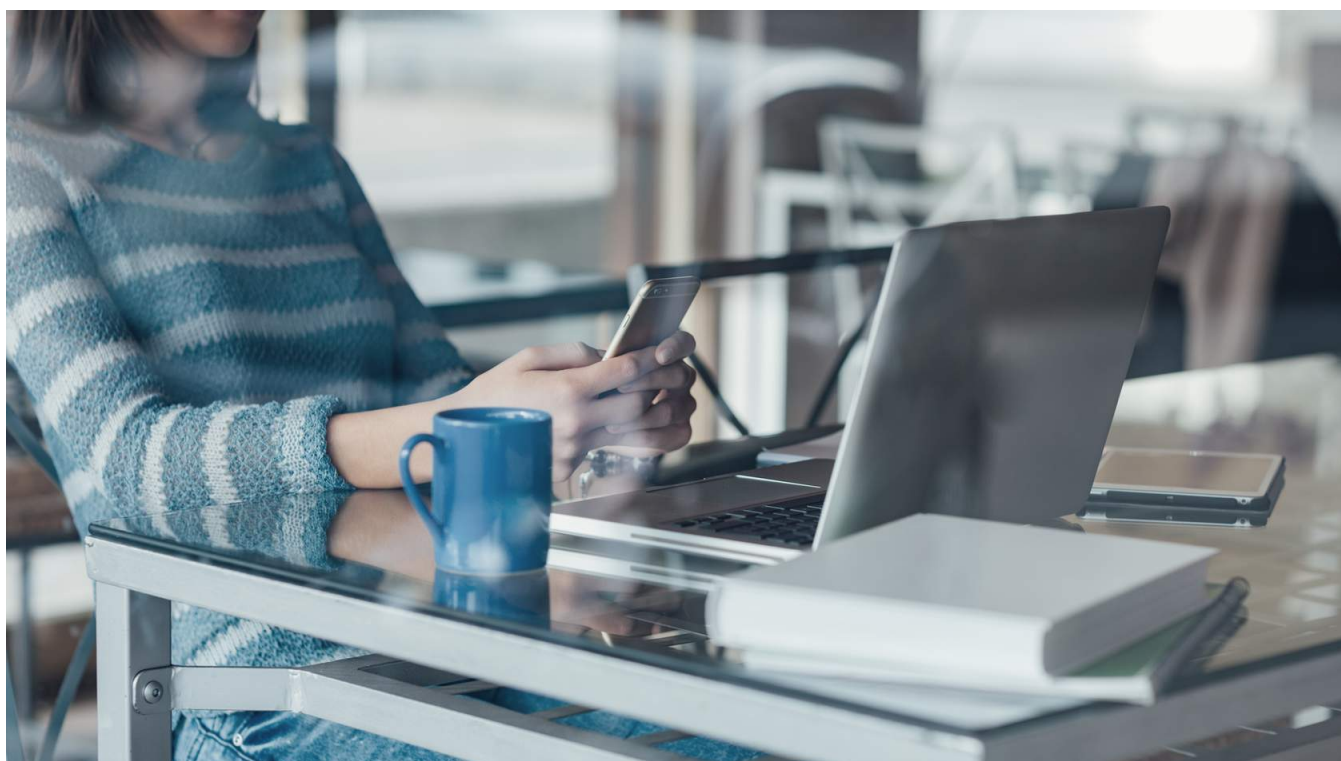


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



DEBES SABER:



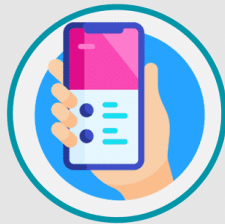
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

Paso 1: Pincha en la cuenta financiera del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo RIVEROS Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación: Chile

Descción: Canal: Web Medios: Autotendón

Entrada: Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN

Transferido: En Cartera: Login del Comerciante: En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 26 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	013320951	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976
11/05/2023	012838157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Page Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fec...

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSP/US	Justificación de Disputa	12051010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

Claro

EXCELENTE SERVICIO AL VALLEQUILA
60% LÍNEA 100% SERVICIO ONLINE

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023
Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
Nº de documento: 240885376
Nº de cliente: 19484687-7
241176264
Fecha Última Pago: 15 AGO 2023
Monto Última Pago: \$ 0.190

Total a pagar: \$ 16.990
Paga Ahora
Pagar más tarde: 02 SEPT 2023
SOLICITA PSE

Información importante para ti:
Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cl accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

	TOTAL
+ CARGO FIJO	\$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS CARGOS	\$ 0

REDAJA ÚLTIMO PAGO
MONTO ÚLTIMO PAGO: \$ 0.190

15 AGO 2023

Total servicio más Saldo anterior: \$ 16.990
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Paso 6: Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Subscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
☐ 2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56987238992	0,00	0,00	0,00	0,00
☐ 2036410147	CCOCHDM_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	13.885,56	2.874,45	16.500,01	13.885,56
☒ 2036410145	CCOCSUBEQPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R...	DBT	56986742872	1.680.586,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
☐ 2036410143	CCOCPM13_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.548,13	138,88	4.687,01	0,00

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 7: Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.588,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito: **Corrige monto facturado**

☒ Pagarlo en saldo inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar **Cancelar**

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

Paso 8: Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Wiredas

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Dirección del Cliente:

CAMPO (MUELLE) Camino a la Estrella 501
 QUINTO RANCHO - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'NEIGAN
 P.O. Box

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Faltar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667880	-1.00		2 309 904,74	
30/01/2023	RP	Boleta/Factura	13955163		2 209 083,30	2 309 905,74	

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

ID de la Interacción:				
	Nuevo	Guardar	Cerrar	Refrescar
Titular:	Tipo/Subtipo de Cliente:		Churn:	Maro:
<u>SANITY CLARO2</u>	<u>Pyme EMPRESA UNIPERSONAL</u>			NO E
Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condic
<u>100025241</u>	Cancelado	2/04/2014 11:34:32	7	Ningun
Dirección:			VIP:	
<u>Avenida del valle 819</u>			Ninguno	
<u>Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO</u>			Estado de la identificación:	
<u>Chile</u>				

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)
[Huec](#)
[Paga](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración
Crédito y Cargos
Pagos
Reembolsos
Acuerdos de Pago
Casos
Ítems de Acción
Historial
Lista de Depósito
Actividades de Legado
S

Fecha de Inicio: 24/05/2023
 Fecha Final: 21/10/2023
 Suscripción: Todos
 Número de Factura Legal: 240391179
 Buscar Ahora

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado	
☐	2216576413	CCRCINET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
☐	2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
☐	2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
☐	2216576394	CCRCTEL_REC	Telefonia Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Paso 5: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Declaración | **Crédito y Cargos** | Pagos | Reembolsos | Acuerdos de Pago | Casos | Ítems de Acción | Historial | Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 | Fecha Final: 1/07/2023 | Suscripción: Todos | Número de Factura Legal:
 [Buscar Ahora]

Cargos:

[Buscar Ahora] [Ajustar]

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
☐ 400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
☐ 400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
☐ 400359489	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito | **Cargo en Impugnación**

Créditos:

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

Paso 6: Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 No. de Suscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Teléfono Casa: Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 CAC:
 Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles **Disputar**

Detalles del Cargo:
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía OBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:
 Favor especificar Favor especificar
 Monto de disputa:
 0.00
 Motivo del Crédito:
 Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

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

Paso 7: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:

Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles Disputar

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:

Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Registrar template:

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

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

Paso 8: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 9: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

Página Principal de Interacción [X]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cancelar Refrescar Notas

Título: Tipo-Suporte de Cliente: Grupos: Mantención en Lista Especial:

Cia. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Asignado: Condición Especial:

3150789 Abierto 1/09/2011 12:18:57 88 VIP: Ninguna

Dirección: Estado de la Interacción:

CRUCE PANAMA 3 SANTA CRUZ
Santa Cruz Colchagua, LIBERTADORES GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
Chile

Ver/Quitar Interacción Ver/Quitar Tema

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

Id. de Cia. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Respuesta:

FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

3150789 FAVOR ESPECIFICAR 50879473068

Historial Trabaja Contactos Items de facturación

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Mostrar todo Ajustar

Modificado	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cia. Financiera	No.
17/06/2020	1302952363	Caso	URG. SER. M...	29/12/4712	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5087
14/06/2020	1302953272	Caso		14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES		SIN SEÑAL	Cerrado	3150789	5087
15/06/2020	1302953592	Caso	50821327P-FU	n/y?	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
8/06/2020	1288162231A	Orden	Orden por RG	23/06/2020				Cerrado		
3/06/2020	1302917085A	Orden	Orden por RG	17/06/2020				Cerrado		
12/05/2020	1311770872	Caso	50821327P-FU	n/y?	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
8/05/2020	1296139871A	Orden	Orden por RG	22/05/2020				Cerrado		

INFORMA: "XXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de xxxxx por un valor de \$xxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Te recuerdo que podrás visualizarlo el saldo a pagar en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y clave".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES



VERIFICA:



Si se hace fuera del inicio del ciclo, siempre generará proporcionales, para calcular cuánto proporcional se generará se debe considerar:

1

Los ciclos son **Postpago**, esto quiere decir que facturan mes vencido, esto equivale a que la fecha de emisión y de vencimiento de la boleta será posterior a la fecha de inicio y final del ciclo.

2

Si el cambio de plan es a mitad de ciclo se cobrará un **proporcional** de cada plan.

3

Se debe considerar que los planes **están sujetos al alza del IPC** entonces debemos calcular en base al último cargo fijo completo emitido, si es que existen boletas.

CASO DE USO:

IMPORTANTE

Veamos el siguiente Caso de Uso:

Un cliente PCS 56956112770 **tiene ciclo 21 tenía un Plan MAX XL y el valor del cargo fijo de su última boleta fue de \$11.017.- IVA inc. (con descuentos).**

Realizó un cambio de plan el día 31/07/2023 en la orden 1766070562A por un Plan Max M que tiene un cargo fijo de \$12.990.- IVA inc.

Esto quiere decir que el cambio se realizó en el período entre el 21/07/2023 y el 20/08/2023. Si consideramos que la última boleta emitida corresponde al período entre el 21/06/2023 y el 20/07/2023 y vencía el 11/08/2023, el proporcional vendría en la boleta siguiente que vencería aproximadamente el 11/09/2023.

Para saber el monto de los proporcionales se usa regla de 3:

1. Consideramos que Julio tiene 31 días, entonces el proporcional del plan antiguo equivaldrá a 10 días desde el inicio del ciclo, el 21/07/2023 al 31/07/2023 (fecha del cambio).
2. Entonces debemos dividir el último cargo fijo en 31 o sea: $11017 / 31 = 355,38$ y luego multiplicar el resultado por 10, es decir: $355,38 * 10 = 3553,8$.
3. El proporcional del nuevo plan equivale a 21 días desde la fecha del cambio 31/07/2023 al 20/08/2023.
4. Dado lo anterior debemos dividir el cargo fijo nuevo sin descuentos por 31, es decir: $\$12.990 / 31 = 419$ y multiplicar el resultado por 21 o sea: $419 * 21 = \$8799,6$.

En conclusión, el cliente le corresponde pagar lo siguiente: $\$3554 + \$8800 = \$12354$.

GESTIÓN

Explica los cobros de proporcional al cliente, si aplica descontar el monto en base al análisis realizado y es menor o igual a \$7.000, avanza hasta de ingreso nota de crédito, pinchando aquí.

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación ingreso de nota de crédito móvil.

En caso contrario, informa que el cargo está correctamente cobrado, y cierra la atención con el correcto registro.

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 12 meses por el mismo motivo. Para ello, debes mirar en la pestaña de trabajo de ONE.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO



¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA)?



Son distintos tipos de productos que pueden contratar todos nuestros clientes del mundo móvil ya sean planes Postpago, Cuenta Exacta o usuarios de Prepago. Los clientes Prepago y Cuenta Exacta pueden hacer uso de estos servicios previa recarga de saldo, en cambio los clientes Postpago verán reflejado el cobro de sus consumos en su boleta de servicios.

Existen muchos servicios adicionales de los cuales el cliente puede hacer uso tales como:

- Mensajería Premium (On demand y Suscripciones)
- Servicios Carrier Billing (Google, Samsung, Huawei)
- Bolsas Adicionales (Internet, Minutos, RRSS, Roaming, ETC)
- Compras de créditos (League of Legends, Badoo)
- Otros Servicios (007 Publiguias, Protección Móvil, Claro Juegos)

VISUALIZACIÓN DE COBROS:

Los cobros asociados a SVA siempre serán informados de manera diferenciada en **la boleta de cobros del cliente** como vemos en las imágenes de apoyo recuerda también que se puede revisar el detalle de las transacciones que están siendo facturadas con la identificación del pcs, día y hora del evento cobrado.

CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	8.000
Google Play	8.000
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	6.000
Proteccion Movil CAT 3	6.000
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	4.865
Voz SVA	4.865
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	6.975
Servicio Publígua	6.975
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.790
Prime Video	5.790
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	2.970
Suscripciones Guapisima	2.970

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DISPONIBLES:

MENSAJERÍA PREMIUM

DESACTIVAR/ELIMINAR
SUSCRIPCIONES O
EVENTOS

CARRIER BILLING

BLOQUEO GOOGLE
CARRIER BILLING

PR

Los SMS Premium son servicios de mensajería de contenido, donde el cliente, a través de su celular, enviando un comando de letras (Ej: JUEGO) a un número corto, generalmente de 4 dígitos (Ej: 1234), accede a distintos tipos de información, concursos o algún otro servicio según sea tu preferencia.

Estos pueden ser:

- On Demand:** Se paga cada vez que se solicita, las veces que el cliente decida. Ej. Trivias, Concursos TV.
- Suscripción:** El cliente recibe el contenido de manera periódica, diaria, semanal, etc.

•Para suscribir el servicio, se envía un mensaje a un número corto aceptando las condiciones del producto

El cobro del contenido es variable y depende directamente se la promoción o servicio solicitado.

La suscripción se puede realizar:

- Enviando un mensaje de texto con la palabra indicada a un número corto.
- Ingresando a la página WEB del servicio
- Aceptando ofertas de suscripciones y concursos que recibe en su celular

DEBES SABER

•Los CONCURSOS no son una suscripción, por lo tanto, no pueden darse de baja. Este servicio se cobra por cada mensaje de texto enviado.

•Las tarifas del mensaje no está sujeto a Claro sino a la empresa asociada al concurso.

•Si un cliente consulta por su suscripción y la alerta de baja, indícale los costos de mantención del servicio y que, por su seguridad, hemos dado de baja la suscripción. Si desea mantener el servicio puede activarlo nuevamente.

•Para asesorar al cliente en el ingreso a Sucursal Virtual, puedes apoyarte con el procedimiento Sucursal Virtual.

•Si cliente tiene inconvenientes con una aplicación de su celular se debe informar que Claro no entrega soporte a aplicaciones externas

MENSAJERÍA PREMIUM	DESACTIVAR/ELIMINAR SUSCRIPCIONES O EVENTOS	CARRIER BILLING	BLOQUEO GOOGLE CARRIER BILLING	PR
-------------------------------	--	------------------------	---	-----------

Indicar al cliente que puedes bloquearle todos los accesos para contratar (servicios adicionales).

- Si cliente acepta el bloqueo, escalar en tipifica con ruta de lista negra, informar **SLA de 2 días hábiles.**

GESTIÓN:

1. La ruta para enviar a bloquear los servicios adicionales es a través de un registro en TIPIFICA:
CALL CENTER: MOVIL MAS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

¿Cómo resolvió esta consulta?: ESCALAMIENTO

Incluyendo en el template:

- Número PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Numero Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicio Contratados
- **Motivo 3:** Servicios Adicionales
- **Resultado:** Solicitud completada

Template Nota de la interacción: Gestión realizada al cliente.

- Si cliente no acepta bloqueo, sólo quiere la baja de--> indicar lo mismo del cuadro rojo.

1. Indicar al cliente que él debe realizar la baja de su suscripción a través del envío de un SMS. Revisar planilla "Diccionario SVA" y buscar el servicio que desea eliminar el cliente.

2. Guía al cliente a que envíe un SMS al número suscrito previamente con la palabra SALIR para cancelar suscripción.

"Sr(a) XXX, para dar de baja el servicio indicado, usted debe enviar un SMS al [indicar número del servicio] con la palabra XXXX. Luego de esto, recibirá un mensaje de confirmación de la baja."

Cliente recibirá confirmación de la solicitud mediante SMS.

Registra la atención siempre y cuando el cliente haya confirmado que le llegó el mensaje de confirmación de que su servicio SVA fue dado de baja:

TIPIFICA: CALL CENTER: MÓVIL MAS >> SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

¿Cómo resolvió esta consulta?: SOLICITUD/RESUELTO EN LÍNEA

Incluyendo el template

- Número de PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Número Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

Motivo1: Consultas Comerciales
Motivo 2: Productos y Servicios Contratados
Motivo 3: Servicios Adicionales
Resultado: Solicitud completada

Template Nota de la interacción: Gestión realizada al cliente

MENSAJERÍA PREMIUM	DESACTIVAR/ELIMINAR SUSCRIPCIONES O EVENTOS	CARRIER BILLING	BLOQUEO GOOGLE CARRIER BILLING	PR
Google Carrier Billing: es un medio de pago habilitado para clientes Claro que utilizan equipos Android, para las compras que realicen en la tienda Google Play. Esto implica que el usuario puede comprar cargando el cobro a su cuenta postpago. Samsung Carrier Billing: Servicio que permite al usuario pagar con su saldo prepago o con cargo a su boleta Claro, cuando realice compras en Samsung Galaxy Store o en aplicaciones compatibles con este último. Huawei Carrier Billing: Es un servicio que permite al usuario pagar con su saldo prepago o con cargo a la boleta Claro, cuando realice una compra en Huawei App Gallery Store. Se revisan en la herramienta de Costumer Care Huawei.				

MENSAJERÍA PREMIUM	DESACTIVAR/ELIMINAR SUSCRIPCIONES O EVENTOS	CARRIER BILLING	BLOQUEO GOOGLE CARRIER BILLING	PR
Informar a cliente que puede bloquear el acceso a contratar servicios adicionales: 1. Ingresa a DOCOMO en el link https://cct-ncsa.net-m.net/cucatool/login.do utilizando el usuario, contraseña e ingresa en "login" (iniciar sección).				

2. Bloquear desde DOCOMO "LISTAS NEGRAS"; cliente será bloqueado y no podrá asociar las compras a su cuenta Google y por defecto cobradas en la boleta.

3. Una vez bloqueado confirma su estado en DOCOMO.

4. Si se bloqueó exitosamente: informa al cliente que ya se encuentran bloqueado el o los servicios.

5. Si no se bloqueó exitosamente: Escalar en TIPIFICA con ruta de lista negra.

-Si cliente no acepta bloquear y reclama por cobros del servicio, apóyate en la siguiente publicación NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL.

Para ello apóyate en el siguiente Scrip:

"Sr(a) XXX, hemos ingresado exitosamente el bloqueo a listas negras del servicio Carrier Billing [indicar número del servicio]."

MENSAJERÍA PREMIUM	DESACTIVAR/ELIMINAR SUSCRIPCIONES O EVENTOS	CARRIER BILLING	BLOQUEO GOOGLE CARRIER BILLING	PR
Es un servicio streaming por suscripción que da acceso a más de mil series de televisión y películas populares, incluyendo Originals y Exclusives, permite visualizar contenido sin conexión con la aplicación Prime Video cuando se descarguen los títulos en iPhone, iPad, tablet o dispositivo Android, es un servicio que recomienda y ayuda a descubrir películas digitales, programas de televisión y otros contenidos de video. ELIMINAR O DAR DE BAJA PRIME VIDEO				
Para gestionar la eliminación del servicio prime video debes gestionarlo mediante una orden en ONE ingresando a través del pcs del cliente. Los tópicos de la orden son: SOLICITUDES COMERCIALES SERVICIOS ADICIONALES				

ACTIVACIÓN/ DESACTIVACIÓN BOLSAS
SE GENERA ORDEN

En la negociación de producto asignado debes buscar el concepto AS Prime Video Mensual Permanente y borrarlo. Luego, debes continuar la orden y enviar.

MENSAJERÍA PREMIUM	DESACTIVAR/ELIMINAR SUSCRIPCIONES O EVENTOS	CARRIER BILLING	BLOQUEO GOOGLE CARRIER BILLING	PR
Servicio de información 007, es el único número que existe para atender de manera transversal a los abonados de las principales compañías telefónicas del país, funciona haciendo una llamada al 007 desde cualquier teléfono fijo o móvil, las 24 horas del día, los 365 días del año. Si bien manejan información general de varios ámbitos, como ubicación de calles, horarios de atención, partidos de futbol, valor de entradas, servicios de emergencia, y mucho más; en el último tiempo se han enfocado en campañas de información contingente como: •Saludos de celebración (cumpleaños, viejito pascuero, día de la madre, del padre, etc.). El cobro de este servicio se verá reflejado en la boleta/factura con las siguientes glosas: 1. Servicio Publiguías = cobro de \$695 por llamada atendida 2. Voz SVA = cobro de \$6 por segundo de duración de la llamada.				
BLOQUEO/DESBLOQUEO 007 PUBLIGUÍAS				
1. En caso de que cliente no desee utilizar el servicio de 007 Publiguías puedes gestionar el bloqueo del servicio ingresando al siguiente sitio web https://c2c.contactbpo.pe/claro/ 2. Debes ingresar el número telefónico a bloquear También puedes gestionar el desbloqueo con el Mismo procedimiento. 3. Esta sección aplica para quitar LISTA NEGRA al cliente y así pueda volver a suscribirse a un servicio adicional.				

GESTIÓN:

1. Ingresar un correcto registro de la atención en TIPIFICA.

CALL CENTER: MOVIL MAS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > DESBLOQUEO

INFORMA:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado una solicitud para realizar el desbloqueo, dentro de las próximas 5 días hábiles podrá contratar servicios adicionales."

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicios Contratados
- **Motivo 3:** Servicios Adicionales
- **Resultados:** Solicitud Completado
- **Template:** Nota de la Interacción: Gestión realizada al cliente



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

La siguiente definición a qué SVA hace referencia: es un medio de pago habilitado para clientes Claro que utilizan equipos Android, para las compras que realicen en la tienda Google Play. Esto implica que el usuario puede comprar cargando el cobro a su cuenta postpago.

- ☐ Google Carrier Billing
- ☐ Samsung Carrier Billing
- ☐ Huawei Carrier Billing

Pregunta

02/02

Las aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°8 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8-
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR