



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - 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: INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA

≡ UNIDAD 2: PRODUCTO ENTREGADO, PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE

≡ UNIDAD 3: COPIA DE BOLETA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA



Detallar cómo atender a clientes que consulten por incumplimientos en la entrega de productos despachados vía delivery.

ALCANCE:

1

Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

2

La atención se puede brindar al titular o un tercero usuario del servicio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

1

Siempre debes revisar los plazos de entrega que se encuentran indicados en la publicación **SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA** para determinar si la compra del cliente presenta un incumplimiento.

PASO A PASO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Solicita al cliente los datos de la compra tales como **Rut, producto comprado, fecha de la compra y dirección de entrega.**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Revisa en CRM One la interacción dejada por la compra y confirma la **fecha de la transacción** según lo indicado por el cliente, para esto, ingresa con el Rut del cliente y en la Página Principal de Interacción selecciona la pestaña **Historial** y luego **Contacto**. Presiona sobre el número de interacción para revisar el detalle de la transacción.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Según el tipo de Compra o Contratación y la fecha de la transacción revisa la tabla de plazos de entrega de la publicación SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA, para así determinar si se encuentra fuera de plazo: 3.1. Si la entrega del producto se encuentra dentro de plazo, informa al cliente esta situación y finaliza la atención. Apóyate del siguiente script: Sr(a) XXXX, le informo que el producto que usted compro tiene un plazo de entrega de XX días hábiles, el cual, según la fecha de la compra, se encuentra dentro de plazo. Recuerde que, puede hacer seguimiento a su pedido desde la web de Claro Chile, en el apartado Tienda - Seguimiento de Compra. 3.2. Si la entrega del producto se encuentra fuera de plazo, continúa con el siguiente paso.				

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

Revisa en la **Web de Seguimiento** (<https://www.clarochile.cl/personas/seguimiento/>) el **estado de la compra** realizada por el cliente:

4.1. **Si en la Web de Seguimiento el estado es “Tu compra fue Entregada”**, confirma con el cliente si recibió el producto o si fue recibido por un vecino/familiar o dejado en conserjería:

a. **Si el cliente confirma que, si recibió el producto**, finaliza la atención.

b. **Si el cliente indica que no ha recibido el producto**, continúa con el apartado **PRODUCTO ENTREGADO, PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE** dentro de esta publicación.

4.2. **Si en la Web de Seguimiento el estado es “Compra Exitosa, Preparando Tu Compra, Producto entregado a delivery o Tu compra está en camino”**, informa al cliente la situación y que ingresaras una solicitud de **Incumplimiento en la Entrega**. Solo si el cliente lo solicita explícitamente, ingresa un Caso por Anulación de Venta.

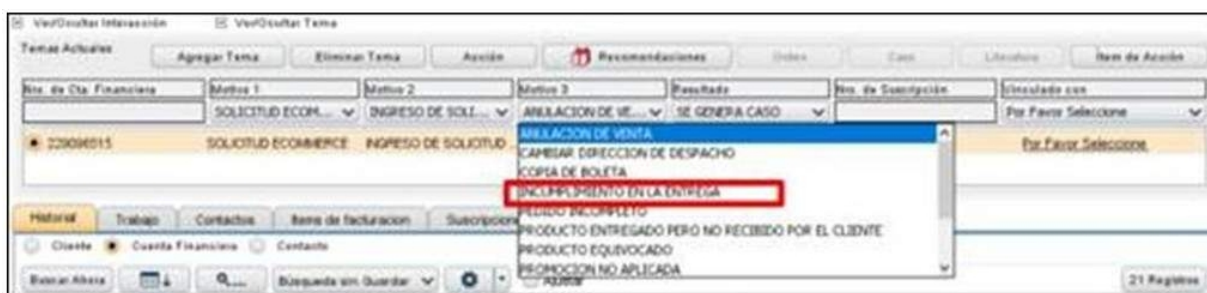
Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el producto se encuentra actualmente en XXXXXX (indicar estado), debido a ello podemos ingresar una solicitud por incumplimiento para que sea revisado su caso, ¿está usted de acuerdo?

a. **Si no desea ingresar la solicitud por incumplimiento e indica explícitamente que desea anular la compra**, continúa con el apartado **ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE NO HA RECIBIDO EL PRODUCTO** dentro de esta publicación.

b. **Si el cliente si acepta ingresar una solicitud de incumplimiento**, continúa con el **siguiente paso**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
5. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar el Caso por Incumplimiento en la Entrega. Los tópicos del Caso son los siguientes: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Incumplimiento en la Entrega Resultado: Se Genera Caso Luego presiona Acción. Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.Tipo 1: Solicitud Ecommerce Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Tipo 3: N/A Template: Cliente indica que presenta un incumplimiento en la entrega: Canal de Ingreso: CAC / Call / RRSS Dirección: Referencias Dirección: Fecha de la Compra: Especificar si existe reiteración en la llamada: ¿Qué compró?: teléfono, chip, accesorio, etc. Se adjunta evidencias: Si/No (se carga información en el Gestor Documental) Delivery: (obtener de la <u>PLATAFORMA DE ASIGNACIÓN DE TRANSPORTE</u>) OT del despacho: (obtener de la Plataforma de Asignación de Transporte) Ejecutivo:			



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar** y **Cerrar**.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
6. Una vez ingresado el Caso por Incumplimiento en la Entrega, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico. Apóyate del siguiente script: Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
7. Registra la atención en CRM One según los siguientes tópicos:				

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Incumplimiento en la Entrega

Resultado: Se Genera Caso

VISUALIZAR HISTORIAL DE RECARGAS:

VISUALIZAR HISTORIAL DE RECARGAS

Paso 2


 Suscriptor: 56272266211
 Tipo: WLSM
 Tipo de Pl... Prepago
 Estado: Activo

RICARDO ANDRÉS CADIZ LEÓN
 Perfil de Facturación del Cliente: 100172668
 Saldos Total: Monto de la Última Factura
 Fecha de Vencimiento:
 Cliente: RICARDO ANDRÉS CADIZ LEÓN
 Duración: 00:23:16

Suscriptor: 56272266211
 Tipo: WLSM
 Tipo de Pl... Prepago
 Estado: Activo

Página Principal de Interacción [27]
 ID de la Interacción:

Titular: RICARDO CADIZ
 Tipo/Subtipo de Cliente: Prepago Cliente
 Chum:
 Marcación en Lista Especial: sonoras imperio-false

Cta. Financiera: 100139370
 Estado: Prepago
 Fecha de Inicio: 14/08/2017 2:15:40
 Trabajo Abierto: 1
 Condición Especial: Ninguno

Dirección: Calle LOS RÍOS 4543
 Vitacura Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO
 Chile

VSP: Ninguno
 Estado de la identificación:

Dirección:
 Canal: Web
 Medios: Autoatón

☐ Llamador Repetitivo
☐ Transferido
☐ En Cartera
☐ En Representación de

☐ Ver/Ocultar Interacción
☐ Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales		Agregar Tema		Eliminar Tema		Acción		Recomendaciones		Orden		Caso		Literatura		Item de Asoc	
Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con											
100139370	CONSULTAS COMER...	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	N/A	56272266211	Por Favor Seleccione											

☐ Cliente
☒ Cuenta Financiera
☐ Contacto

Buscar Ahora

No se encontraron registros 0 Re

Creado:
 Identificación de la Interacción:
 Motivo 1:
 Motivo 2:
 Motivo 3:
 Resultado:
 Notas:
 Nro. de Cuenta Financiera:

Para visualizar el historial de recargas debes ingresar a la página principal de interacción y pinchar el número de teléfono prepago. Para ingresar a la "Información general del suscriptor".

Paso 3

The screenshot displays a web application interface for managing a subscriber. At the top, a header bar shows the subscriber's name, MARCELO ANDRES CONTRERAS GALINDO, and their RUT, 151937853. Below this, a section titled 'Información General del Suscriptor: WLSM 56999562974' contains various fields for subscriber details. A red box highlights the 'Declaración de Prepago' tab in the navigation menu. Below the tabs, a table displays a list of activities with columns for Date, Activity Type, Description, Amount, Balance, New Balance, Channel, and Expiry Date. The table shows two records: one for 'TEST 1' and another for 'TEST 2'.

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
1/08/2012 4:04:22	Alt	TEST 1	100	10	1.000	123	1/08/2012 4:04:22
1/08/2012 4:04:22	Alt	TEST 2	200	20	2.000	223	1/08/2012 4:04:22

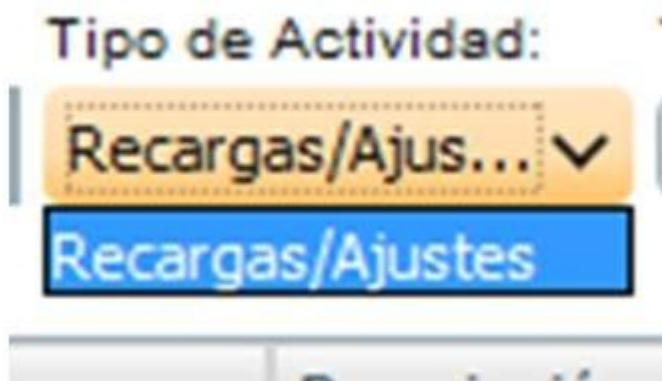
Dentro de "Información General del suscriptor" debes ingresar a la pestaña **Declaración de Prepago** donde se mostrará el detalle de las recargas realizadas al número

Paso 4

Desde: * 14/08/2017  A: * 21/08/2017 

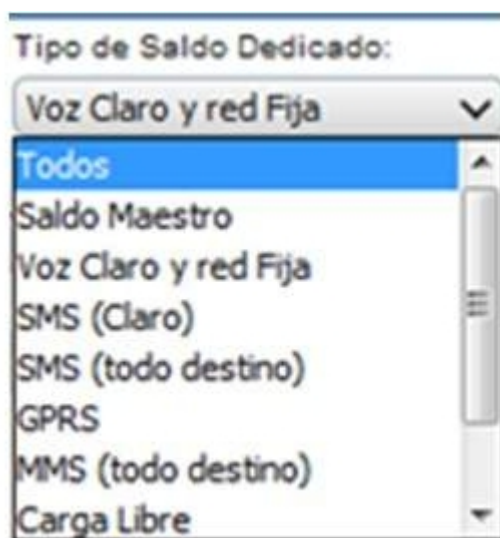
En esta pestaña se podrán realizar búsquedas por rango de fecha.

Paso 5



En "Tipo de actividad" viene por defecto "Recargas/Ajustes".

Paso 6



En "Tipos de Saldos Dedicados" podrás realizar filtro de recargas direccionadas a un saldo en particular.

Paso 7

Desde: 14/05/2017 A: 21/05/2017 Tipo de Actividad: A8 Tipo de Saldo Dedicado: Voz Claro y red Fija **Buscar Ahora**

2 Registros

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
1/05/2012 4:04:22	A8	TEST 1	100	10	1.000	123	1/05/2012 4:04:22
1/05/2012 4:04:22	A8	TEST 2	200	20	2.000	223	1/05/2012 4:04:22

Una vez realizados los filtros con las preferencias de búsqueda debes presionar **Buscar ahora** para que se muestre un resultado

CONTINUE

UNIDAD 2: PRODUCTO ENTREGADO, PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE



Detallar como atender a clientes que indiquen que, en la Web de Seguimiento, su producto aparece entregado, pero él desconoce la entrega.

ALCANCE:

1

Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

2

La atención se puede brindar al titular o un tercero usuario del servicio.

PASO A PASO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Solicita al cliente los datos de la compra tales como **Rut, producto comprado, fecha de la compra y dirección de entrega.**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Revisa en la **Web de Seguimiento** (<https://www.clarochile.cl/personas/seguimiento/>) el **estado de la compra** realizada por el cliente:

2.1. Si en la Web de Seguimiento el estado es “Compra Exitosa, Preparando Tu Compra, Producto entregado a delivery o Tu compra está en camino”, informa al cliente el estado de su pedido y valida que no presente un incumplimiento en la entrega. Para esto, revisa la tabla de **plazos de entrega** de la publicación **SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA.**

- a. **Si el cliente no presenta incumplimiento en la entrega**, finaliza la atención.
- b. **Si el cliente si presenta un incumplimiento en la entrega**, informa que ingresarás una solicitud al equipo especialista y continúa la atención según el apartado **INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA** de esta publicación.

2.2. **Si en la Web de Seguimiento el estado es “Tu compra fue Entregada”**, confirma con el cliente si recibió el producto o si fue recibido por un vecino/familiar o dejado en conserjería:

- a. **Si el cliente confirma que, si recibió el producto**, finaliza la atención.
- b. **Si el cliente indica que no ha recibido el producto**, continúa con el siguiente paso.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar el Caso por Incumplimiento en la Entrega. Los tópicos del Caso son los siguientes: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Incumplimiento en la Entrega Resultado: Se Genera Caso Luego presiona Acción. Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.Tipo 1: Solicitud Ecommerce Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Tipo 3: N/A Template: Cliente indica que presenta un incumplimiento en la entrega:				

Canal de Ingreso: CAC / Call / RRSS

Dirección:

Referencias Dirección:

Fecha de la Compra:

Especificar si existe reiteración en la llamada:

¿Qué compró?: teléfono, chip, accesorio, etc.

Se adjunta evidencias: Si/No (se carga información en el Gestor Documental)

Delivery: (obtener de la **PLATAFORMA DE ASIGNACIÓN DE TRANSPORTE**)

OT del despacho: (obtener de la Plataforma de Asignación de Transporte)

Ejecutivo:

The screenshot shows a software interface with a dropdown menu open. The menu options include: ANULACION DE VENTA, CAMBIAR DIRECCION DE DESPACHO, COPIA DE BOLETA, INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA, PRODUCTO EQUIVOCADO, and PRODUCTO ENTREGADO PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE. The option 'PRODUCTO ENTREGADO PERO NO RECIBIDO POR EL CLIENTE' is highlighted with a red box.

PASO 1

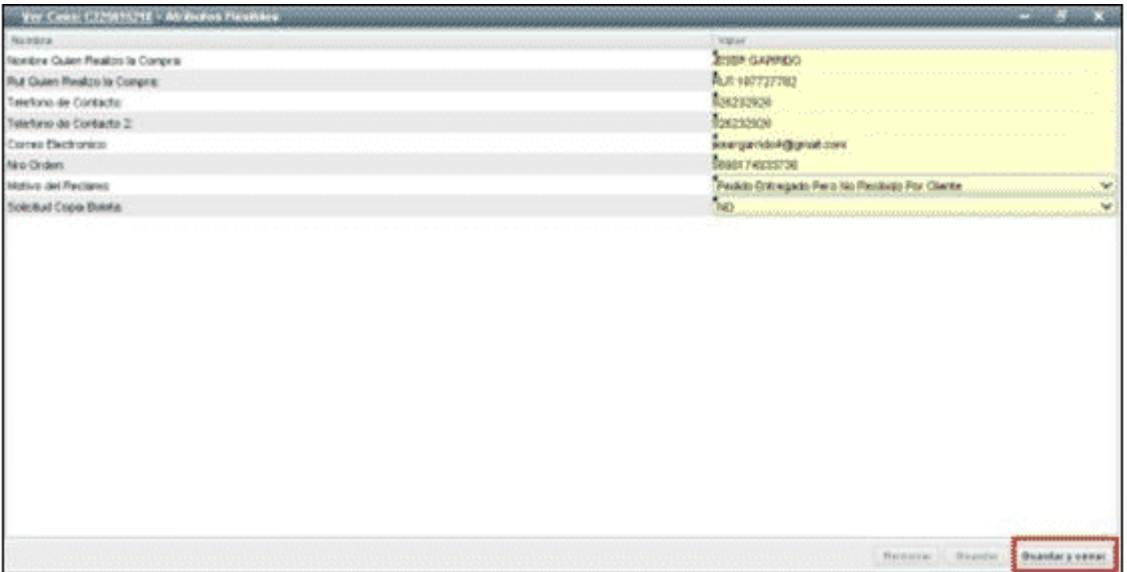
PASO 2

PASO 3

PASO 3.1

Haz clic en los botones **Guardar** y **Despachar**, y luego **Guardar**.

The screenshot shows a software interface with a form. The form has fields for 'Recibido de', 'Por favor especificar', 'Motivo', 'Entero', 'Padre-Hijo', 'Identificación de Padre-Hijo', 'Nombre de Contacto Alternativo', 'Dirección Alternativa', and 'Notas'. The 'Guardar y Despachar' button is highlighted with a red box.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1
En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona Guardar y Cerrar.			
			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1
4. Una vez ingresado el Caso por Producto Entregado, pero no Recibido por el Cliente, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico.			
Apóyate del siguiente script:			

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 3.1	
Registra la atención en CRM One según los siguientes tópicos: Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Producto Entregado, pero no Recibido por el Cliente Resultado: Se Genera Caso				

CONTINUE

UNIDAD 3: COPIA DE BOLETA



Detallar como atender a clientes que soliciten la copia de la boleta de la compra realizada por la tienda de Claro Chile.

ALCENCE

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- La atención se debe brindar al titular del servicio.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- La boleta le llega al cliente a su correo en un plazo no mayor a 5 días corridos una vez efectuada la compra.
- El envío de la copia de la boleta debe ser realizada al correo registrado en CRM One.

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	PASO 1.1 D
DESCRIPCIÓN: Revisa si el cliente tiene una interacción en CRM One con la boleta de la compra, para esto ingresa con el Rut del cliente y en la Página Principal de Interacción revisa la pestaña Historial. Revisa si existe una interacción de la compra realizada por e-commerce que contenga la boleta con los siguientes tópicos: Motivo 1: Notificaciones Cliente Motivo 2: Notificación Exitosa				

Motivo 3: Carta

Resultado: Solicitud Completada

Perfil del Cliente

Historial

Evento	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Por de Descripción	Finalizado con
240627946	240627946	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccionar	

Perfil del Cliente

Historial

Evento	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Por de Descripción	Finalizado con
240627946	240627946	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccionar	

PASO 1

PASO 1.1

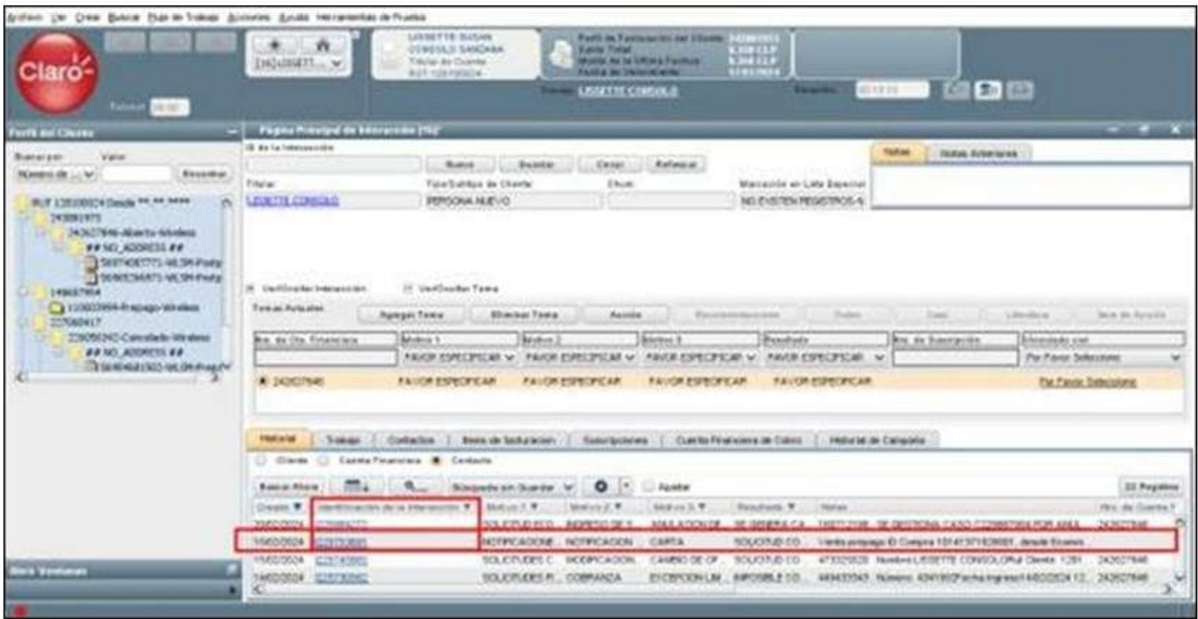
PASO 1.1 B

PASO 1.1 C

P

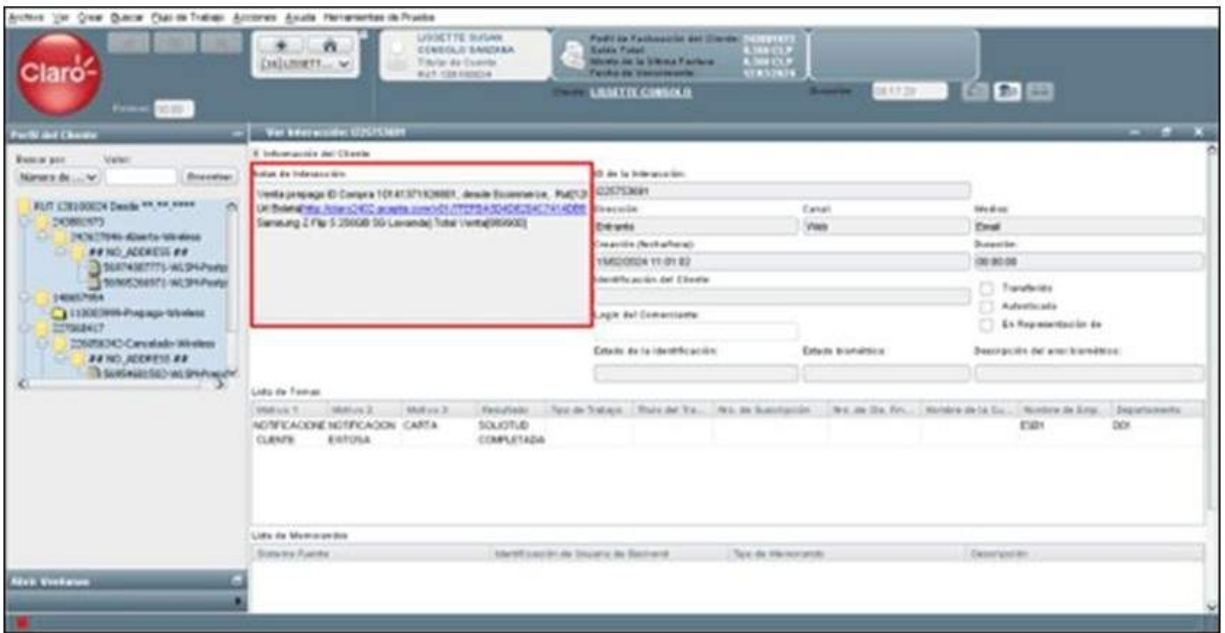
Si existe una interacción con la boleta de la compra, realiza el siguiente paso a paso para descargar el documento:

a. Presiona sobre número de interacción para revisar el detalle.



PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	P
--------	----------	------------	------------	---

En las Notas de la Interacción copia la URL que contiene el documento y pégala en un navegador web.



PASO 1

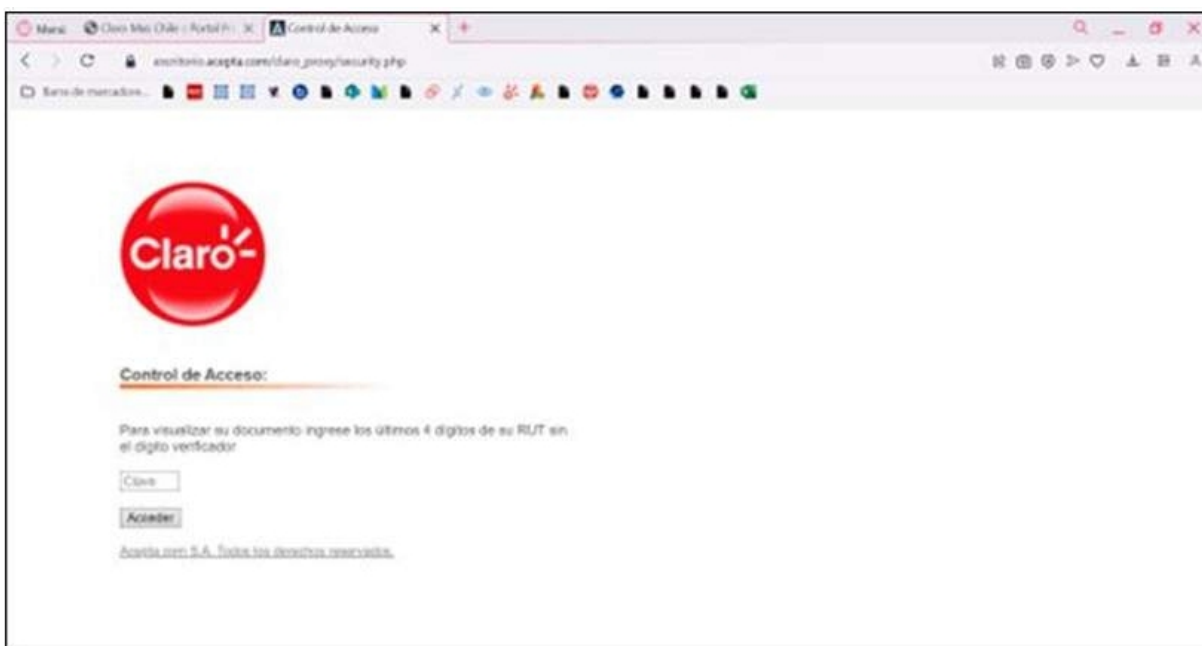
PASO 1.1

PASO 1.1 B

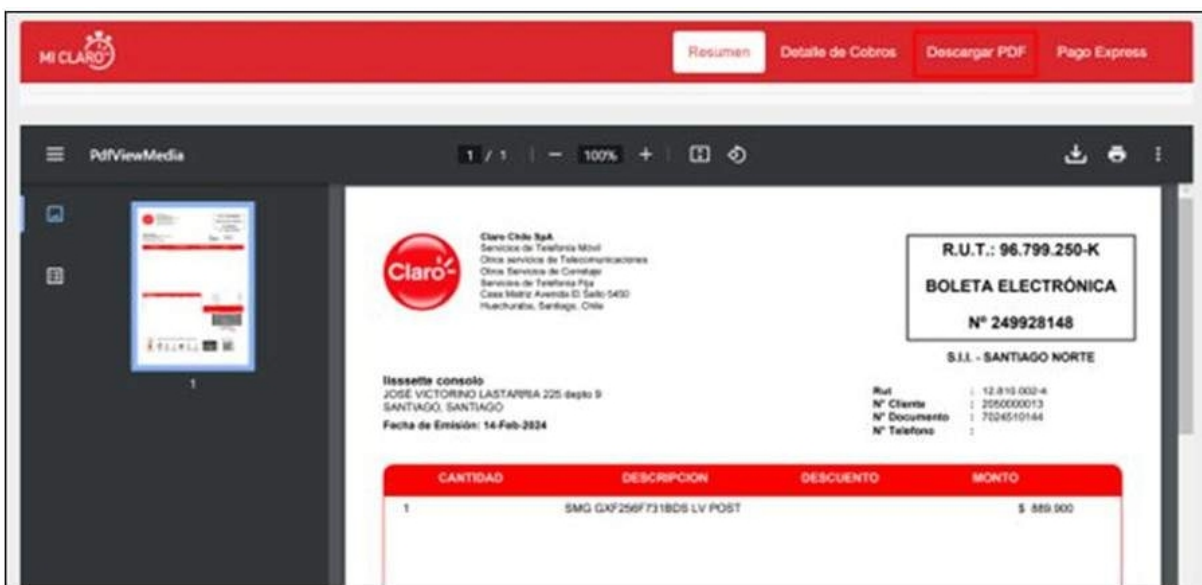
PASO 1.1 C

P

c. Se abrirá una página en donde debes colocar los últimos 4 dígitos del Rut del cliente sin dígito verificador y presionar **Acceder**.



PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	
d. Se abrirá la boleta de la compra la cual puedes descargar presionando en Descargar PDF.				



PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	P
e. Con la boleta descargada, puedes proceder a enviarla según sea tu canal de atención. Apóyate del procedimiento ENVÍO COPIA DE BOLETA para saber cómo realizar el envío, luego finaliza la atención. 1.2. Si no existe una interacción con la boleta de la compra, continúa con el siguiente paso.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	P
2. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar un Caso por Copia de Boleta. Los tópicos del Caso son los siguientes:				

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Copia de Boleta

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción**.

Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.

Tipo 1: Solicitud Ecommerce

Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Tipo 3: N/A **Template** Cliente solicita copia de boleta:

Canal Ingreso: CAC / Call / RRSS

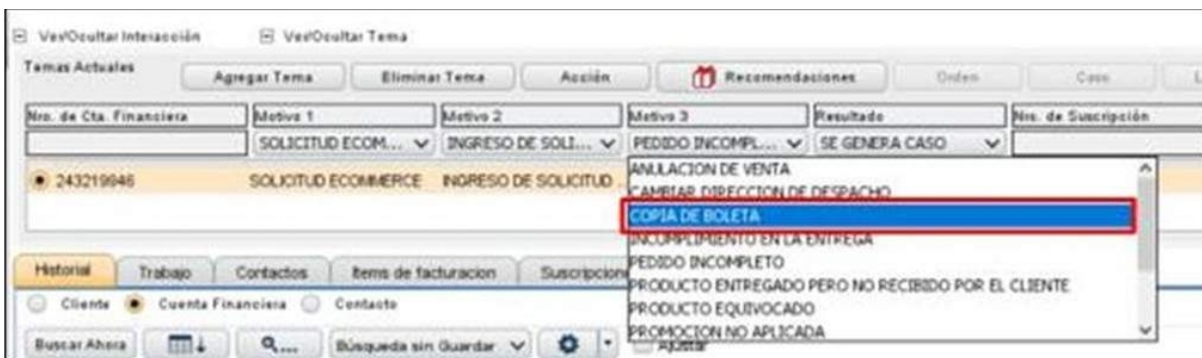
Fecha de la Compra:

Especificar si existe reiteración en la llamada:

¿Qué compró?: teléfono, chip, accesorio, etc.

Se adjunta evidencias: Si/No (se carga información en el Gestor Documental)

Ejecutivo:



PASO 1

PASO 1.1

PASO 1.1 B

PASO 1.1 C

P

Haz clic en los botones **Guardar** y **Despachar**, y luego **Guardar**.

Recibido de: Por favor especificar

Prioridad: Normal
 Estado: Nuevo
 Padre-Hijo: Ninguno
 Identificación de Padre-Hijo:

Nombre de Contacto Alternativo: Dirección Alternativa: Calle VOLCAN MACA 804 San Bernardo Maipo , METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas:

Guardar y Despachar
Caso Resuelto
Guardar
Cancelar

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	P
En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona Guardar y Cerrar.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	P
Una vez ingresado el Caso por Copia de Boleta, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico. Apóyate del siguiente script: Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 B	PASO 1.1 C	PASO 1.1 D
Registra la atención en CRM One según los siguientes tópicos Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Copia de Boleta Resultado: Se Genera Caso				

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR