



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - SUCURSAL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

≡ UNIDAD 2: CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA

≡ UNIDAD 3: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL Y HOGAR

≡ UNIDAD 4: ANDES - POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



DEBES SABER:



1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en sucursales, estas deben ser ingresadas y aprobadas bajo el procedimiento 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

IMPORTANTE: Las aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en canal sucursales y digital deben ser ingresadas y aprobadas bajo este procedimiento seguido del paso a paso de gestión de aprobación Backoffice de esta misma publicación.

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

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera del cliente.

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

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 :		Aven
☐ Ignorar intereses por mora:			Huec
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: Ingresa 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”.

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 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:	Fecha Final:	Suscripción:	Número de Factura Legal							
24/05/2023	21/10/2023	Todos	240391179		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 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	CCRCCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00	
☐ 2216576403	CCRCCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95	
☐ 2216576304	CCRCCTEL_REC	Telefonía Abonada	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: 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	Telefonía	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 5: 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.

- Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: **Seleccionar Titular – Cliente**

Crear Caso

Título:	Nombre:	Segundo Nombre:	Apellido:	Segundo Apellido:	Género:
	Comp		SANTY CLARO2		Por favor especificar
Tel. Domiciliario:	Tel. Celular:	Tel. Laboral:	Extensión:	Córeo Electrónico:	
		56987654387			
Nro. de Suscripción:	Línea de Producto:	Nro. de Cuenta Financiera:	Nombre de la Cuenta Financiera:		
	Favor Especificar	100025241	SANTY CLARO2		
Método de Comunicación de Caso:	Detalles de Comunicación del Caso:				
Teléfono Casa	Hora de Contacto Predilecta:				
	Favor Especificar				
Canal de Creación de Caso:	Medio de Creación de Caso:	IMEI:			
CAC	Autoatención				
Caso Anterior Siguiendo Caso Atributos					
Detalles Disputar					
Detalles del Cargo					
Código del Cargo:	Descripción:	Tipo:	EffectiveDate:		
CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	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:					
Regularizacion caso disputa AMDOS					
Los montos presentados son montos brutos					
Guardar y Despatchar Caso Resuelto Guardar Cancelar					

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 6: 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.: xxxxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

The screenshot shows the 'Crear Caso' (Create Case) form. The 'Notas' (Notes) field is highlighted with a red box. The form contains the following fields and values:

Título:		Nombre:	Segundo Nombre:	Apellido:	Segundo Apellido:	Género:
		Comp		SANITY CLARO2		

Botones: Por favor especificar, Encontrar a quien llama

Tel. Domiciliario:	Tel. Celular:	Tel. Laboral:	Extensión:	Correo Electrónico:
	56987654387			

Nro. de Suscripción:	Línea de Producto:	Nro. de Cuenta Financiera:	Nombre de la Cuenta Financiera:
56950925337	Telefonía Móvil	100025241	SANITY CLARO2

Método de Comunicación de Caso:	Detalles de Comunicación del Caso:	Hora de Contacto Predilecta:	Notificar Contacto:
Celular	56950925337	Mañana	☒

Canal de Creación de Caso:	Medio de Creación de Caso:	IMEI:
CAC	Presencial	394857689348576

Botones: Caso Anterior, Siguiendo Caso, Atributos

Detalles del Cargo			
Código del Cargo:	Descripción:	Tipo:	EffectiveDate:
CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	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:
Cargos Voz Nacional	Promoción no aplicada	Registrar template.
Monto de disputa:		
386,00		
Motivo del Crédito:		
Regularizacion caso disputa AMDOCS		

Los montos presentados son montos brutos

Botones: Guardar y Despachar, Caso Resuelto, Guardar, Cancelar

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Paso 7: 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". 			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
Paso 8: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el N° del caso. Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles. <i>"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".</i>			

Página Principal de Interacción (PI)

Q de la Interacción:

Titular: RODANA CERRANO Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA SILVER Chum: NO EXISTEN REGISTROS-A

Cta. Financiera: 3150789 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 14/06/2011 12:18:57 Trabajo Abierto: 96 Condición Especial: Ninguna

Dirección: CRUCE PANAMA & SANTA CRUZ
Santa Cruz Contraseña LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
Chile

Ver/Ocultar Interacción:

Temas Activos:

Historial: ☒ Trabajo ☐ Contactos ☐ Items de facturación

* Cliente ☐ Cuenta Financiera ☐ Contacto

Buscar Ahora:

Modificado	Identificación	Tipo	Estado	Fecha de Vencimiento	Rol 1 de Tipo de Caso	Rol 2 de Tipo de Caso	Rol 3 de Tipo de Caso	Estado	Rol de Cta. Financiera	Rol
17/06/2020	C132912983	Caso	Cerrado	29/12/4712	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5897
14/06/2020	C132953278	Caso	Cerrado	14/06/2020	MANUTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SI SEÑAL	Cerrado	3150789	5897	
11/06/2020	C132978582	Caso	Cerrado	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
8/06/2020	C132916221A	Orden	Cerrado	23/06/2020	Order for RO...			Cerrado		
5/06/2020	C132917005A	Orden	Cerrado	17/06/2020	Order for RO...			Cerrado		
12/05/2020	C131779878	Caso	Cerrado	12/05/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
8/05/2020	C129512987A	Orden	Cerrado	22/05/2020	Order for RO...			Cerrado		

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Excluye Botón Rojo Móvil

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.

Formulario de creación de cuenta financiera:

- ID de la Interacción: [Campo vacío]
- Botones: Nuevo, Guardar, Cerrar, Refrescar
- Titular: SANITY CLARO2
- Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL
- Churn: [Campo vacío]
- Maro: NO E
- Cta. Financiera: 100025241 (destacado con un recuadro rojo)
- Estado: Cancelado
- Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32
- Trabajo Abierto: 7
- Condic: Ningun
- Dirección: Avenida del valle 819
Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO
Chile
- VIP: Ninguno
- Estado de la identificación: [Campo vacío]

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.

Interfaz de gestión de la cuenta financiera:

- Botones de acción: No, [Campo vacío], En Cobranza desde 4/02/2016, [Campo vacío]
- Radio buttons: ☐ Empleado, ☐ Ignorar Cobranza, ☐ Ignorar intereses por mora.
- Expira el: [Campo vacío]
- Botones de gestión: Ver ETF, Ver Acuerdo de Facturación, Tomar Pago, Crédito Técnico, Reemb
- Barra de navegación: Declaración, Crédito y Cargos (destacado con un recuadro rojo), Pagos, Reembolsos, Acuerdos de Pago, Casos, Ítems de Acción, Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresa 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”**

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing tabs: Declaración, Crédito y Cargos (highlighted), Pagos, Reembolsos, Acuerdos de Pago, Casos, Ítems de Acción, Historial, Lista de Depósito, Actividades de Legado, and Sol. Below the tabs, there are input fields for 'Fecha de Inicio' (24/05/2023), 'Fecha Final' (21/10/2023), 'Suscripción' (Todos), and 'Número de Factura Legal' (240391179). The 'Buscar Ahora' button is highlighted with a red box. Below these fields, there is a section for 'Cargos' with a 'Buscar Ahora' button and an 'Ajustar' button. A table with columns: Identificación del Cargo, Código de Cargo, Descripción del Cargo, Tipo de Cargo, Nro. de Suscriptor, Monto Neto, Impuesto, Monto Total, and Monto Acreditado Neto is visible below the 'Cargos' section.

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	Si
Fecha de Inicio:		Fecha Final:		Suscripción:		Número de Factura Legal				
24/05/2023		21/10/2023		Todos		240391179				
						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 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	Telefonía	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
☐	2216576393	CCRCTEL_REC	Telefonía 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:

Fecha Final:

Suscripción:

Número de Factura Legal

17/02/2014

1/07/2023

Todos

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	Telefonía	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: Por favor especificar. Encontrar a quien llama.

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico: 56987654387

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera: Favor Especificar 100025241 SANTY CLARO2

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta: Favor Especificar Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI: CAC Autoatención

Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles Disputar

Detalles del Cargo

Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate: CCRTEL_REC Telefonia 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 xxxx".
- 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 Caso¹

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género: Por favor especificar: Encontrar a quien llama

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

Nro. de Suscripción: 56950925337 Línea de Producto: Telefonía Móvil Nro. de Cuenta Financiera: 100025241 Nombre de la Cuenta Financiera: SANITY CLAR02

Método de Comunicación de Caso: Celular Detalles de Comunicación del Caso: 56950925337 Hora de Contacto Predilecta: Mañana Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: CAC Medio de Creación de Caso: Presencial IMEI: 394957689348576

Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	Effective Date
CCRTEL_REC	Telefonia	DBT	15/04/2014 23:00:00

Monto Total: 386.45 Monto Neto: 324.75 Monto del Impuesto: 61.70

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Promoción no aplicada Notas: Registrar template.

Monto de disputa: 386.00

Monto de Crédito:

Motivo del Crédito: Regularizacion 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 8: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el N° del caso.

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

"Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

Página Principal de Interacción [6]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: **BOIANA CERENO** Tipo/Subtipo de Cliente: **PERSONA SILVER** Chum: Manejación en Lista Especial: **NO EXISTEN REGISTROS-E**

Cta. Financiera: **3150789** Estado: **Abierto** Fecha de Inicio: **10/08/2011 12:18:57** Trabajo Abierto: **00** Condición Especial: **Ninguna** Dirección: **Entrante**

Dirección: **CRUCE PARANA 9 SANTA CRUZ** VIP: Estado de la Identificación:

Santa Cruz, Cochabamba, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

CHB

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Caso

Nro. de Cta. Financiera: Motivo 1: **FAVOR ESPECIFICAR** Motivo 2: Motivo 3: Resultado: **FAVOR ESPECIFICAR** Tipo de Suspensión:

3150789 **FAVOR ESPECIFICAR** **FAVOR ESPECIFICAR** **56079473868**

Historial Trabajo Contactos Items de facturación

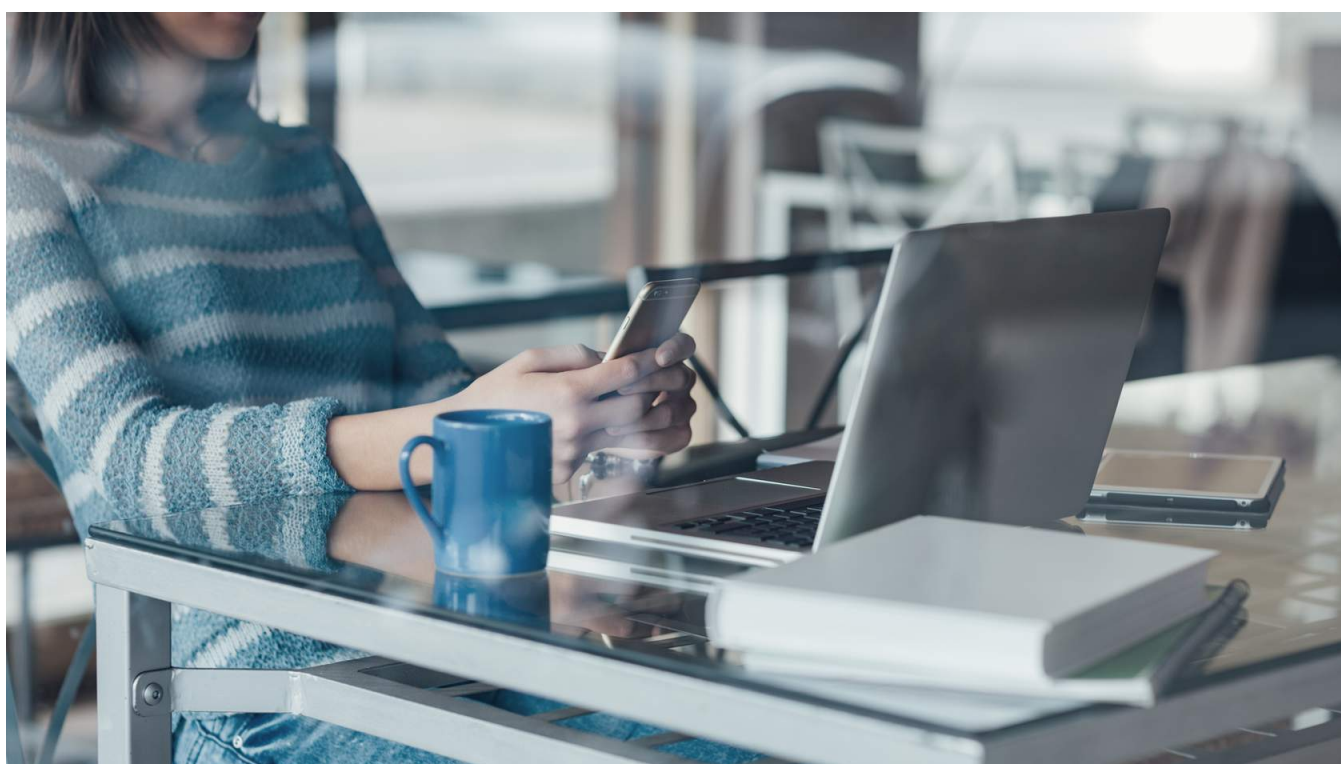
Cliente Cuenta Financiera Contacto

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	Nro. de Cta. Financiera	Nro.
17/06/2020	12025110505	Caso	URGENTE	29/12/2012	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5697
14/06/2020	12025110528	Caso	URGENTE	14/06/2020	MANTENCIÓN DE SERVICIOS MOVILES	SIN SENAL		Cerrado	3150789	5697
11/06/2020	12025110582	Caso	URGENTE	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
09/06/2020	12025110621A	Orden	Orden por BO	33/06/2020				Cerrado		
3/06/2020	1202511055A	Orden	Orden por BO	17/06/2020				Cerrado		
12/05/2020	12025110673	Caso	URGENTE	11/05/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
05/05/2020	12025110671A	Orden	Orden por BO	22/05/2020				Cerrado		

CONTINUAR

UNIDAD 2: CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Cuando el cliente lo solicita proactivamente.
- Por un inconveniente en sus servicios de Internet y/o TV y que derive en una reparación técnica, siempre y cuando el cliente cuente con servicios de internet instalados en su domicilio. Si el cliente tiene inconvenientes técnicos y cuenta con SMA, se debe ofrecer el Cambio de Tecnología en 1era instancia, sin adherencia al procedimiento técnico respectivo.
- Cliente tiene cargado SMA de cambio de red.
- Por actualización de promoción, siempre y cuando se muestren productos de Fibra en la dirección. Para confirmar que el cliente es migrable la referencia debe ser que tenga habilitado el botón de Cambio de Tecnología.

IMPORTANTE:

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

Antes de ingresar u ofrecer el cambio de red, siempre debes validar en Productos Instalados que la promoción tenga el botón de **Cambio de Tecnología** en **verde** para poder ingresar el cambio.

Si es por Actualización de Promoción, el botón de **“Cambio de Tecnología”** debe estar habilitado en Andes para poder realizar el Cambio de Plan + Cambio de Tecnología, esto como manera de discernir cuando el cliente es migrable.

Ejemplos de cómo distinguir:

- Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**
- Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado de Cambio de Tecnología.**

Para ejecutar el Cambio de Promoción + Cambio de Tecnología debes pinchar en el Botón de “Actualización de Promoción” y **seleccionar siempre un Plan finalizado en “f”** (según el plan elegido por el cliente y disponible en la oferta comercial).

Cambio de Promoción **CON Botón Habilitado** de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Cambio de tecnología				
Producto▲▼	Estado	Descripción del Producto	Marca	Catego
o Internet Stock Claro	Activo	Internet	CLARO	Promociones f
o Equipo	Activo	Caja MTA / CM	CLARO	Otros Fijos
▶ Banda Ancha	Activo		CLARO	Producto Cust
o Descuento Retencion x Meses	Activo	Descuento Retencion	CLARO	Descuentos Re

Cambio de Promoción **SIN Botón Habilitado** de Cambio de Tecnología.

Productos Instalados					
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	Cambio de tecnología
Estado▲▼	Cuenta de facturac	Producto	Marca	Rol de promoción	Categoría detallada
▶ Activo	74988541	Television	VTR	o	Producto Customizable
▶ Activo	74988541	Telefonia Fija	VTR	o	Producto Customizable
5 Activo	74988541	2P Stream TV Plus mas Fono 0324hd	VTR	o	Promociones Fijo
5 Activo	74988541	Equipo	VTR	o	Otros Fijos
5 Activo	74988541	Descuento Multi Servicio	VTR	o	Descuentos Multiservicio

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

Informa al cliente las ventajas de que la Fibra ya esté en su domicilio y con esto la posibilidad de renovar sus servicios con equipos de última generación sin costo para él y de esta forma, resolver los inconvenientes que podría haber presentado en el último tiempo.

Apóyate con el siguiente cuadro y script para destacar los beneficios del cambio. Script para ofrecer y/o informar el cambio a fibra óptica:

Sr(a) permítame contarle sobre una excelente oportunidad para disfrutar de la tecnología más avanzada en conectividad que es la fibra óptica y que además permitirá mejorar su experiencia con nuestros servicios. ¡Esta tecnología ya está disponible en su domicilio y puede hacer el cambio sin ningún costo

adicional para usted! Con la fibra óptica, usted podrá disfrutar de (informa según servicio contratado):

SERVICIO	VENTAJA	CARACTERÍSTICAS	SCRIPT
INTERNET	Velocidad simétrica	Velocidades desde 600 Mbps (de subida y bajada) Consulta otras velocidades en el plan comercial	Experiencia de navegación más rápida y estable gracias a nuestras velocidades simétricas; esto significa que podrá subir y bajar archivos con la misma rapidez, disfrutar de video llamadas sin interrupciones y tener una conexión más segura y confiable en todo momento.
TELEVISIÓN	Replay TV	Se puede “reiniciar” la programación para volver a ver el contenido.	Con la fibra óptica, también podrá acceder a nuestro servicio de televisión Box TV, que le ofrece una experiencia de entretenimiento mejorada. o Acceda a aplicaciones como Max, Riivi y Mega GO directamente desde su televisor. o Encuentre el contenido que busca rápidamente con la búsqueda por voz. o Grabe sus programas favoritos en la nube y disfrute de recomendaciones personalizadas.

IMPORTANTE

BENEFICIOS

DEBES SABER

- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**.
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente dejar el comentario del inconveniente que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO tiene costo para el cliente**
- Los cambios de tecnología **NO se pueden revertir**.
- En caso que el cliente presente una **falla masiva no se debe ingresar el cambio de tecnología**.
- Andes no permitirá avanzar cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para el siguiente caso:

Ejemplo: Cliente Internet HFC (migrado desde SUR) con planes que tienes Claro Video (ej. Internet, Stock Claro Video y Cable Internet Stock Claro Video HD).

GESTIÓN:

**SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCOVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

1. Ingresa a la cuenta de **Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio Tecnología** (siempre y cuando este activo) y continúa con el paso 5.

3. Si el botón Cambio Tecnología **no está activo**, ir a la sección de productos instalados.

4. Selecciona la promoción instalada del cliente (o pulsar en la fila que tiene un símbolo con 3 círculos en la columna de "Rol de promoción") y presiona el botón Cambio de Tecnología.

5. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

6. Presionar sobre botón de **TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente). - **Solo si, el botón "VERIFICAR" se encuentre habilitado, NO** debes presionarlo.

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación [DICCIONARIO ALERTAS ANDES](#) para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedido de modificación de instalación según corresponda.

7. Una vez aprobado el TSQ, debes **GENERAR DOCUMENTO**.

8. Presionar el botón "ENVIAR"- **IMPORTANTE: NO** se debe presionar botón "Verificar"

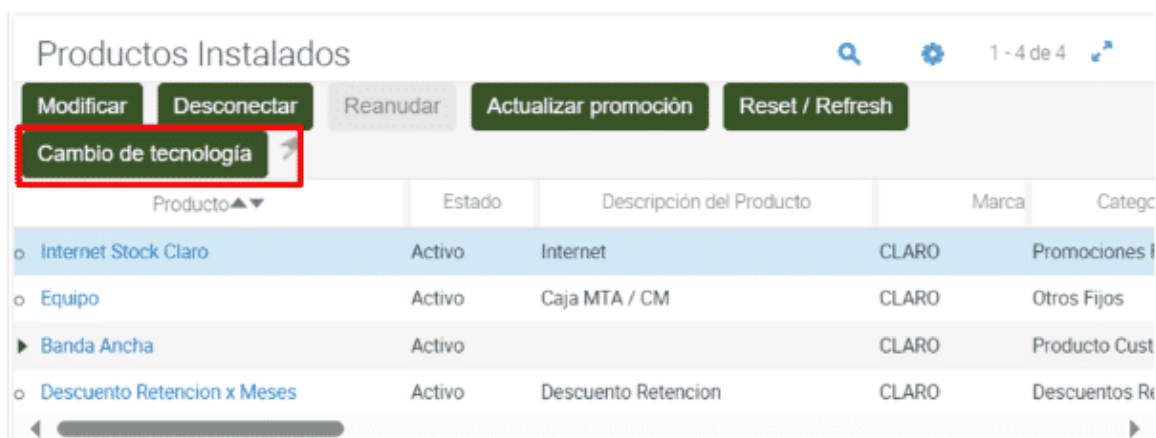
9. Una vez enviado el pedido, este agendará la fecha más próxima. Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar" y "guardar"**.

10. En sección **"ACTIVIDADES"**, en pestaña de **"Agendamiento"** agregar las Notas, ES IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.

INFORMA:

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.

Apóyate del siguiente script: *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestra visita técnica, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."*



**SI ES POR SOLICITUD DEL CLIENTE,
INCONVENIENTE TÉCNICO O CAMPAÑA SMA**

SI ES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN

Antes de ofertar Fibra Óptica por una actualización de promoción debes verificar si la dirección tiene disponibles productos de fibra, para ello sigue los siguientes pasos:

1. En el Perfil del cliente en Andes, en la pestaña de Productos Instalados, selecciona el **producto** y revisa si se encuentra en verde el botón **Actualizar Promoción** tal como se ve en la imagen a continuación.
2. Presiona el botón **Actualizar Promoción** para visualizar los productos disponibles para esa dirección, dentro de los cuales se podrán encontrar productos de Fibra Óptica como los que se ven en la imagen adjunta.

3. Si aparecen productos de Fibra, continua la actualización tal como se describe en la publicación **Andes - Actualización de Promoción Fijo.**

4. Si NO aparecen productos de Fibra, quiere decir que la dirección solo es factible para productos HFC, ofrece según la oferta disponible y si el cliente acepta realiza la actualización según la publicación **Andes - Actualización de Promoción Fijo.**

5. En caso que el cliente desee eliminar un servicio principal, transfiere a retención según la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar y Móvil.**

En caso que sea posible realizar la actualización de promoción a fibra informa lo siguiente:

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

***Sólo si el cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas.**

	Nombre de la promoción 		1 - 10 de más de 10+
Nombre de la promoción	Penalización	Plan de prorrateo	Inicio de compra
2P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0	Ahora	Nu
2P 800 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0	Ahora	Nu
2P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0	Ahora	Nu
3P 600 Megas mas Claro TVFull 0324F	\$0	Ahora	Nu
2P 600 Megas mas Telefonía 0324F	\$0	Ahora	Nu
2P 600 Megas mas Claro TVPlus 0324F	\$0	Ahora	Nu
2P 940 Megas mas Telefonía 0324F	\$0	Ahora	Nu
Mega 600 Sport Claro 0125F	\$0	Ahora	Nu
3P 500 Megas mas Claro TVPlus 0324	\$0	Ahora	Nu
3P 500 Megas mas Claro TVFull 0324	\$0	Ahora	Nu

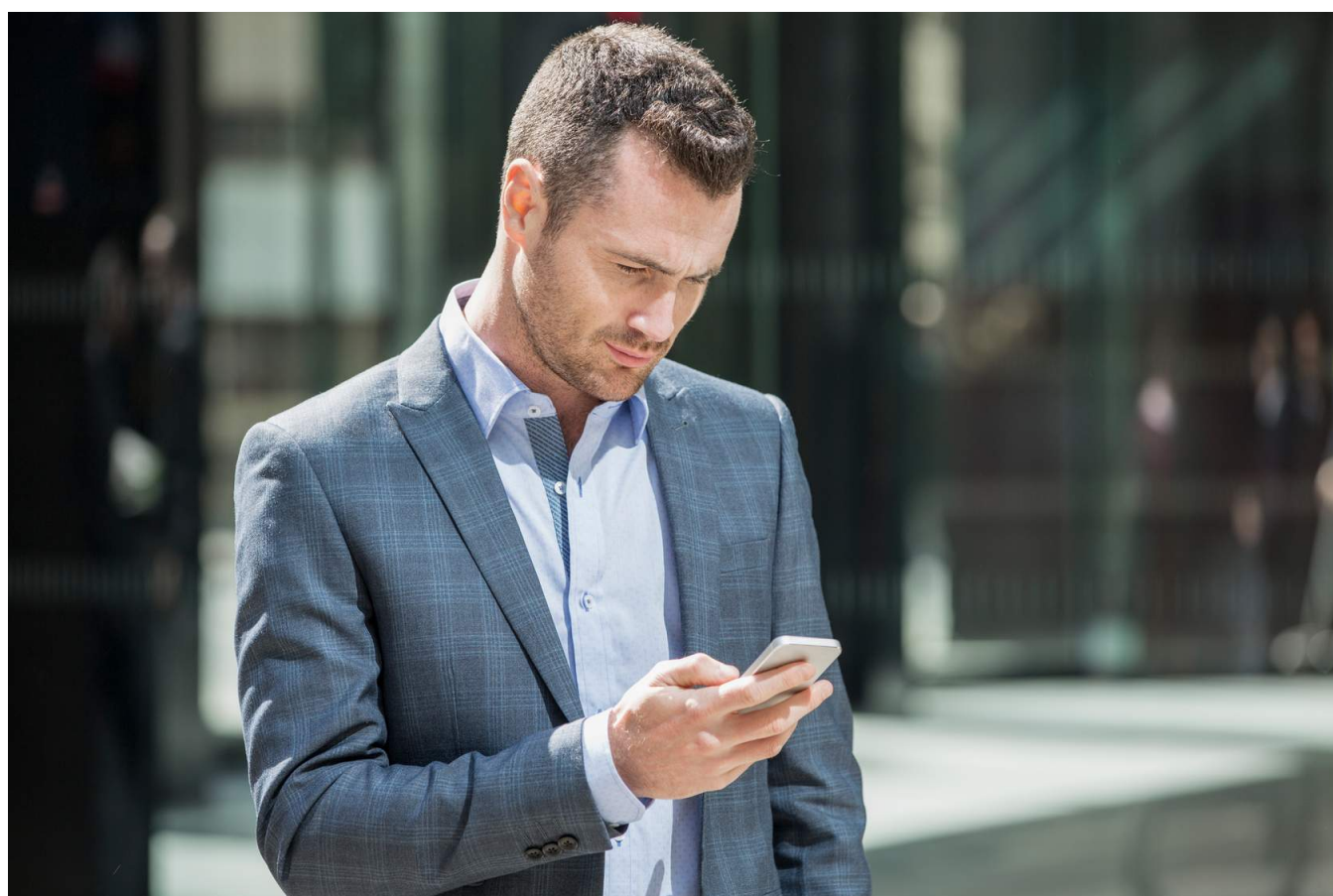
<  >

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

CONTINUAR

UNIDAD 3: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL Y HOGAR



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser **entregada al Titular o a un Tercero**, usuario del servicio.
- Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, **para comparar los cobros**, así puedes determinar el motivo de la variación).
- Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de correo electrónico y SMS, **por lo que debes actualizar los contactos del cliente**. Si tiene dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación Modificación de Datos.
- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación**. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).
- Si un Tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular**. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile. Puedes apoyarte del siguiente script: *Sr(a). XXXX, lo que nos solicita*

puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/>
o a través de la App Mi Claro.

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL:

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE

REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL

REGISTRA

Para revisar la boleta del cliente en CRM One debes seguir los siguientes pasos:

- a. Busca al cliente en **CRM One**.
- b. En Valor de Identificación ingresar el **RUT** del cliente sin puntos ni guion.
- c. Presiona **Enter o Buscar Ahora**.
- d. Marca al cliente del pool entregado y presiona el botón **Seleccionar**.
- e. Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona la **Cuenta Financiera**.
- f. Dentro de la Cuenta Financiera selecciona la pestaña **"Declaración"** y elige la boleta del cliente presionando sobre INV.
- g. Se abrirá el documento de cobro en una nueva pestaña donde puedes ver el resumen de los cargos facturados. Presiona sobre **"Boleta PDF"** para visualizar la boleta en formato físico.
- h. Se abrirá la boleta mostrando la portada del documento. Para visualizar el detalle de los cobros presiona en **"Detalle de Cobros"**.
- i. Otra forma de visualizar la boleta del cliente es por medio de botón **"Ver Acuerdo de Facturación"** en la Cuenta Financiera del cliente.
- j. Una vez abierto, selecciona la pestaña **"Facturas del Cliente"**.
- k. En esta pantalla puedes ver el detalle de cobros del cliente, el periodo facturado y la fecha de vencimiento del documento, también puedes revisar los documentos anteriores presionando el botón **"<"**. En la parte inferior, en el botón **"Imagen de la Factura"**, puedes abrir el documento de cobro en formato físico.

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Explica al cliente que en cualquier momento tiene a su disposición la opción de revisar el detalle de su boleta y servicios contratados, ingresando a la Sucursal Virtual en www.claro Chile.cl 1. Ingresa a la Sucursal Virtual con tu Rut y clave. En caso de no tener credenciales, revisa el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL. 2. Elije la cuenta que deseas revisar. 3. Selecciona “Ir a Boletas” o “Boletas” del menú superior. 4. Revisa el nombre del plan que tiene contratado y el monto de pago, además del histórico de boletas de los últimos 6 meses. Haz clic en “Descargar Boleta” para abrir el documento de pago. 5. En la parte inferior de la pantalla puedes descargar las boletas anteriores.		

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Una vez explicada la boleta al cliente, registra la atención en CRM One con los siguientes tópicos: • Tópico 1: Consultas Comerciales • Tópico 2: Documentos-Pagos • Tópico 3: Consultas Documentos de Pago • Resultado: Solicitud Completada		

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR:

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. Ir a TIPIFICA y buscar RUT del cliente.
2. Seleccionar "Hogar HFC".
3. Seleccionar "Boletas HFC".
4. Elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en "Boleta" para descargar.

The screenshot shows the Tipifica web interface. At the top, there is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below this is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and the value '128030638'. A red box labeled '1' highlights the search bar. Below the search bar, there is a section with 'Movil Postpago' and 'Hogar HFC' tabs. A red box labeled '2' highlights the 'Hogar HFC' tab. Below this, there is a section titled 'Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"'. On the left, there is a sidebar with 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico' links. A red box labeled '3' highlights the 'Boletas HFC' link. On the right, there is a form with the following information: 'Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA', 'Rut : 12803063-8', 'Plan Contratado : 3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre', 'Cliente Categoría : PERSONA', 'Nombre Nodo : LSA017', 'Servicios Contratados : TV+Telefonía+Internet', and 'Estado Servicio : Activo'. At the bottom of the form, there is a button labeled 'ver ofertas'.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. ¿Qué hacer cuando cliente indica que quiere pagar sus servicios y no tiene boleta/monto emitido?

R: Debes revisar la cuenta de facturación del cliente e indagar si existe una boleta emitida en el período indicado. Si existe, debes revisar si ya pagó su boleta en la sección "Pagos".

Si no existe boleta emitida en el periodo, debes revisar el ciclo de facturación del cliente para entender si corresponde que cliente no tenga boleta emitida. Para esto, debes dirigirte a pestaña "Facturación" y deslizar al costado derecho de la pantalla y revisar columna "Ciclo".

Para revisar fecha de emisión de su siguiente boleta, apóyate con el procedimiento CICLOS DE FACTURACIÓN Y CAMBIO DE CICLO HOGAR.

Informa al cliente detalles de su ciclo de facturación indicando en qué fecha se le emite su boleta y cuál es su fecha de vencimiento.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN COMERCIAL > CONSULTA > DETALLE DE BOLETA

En el campo OBSERVACIONES deja un breve resumen de la atención entregada con los siguientes puntos:

- Nombre y RUT del titular/usuario
- Motivo de llamada/atención
- Gestión realizada
- Información entregada

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



**POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC
SOBRE VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA**



Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.

REGISTRA

No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
- No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.

Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento [Andes - Validación Factibilidad de Dirección](#)

Consideraciones:

- Si en un **Pedido de Ventas**, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe **Error 14**, si es así, se debe escalar a soporteonnet@clarovtr.cl SLA 48hh, como se indica en la publicación [Diccionario Andes](#). En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 31**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**
- Si en un **Pedido de Ventas**, se genera el **Error 537**, se debe ingresar el **ticket correspondiente a GSA** y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), **la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.**
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, el técnico declara que no se puede instalar fibra, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que quiere HFC sobre Fibra, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. **Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.**

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03- SUCURSAL CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR