

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°9 - 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.



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



PAGO NO REGISTRADO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



Mejoras y optimización del tiempo medio de la atención mediante el cambio en el método de validación de identidad para 3 procesos de atención estos son:

1. Cambio de ciclo de facturación Móvil
2. Envío copia de boleta

3. Cambio de plan

Las modificaciones solo son relativas al proceso de validación de identidad en cada uno de los tipos de atención antes mencionados **no se modifica ningún otro tipo de política o condiciones.**

1



Cambio de Ciclo de Facturación Móvil

Para atención de call center **debes solicitar la Serie o Número de Documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del Registro Civil**, el que debe estar Vigente. No se debe validar identidad vía EID Equifax.

2



Envío Copia de Boleta

Para el servicio móvil, al momento de enviar la boleta, debes enviar el resumen de la boleta (portada) y solo si el cliente solicita el detalle, debes descargar la boleta completa para enviarla al correo registrado en CRM One. Si el cliente desea modificar el correo electrónico que se encuentra en el CRM, solo en este caso, **se debe proceder a realizar validación de identidad vía Equifax.**

3



Cambio de Plan

Se mantiene el proceso de **validación por Equifax para el titular del servicio**, pero ya no es necesario realizar el respaldo del print al Gestor Documental de One. Debes dejar el ID del registro de la transacción exitosa en el template de la atención.

Debes ingresar este ID en el template de registro de tu interacción en ONE bajo los tópicos de la gestión realizada: **Solicitudes Comerciales – Modificaciones al Contrato – Cambio de Oferta Comercial- Solicitud Completada.**



Validación de Cédula de Identidad

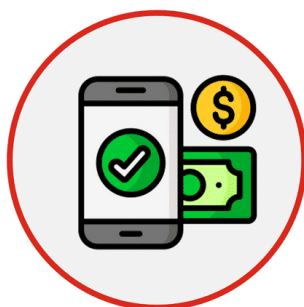
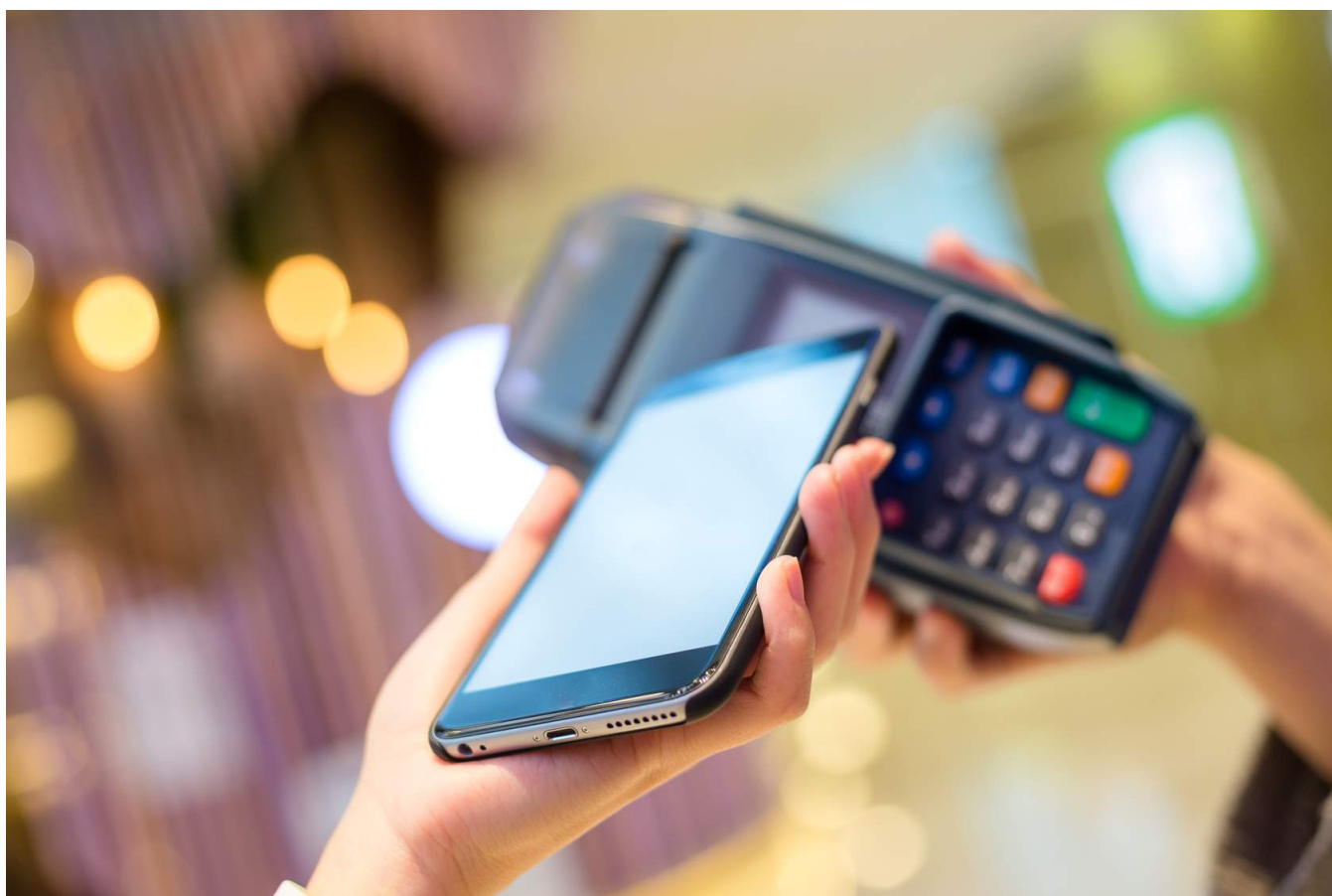
La validación de la cédula de identidad **debe ser realizada en el sitio web del registro civil:**

<https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO NO REGISTRADO



¿Qué es un Pago No Registrado?

Corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que no aparece reflejado en nuestros sistemas. Esto, cuando el Pago fue correctamente inyectado a la línea o servicio que el cliente deseaba pagar.

IMPORTANTE:



Si el pago es mayor a 48hrs., deberás ingresar una interacción en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo rdocumentos@clarochile.cl no aplica para hacer consultas o escalamientos

1

Si el servicio está prontamente a suspenderse por mora en los próximos **5 días corridos**, ingresa una detención de cobranza.

2

Verifica si es que dentro de los últimos días corridos el cliente tiene un caso por pago no registrado; si es así, revisa el punto INCONVENIENTE DE PAGO NO RESUELTO.

3

Ingresa en ONE la interacción:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de cobros
- **Motivo 3:** Pago No Registrado
- **Resultado:** Solicitud completada

4

En las notas debes sumar los siguientes antecedentes, según el medio de pago:

5

Servipag Presencial-Caja Vecina-Unired (pago en efectivo)	Transbank (pago con tarjeta)
Rut	4 últimos dígitos tarjeta bancaria o comprobante de pago
N° Boleta	Nombre del recaudador (web o sucursal)
Monto pagado	Medio de pago (tarjeta de débito o crédito)
Fecha del pago	Monto
Hora del pago	Fecha de pago
Nombre del recaudador	Hora del pago

6

IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la llamada, posteriormente no se tomará.

7

Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará"



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

En caso de Cambio de Ciclo de Facturación Móvil se debe solicitar la Serie o Número de Documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del Registro Civil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, un Pago No registrado corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que no aparece reflejado en nuestros sistemas, por lo que el cliente permanece con el servicio bloqueado. Esto, cuando el Pago fue correctamente inyectado a la línea o servicio que el cliente deseaba pagar.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°9 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR