



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - MÓVIL 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.

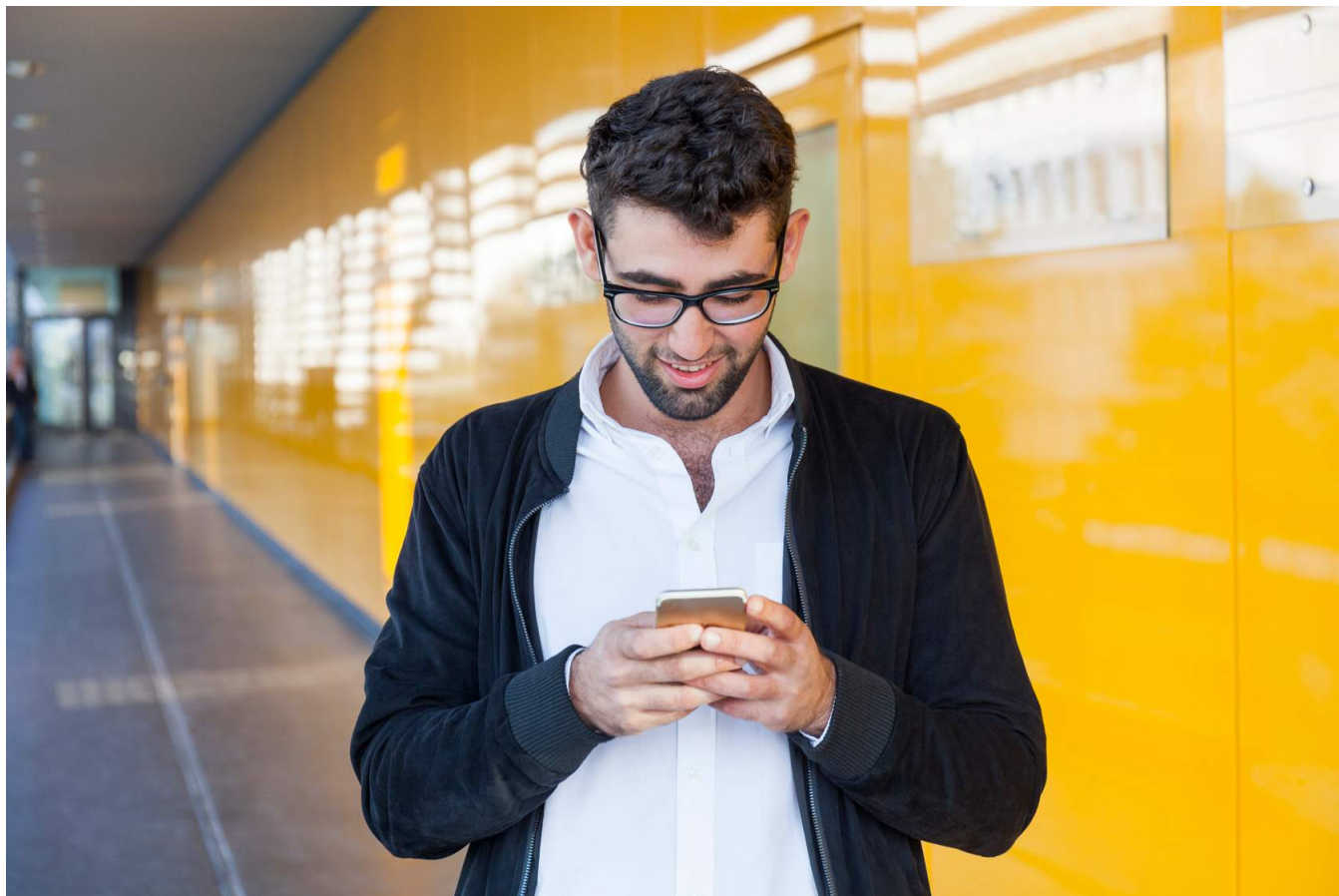
☰ INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

☰ SUCURSAL VIRTUAL

☰ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

☰ DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

IMPORTANTE:

Claro no asegura la utilización del servicio de datos a través de disposición tales como: módems, punto hotspot o cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir el uso de internet. Apoyate del siguiente script en caso de consultas:

Sr(a) XXXX, entiendo lo importante que es para usted mantenerse conectado y lamento las molestias. Sin embargo, debo informarle que, según las condiciones del servicio, no podemos asegurar el funcionamiento de los datos móviles a través de módems, hotspot u otros medios para compartir internet. El servicio está diseñado para el uso directo en su equipo móvil.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.

- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta.](#)

CALL CENTER: Clientes que no puede realizar revisiones en su celular. Si el cliente no puede realizar las verificaciones generales en su celular por que lo está utilizando durante el llamado se le debe solicitar un número de contacto distinto para devolver el llamado por si se corta la llamada (si no, devolver el llamado al mismo número). Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto, uno inmediatamente luego del corte y los otros cada 1 minuto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO.](#)

Registro de Atención: Siempre debes dejar el registro de atención en CRM One del inconveniente del cliente según los tópicos detallados en este procedimiento. Además siempre debes considerar dejar el siguiente **template** en las notas: **Detalle de la Falla, Nombre y Rut del cliente, PCS y Comuna en donde presenta el inconveniente.**



INCONVENIENTES EN LA NAVEGACIÓN

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

- **ANDROID:** Ir a "Ajuste" o "Configuración". -->> Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante). -->> Selecciona "Uso de Datos". -->> Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.
- **IOS:** Pulsa en "Ajustes". -->> Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles". -->> En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.
- Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si no se soluciona, continua con el paso a paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

ANDROID: Ir a “Ajuste” o “Configuración” del equipo y luego selecciona “Redes móviles”. -->> Selecciona “Tipo de Red Preferida”. -->> En “Tipo de Red Preferida” elegir “LTE/3G/2G (conexión automática)”. -->>

En “Redes Móviles” la opción de “Automática” debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona “Red celular”. -->> Elegir “Opciones”. -->> Seleccionar “Voz y datos”. -->> Elegir opción que indique “4G/3G automática”.

En sección “Selección de Red” la opción “Automática” debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, continua con el siguiente paso.

**REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS**

**SELECCIÓN DE RED
AUTOMATICA ACTIVADA**

**EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS**

Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

Android: Ingresa a “Ajustes” o “Configuración”. -->> Selecciona “Redes Móviles” o “Conexiones”, según figure en el equipo. -->> Selecciona “Ajuste Avanzados”. -->> Selecciona “Roaming de Datos” o “Itinerancia de Datos”, según corresponda. -->> Activa el botón de Roaming Internacional.

IOS: Accede al menú “Ajustes” y luego selecciona “Datos Móviles”. -->> Ingresa al apartado “Opciones”. -->> Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de

datos.

ANDROID: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G) -->>

IOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.

INCONVENIENTES CON LLAMADOS

NO REALIZA LLAMADOS —

REVISAR SI EL CLIENTE ES PORTADO O NO PORTADO:

Esto es importante ya que se debe informar en el caso de escalar la solicitud al área Backoffice. Si la línea proviene de una portabilidad, en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

Dentro de los Productos Asignados, verifica si la línea proviene de una portabilidad o es nativa de Claro.

Si la línea es portada y no realiza llamadas a números de otras compañías (uno o varios), ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. -->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede realizar llamadas -->> si el inconveniente continua, debes continuar con el paso a paso.

Registra la atención con el siguiente template.

Motivo 1: consultas técnicas

Motivo 2: uso y configuración de equipos y servicios

Motivo 3: uso y configuración de equipos y servicios

Resultado: solicitud completada

REVISAR SI EL SERVICIO VOLTE ESTÁ CORRECTAMENTE ACTIVADO EN CRM Y EN EL EQUIPO DEL CLIENTE:

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña "Suscripciones", selecciona el PCS del cliente y luego presiona "Ver los Productos Asignados".

Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado "Características Básicas de Voz" y revisa si la línea tiene el ítem VoLTE activo. Puedes apoyarte de la publicación VoLTE – VoWiFi.

Si el ítem VoLTE se encuentra activo en CRM One, valida que este bien provisionado en Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> ingresando con el PCS del cliente sin +56.

Si la línea no tiene correctamente provisionado el servicio VoLTE, como, por ejemplo, es una línea postpago y en MTAS tiene un Profile CEVoLTE que no corresponde a este tipo de líneas, ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. --->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede efectuar llamadas.

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.



CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS —

Realiza el mismo paso a paso que en la sección “No realiza llamados”. Si el cliente sigue sin recibir llamados continua con el procedimiento:

VERIFICA QUE NO TENGA ACTIVO EL DESVÍO DE LLAMADAS EN EL TELÉFONO:

Informa al cliente que revise que no tenga activo en su teléfono el desvío de llamadas y que debido a ello no esté recibiendo llamadas.

ANDROID: Desde el marcador de llamadas del teléfono selecciona “Opciones” (en algunos celulares aparecen tres puntos o una tuerca). --> Luego selecciona “Ajustes” o “Configuración de Llamadas”. --> Presiona la opción “Servicios adicionales/complementarios”. --> Presiona “Desvío de Llamadas”.

Verifica que la opción “Desviar siempre” este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar).

IOS: Ingresa a “Configuración” y selecciona “Teléfono”. --> Luego selecciona “Desvío de Llamadas”. --> Verifica que la opción esta “Desactivada” (de estar activada, desactivar).

Indica al cliente que marque el ##002# para eliminar el desvío de llamadas y a continuación realice una llamada de prueba para ver si recibe. Si el inconveniente continua, genera un caso en ONE.

CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS DE UN NUMERO EN PARTICULAR:

Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número de teléfono que lo intenta llamar.

ANDROID: En la aplicación de llamadas del teléfono, presiona los tres puntos o la "tuerca". -->> En Configuración de Llamadas selecciona "Lista de Bloqueados". -->> Selecciona "Números Bloqueados".-->> Si el número se encuentra en esta lista, presiona encima de él y selecciona "Desbloquear".

IOS: En "Configuración" selecciona Teléfono y elije "Bloqueo de llamadas e identificación". --> Toca el botón "Editar" en el extremo superior derecho. -->> Toca el botón rojo con el signo menos (-) junto al número que se desea desbloquear. -->> Confirma tocando "Desbloquear" y a continuación, toca Hecho cuando hayas terminado de desbloquear los números.

MALA CALIDAD EN LLAMADA:

ANDROID: Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". -->> Selecciona "Tipo de Red Preferida". -->> En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". -->>

En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

Motivo 1: consultas técnicas

Motivo 2: uso y configuración de equipos y servicios

Motivo 3: uso y configuración de equipos y servicios

Resultado: solicitud completada

Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE



Para revisar los Inconvenientes con SMS revisa [aquí](#)

CONTINUAR

SUCURSAL VIRTUAL



¿QUÉ ES LA SUCURSAL VIRTUAL?



Es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Aplica validación de identidad: Sí aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

¿Qué es la Sucursal Virtual?: La Sucursal Virtual es un canal de auto atención remoto que permite a los clientes consultar y gestionar sus productos contratados.

Nacimiento en Sucursal Virtual: Los clientes con servicio fijo se deben registrar para tener acceso a la Sucursal Virtual en el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal> seleccionando el botón Regístrate Aquí. Esto lo pueden realizar luego de **48 horas** desde la activación del servicio.

Los clientes con **servicio móvil** quedan creados automáticamente **(nacimiento digital)** en la Sucursal Virtual al momento de activar una línea nueva (con o sin portabilidad) o hagan un cambio de plan. **Esta creación automática, puede hacerse efectiva en un plazo máximo de 24 horas.** Esto significa que al momento de contratar el cliente recibirá un correo y un SMS con su contraseña provisoria y una breve descripción de la línea contratada o el nuevo plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

Los inconvenientes que puede presentar el cliente en la Sucursal Virtual son los siguientes:

- **Problemas en la creación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y/o solicitud de número prepago Claro.
- **Problemas de recuperación:** Rut inválido, serie inválida, no recibe correo/SMS y cliente ya tiene un proceso en curso, correo y teléfono para recuperar contraseña esta desactualizado o es erróneo.
- **Falta de productos:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No es posible agregar número prepago:** No reconoce número.
- **No hay tráfico:** TFI, BAFI, prepago, postpago y cuenta exacta.
- **No hay boleta para descargar:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.
- **Hay deuda, pero no Boleta:** HFC, FTTH, TFI, BAFI, postpago y cuenta exacta.

- No es posible pagar deuda por Sucursal Virtual.



IMPORTANTES EN
LA ATENCIÓN:

VERIFICACIONES
PREVIAS

GESTIÓN

INFORMA

1. El cliente debe tener los servicios activos hace más de **48 horas** para que este creado en Sucursal Virtual.
2. Los clientes con **servicios desconectados** no tienen acceso a Sucursal Virtual.



Si el cliente presenta alguno de los inconvenientes detallados en el apartado **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN**, debes ingresar un ticket a mesa de ayuda. Te puedes apoyar de la publicación [PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L](mailto:PORTAL_HELP_DESK_SUPPORT@L) :

a) Si el inconveniente es de **creación y recuperación de cuenta**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SV Y APP miCLARO

Tipo de solicitud: PERSONAS SOLICITUD DE CONTRASEÑA

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

b) Si el inconveniente es **por los productos que se visualizan**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: SERVICIOS

Tipo de solicitud: Seleccionar el Tipo de Solicitud según el producto del cliente: prepago, cuenta exacta, postpago, HFC, etc.

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

c) Si el inconveniente es **por boletas de servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: BOLETAS

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:
HFC – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

ONE – DOCUMENTO NO DISPONIBLE

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.

d) Si el inconveniente es **por deuda del servicio**, el ticket que debes ingresar es el siguiente:

Tipo de registro: SUCURSAL VIRTUAL

Categoría: DEUDA

Tipo de solicitud: Usar según sea el caso del cliente:

ONE – DEUDA NO DISPONIBLE

HFC – DEUDA NO DISPONIBLE

Detalle Solicitud: PCS correcto del cliente, Email correcto del cliente y detallar el inconveniente que presenta el cliente.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Informa al cliente que el tiempo de solución a éste inconveniente **es de 4 horas**, por lo que el cliente tiene que volver a realizar el login o recuperar su contraseña en la Sucursal Virtual posterior a este plazo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informamos que el tiempo de solución para este inconveniente es de 4 horas. Te recomendamos intentar nuevamente iniciando sesión o recuperando tu contraseña en la Sucursal Virtual una vez transcurrido éste plazo. Agradecemos tu paciencia y quedamos a tu disposición para cualquier otra consulta.



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:	VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	
-----------------------------	------------------------	---------	---------	--

Servicio Fijo – Andes:Atención Comercial → Info cuenta servic oferta plat → Sucursal Virtual / APP

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

Servicio Móvil – CRM One:Registro de atención en CRM One:Motivo 1:

Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Servicios de Valor Agregado, **Motivo 3:**

Sucursal Virtual y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUE

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿A quién entregar atención? Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se

puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿En qué canal de atención? Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

Validación Identidad: Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

Verifica: Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando

¿CÓMO RECONOCER UN COBRO?

Para distinguir un cobro reclamado por un cliente:

1.Ingresa a [Billing Compare](#) para que puedas tener de forma rápida y simple el detalle de las 3 últimas boletas y así puedas comparar y validar la variación de estas.

2.En caso de inconvenientes con Billing Compare o si necesitas tener más detalle ingresa a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAM
DIS**

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

2. Cuota de equipo: son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos de equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**", puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.

2. Identifica a qué N° de cuota corresponde. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA: Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonia	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM		
de Equipo	967170050550800	A
Marca	XIACOM	
SKU	700009952	
Tipo de adquisición	Arrendamiento	
Precio de Marketing del Equipo		
Porcentaje de subsidio para ...	0	
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST	
Cantidad de pagos a plazo	24	
Clasificación de la Oferta	13	
Precio de completo del equip...		
Reservation ID	0003170464	
Clasificación de equipo	QUALCOMM	
Equipo Rango	1	
Tecnología	4G	
Dispositivo devuelto Ind	No	
Modelo	REDMI 9T	

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boleta son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boleta como ***"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"***
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boleta como

"Descuento de Fidelización XX% por X meses"

QUÉ REVISAR:

1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

INFORMA:

"Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X porciento por X meses y/o Descuento de Fidelización X Porciento por X meses (según corresponda) ya finalizado"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.331
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses	-3.088
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.419
Internet	11.941
Descuento Internet	-1.265
Telefonia	12.465
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 25% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAM DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR:

1. En el ítem "**Cargo y descuentos por equipo**" de la sección "**Detalle cobros por móvil**" de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP. Identifica a qué N° de cuota corresponde.

INFORMA:

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX. Recuerde que el contrato por XX meses.

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil: 56965855281

Nombre del Plan: MAX L LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000
OTROS COBROS	0

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

QUÉ REVISAR:

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento

NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx"

DETALLE COBROS POR MOVIL

Móvil:

Nombre del Plan: MAX XL LIBRE

CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.703
Internet	18.733
Descuento Internet	-10.000
Telefonia	19.304
Descuento Telefonía	-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	5.808
Prime Video	5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	9.996
Activación Cuota 21 de 24	9.996
OTROS COBROS	0

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAMING
DISTINTO**

QUÉ REVISAR:

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de llamadas internacionales".
2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming".
3. En caso que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES										
Nombre Portador : Claro LDI										
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total	Costo a Pagar
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984980064	MEXICO	1	4B	00:07:42		\$0
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49		\$2.814
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49		\$6.773
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03		\$18
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38		\$4.908
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01		\$6
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02		\$12
Duracion									Total	
Cargos de Facturación									\$ 489	
Total minutos/monto neto									00:48:06	\$ 15.515
Total neto Portador									\$ 15.026	

DETALLE ROAMING DATOS										
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad	Total				
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes	\$0,00				
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes	\$0,00				
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes	\$0,00				
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes	\$0,00				
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes	\$0,00				
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes	\$0,00				
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes	\$0,00				
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes	\$0,00				
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes	\$0,00				
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes	\$0,08				
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes	\$1,53				
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes	\$16.857,41				
Cantidad									Total	
Total Roaming Por Teléfono									4.035.839	\$ 16.859,00
Total de Roaming Datos									12	\$ 16.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR:

- 1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan.
- 2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado.
- 3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en “Cambiar Historial” la gestión realizada.

4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

5. En caso que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil.

INFORMA: "Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX plan antiguo con un valor de \$XX más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan"

Configuración		Conexiones [Ninguna]		Órdenes Pendientes [Ninguna]		Cambiar Historial		Grupos	
Buscar Ahora				☐ Ajustar					
Fecha de Vigencia		Descripción de la Actividad		Nombre		Identifica...			
Igual									
21/11/2023 14:59...		HC				569780383...			
22/12/2023 10:0...		CH				569780383...			
22/12/2023 11:0...		CH				569780383...			
		Cambiado Producto				Inalámbrico			
		Eliminado Sub-producto				Descuentos Automaticos			
		Eliminado Sub-producto				PYD CF			
		Eliminado Sub-producto				Descuentos y promociones			
		Eliminado Plan de precios				PYD Claro Musica Sin Costo Permanente			
		Eliminado Plan de precios				PYD Claro Video Sin Costo Permanente			
		Cambiado Sub-producto				Plan base			
		Eliminado Plan de precios				PYD Alianza 50 Por ciento Permanente			
		Nuevos Plan de precios				PYD Alianza 50 Por ciento Permanente			
		Eliminado Plan de precios				RP 05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE			
		Nuevos Plan de precios				RP 07 2023-ARR-MAX L LIBRE			
		Cambiado Sub-producto				Bolsas Adicionales LDI Voz			

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
-----------------------	---------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	-----------------

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección **“Detalles de Llamadas”**.

2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.

3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña **“Suscripciones”**, luego da clic en el PCS del cliente.

4. Selecciona la pestaña **“Eventos”**, luego el ciclo que desees consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en **“Buscar Ahora”**

5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón “Exportar” y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos.

INFORMA: *“Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza”*

19/04/2023 5/05/2023 10/04/2023 - 09/05/2023 [Buscar Alumno](#)

Tipo: Sub Tipo de Evento: Categoría de Evento:

Voice ALL NA

☐ Agregar 20 Registros

☐	Tipo	Roca	Duración/Volumen	Número de voz	SubTipo	Carga total	Dirección del ...	Número Frecuente	Saldo Maestro Antes	Saldo Maestro Después	Identificación de
☐	VOICE	2023-04...	30	*20		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	13	*20		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	33	50963717712		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	5	50975024005		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	443	50973723317		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	205	50963717712		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	75	50963717712		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	21	50963717712		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	264	50222655216		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	215	50973723317		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	128	50963717712		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	102	50227599037		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	710	50975024005		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	181	50994699700		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	26	50949642016		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	14	50227599037		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	90	50994699700		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	379	50975024005		0	Salento		0	0	
☐	VOICE	2023-04...	89	50950642016		0	Salento		0	0	

Mostrar Atributos de Base de Datos

Total de cargas de voz: 20

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR