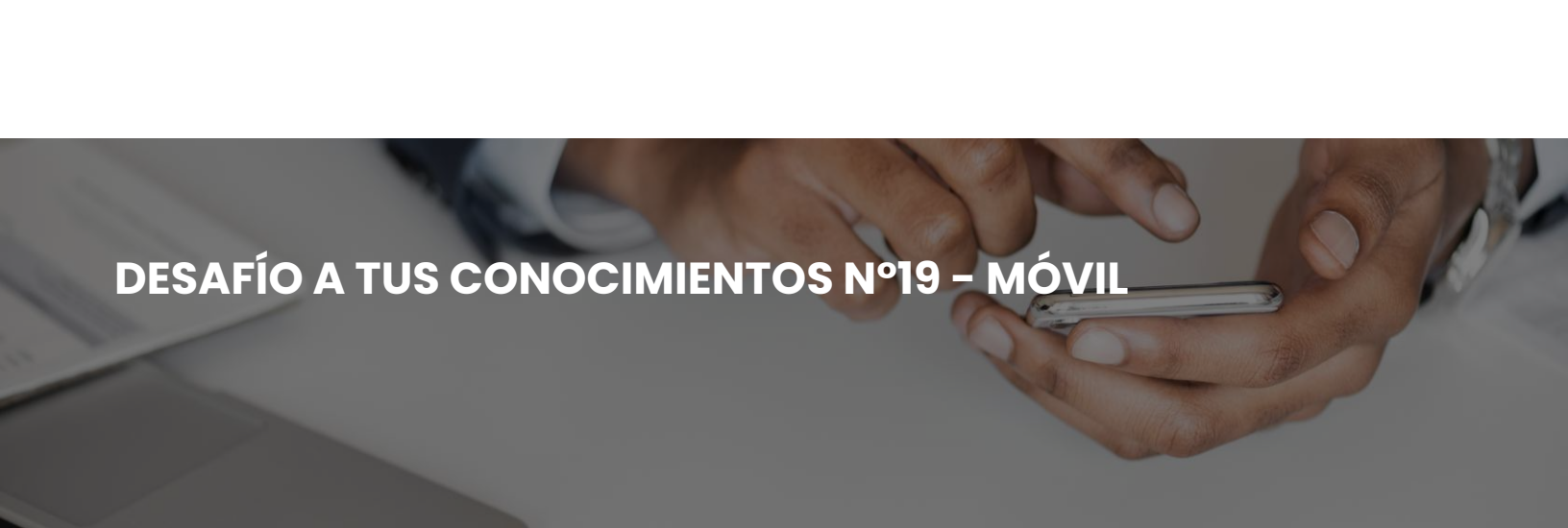




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 – MÓVIL

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: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN

≡ UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO - FRONT

≡ UNIDAD 4: REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

POSTPAGO:

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

Locución sin saldo- Exclusivo clientes cuenta exacta.

Para la resolución de este inconveniente debemos considerar dos variables, las cuales debe identificar el ejecutivo de primera línea:

➡1. Cliente con saldo en cuenta voz 6,7 u 8 (Unidades incluidas) y que aun así mantengan mensaje que indica que deben recargar.

➡2. Clientes sin saldos en cuentas de voz 6, 7 u 8 (Unidades incluidas), ejecutivo debe generar **ajuste de saldo** según proceso cuenta exacta, considera que deben ajustar en la cuenta correspondiente al plan.

Cuando el ejecutivo sitúa al cliente en el paso 1, en donde tiene saldos en las cuentas de unidades incluidas, pero aun así la grabación le indica que debe recargar, es ahí donde se debe ingresar un ticket a través de **Portal Help desk**, registro ONE/ Soporte tecnológico / Locución sin saldo.

➡3. Clientes con cuentas en \$0 en ONE, pero al realizar llamados, les aparece una grabación en donde le menciona que tiene una situación comercial pendiente.

Para la solución de este caso, se debe ingresar un ticket a través de portal help desk, registro ONE/HLR /desactivación Incoming message.

Template:

PCS

Nº cuenta financiera

SLA 2 horas (ambos tickets)

Registra:

ONE

Motivo 1: Consultas financieras
Motivo 2: Cobranzas
Motivo 3: Incoming Message
Resultado: Solicitud completada

Tipifica:

Canales digitales:» CANALES ELECTRONICOS» MOVIL» POSTPAGO» SOLICITUD «CARGA SALDO CUENTA EXACTA.

- **Motivo 1:** Reclamos técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de servicios
- **Motivo 3:** Voz/Datos
- **Resultado:** Se Genera Caso

Ingrese time

Categoría
SOPORTE TECNOLÓGICO

Sub-Categoría

Tipo de Solicitud
LOCUCIÓN SIN SALDO C. EXACTA

Tipo de Producto

LOCUCIÓN SIN SALDO

RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

ACTIVAR EL ROAMING DE DATOS (ITINERANCIA) EN EL TELÉFONO:

Es recomendable indicar al cliente que active el Roaming de Datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindarle una mejora en su experiencia de navegación, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

✓ 1. Para equipos Android:

- a. Ingresa a Ajustes o Configuración.
- b. Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo.
- c. Selecciona Ajuste Avanzados.
- d. Selecciona "Roaming de Datos" o "Itinerancia de Datos", según corresponda.

e. Activa el botón de Roaming Internacional.

✓ 2. Para equipos iOS (iPhone):

- a. Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.
- b. Ingresa al apartado Opciones.
- c. Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

✓ 3. El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura.

✓ 4. En caso de que el equipo no se conecte automáticamente, realiza la búsqueda de red forma manual.

a. Para equipos **Android**: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G).

b. Para equipos **iOS**: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G)

CAMBIO DE MODO DE RED EN EL TELÉFONO:

Otra recomendación para brindar al cliente es que seleccione el modo de red en su teléfono de forma manual, esto para casos en los cuales, por ejemplo, la red 3G funciona mejor debido a la alta congestión de la red 4G.

! 1. Para equipos Android.

- a. Ingresa a Ajustes o Configuración.
- b. Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo.
- c. Selecciona Tipo de Red Preferida.
- d. Selecciona el Tipo de Red según lo siguiente:
 - **LTE/WCDMA/GSM**: Tecnología que conecta a la red 4G como prioridad.
 - **WCDMA/GSM**: Tecnología que conecta a la red 3G como prioridad
 - **Solo WCDMA**: Solo 3G.
 - **Solo GSM**: Solo 2G.

! 2. Para equipos iOS (iPhone):

- a. Accede al menú Ajustes y luego selecciona Datos Móviles.
- b. Ingresa al apartado Selección de Red.
- c. Pulsa el indicador "Automática" para desactivar la selección automática de red y selecciona la red.

INCOVENIENTES DE DATOS:

Revisaremos a continuación las acciones que se deben realizar en caso de inconvenientes de datos:



IMPORTANTE

Si el equipo del cliente tiene 2 SLOT para la simcard, debes indicar que la SIM de Claro debe ocupar el SLOT 1.

IMPORTANTE:

No es necesario configurar el APN en el teléfono del cliente, sea éste un equipo Android o IOS, ya que al insertar la SIM se configura automáticamente, incluso, si uno modifica el APN manualmente de forma errónea, la red activará el APN por defecto (Claro), y el cliente tendrá servicio de igual forma. Debido a esto, ESTE PASO SE HA ELIMINADO DEL PROCEDIMIENTO Y NO SE DEBE REALIZAR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1. REVISAR LA SITUACIÓN COMERCIAL DE LA LÍNEA DEL CLIENTE

1.1. Revisa que la línea del cliente no presente un bloqueo por deuda. Ingresa a la Cuenta Financiera y revisa que el Estado de Cartera informe los mensajes “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza”.

1.2. Si la línea del cliente se encuentra en estado “En Cobranza”, informa al cliente que presenta un corte en su servicio por un monto adeudado y que para reestablecer debe regularizar su situación. Recomienda el Portal de Pago Express bajo el siguiente link <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que la línea 569XXXXXXX se encuentra bloqueada debido que adeudas un monto de \$XXXXX correspondiente a la boleta N°XXXXXX, una vez pagada la deuda el servicio se reestablecerá. Recuerde que puede efectuar el pago en nuestro Portal de Pago Express en el siguiente link <https://sucursalvirtual.claro Chile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> SALDO CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

1.3. Si el cliente se encuentra en estado “En Cobranza” pese a no tener deuda y con el pago de su última boleta correctamente impactado, realiza la reconexión del servicio, para esto, apóyate del procedimiento Desbloqueo de Confianza – Detención de Cobranza.

1.4. Si el Estado de Cartera es “Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza” en CRM One, revisa que en Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> la línea del cliente no presente bloqueado el apartado MTAS (VoLTE) y activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza del apartado “Restricciones”. Ingresa con el número de teléfono del cliente sin +56.

Si la línea del cliente presenta activo el Bloqueo Hot-Line Cobranza o bloqueado el MTAS VoLTE y no corresponde, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@L.

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza **HLR:** Sí

Informa al cliente que en un **plazo máximo de 2 horas** el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado tu inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicia tu equipo y prueba tu servicio.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> SELECCIONA MOTIVO DE FALLA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO.

1.5. Si el Estado de Cartera es **“Fuera de Cobranza”** o **“Nunca ha estado en Cobranza”** en CRM One y no presenta inconsistencias en QDN, continúa con el siguiente paso.

 2. REVISA SI LA LÍNEA OCUPÓ EL TOTAL DE SU CUOTA DE DATOS

SI LA LÍNEA ES POSTPAGO LIBRE:

2.1. Verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan, ya que, si la consumió, su velocidad de navegación disminuye. Para ello, en la pestaña “Suscripciones” de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a “Información General del Suscriptor”. En esta pantalla, ingresa a la pestaña **“Política de Uso Justo”** y verifica que en la columna “Consumo Restante” el Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2.2. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede comprar **bolsas turbo** desde el portal cautivo miportal.clarochile.cl con cargo a su boleta, y así aumentar la velocidad de navegación.

b. O, esperar el **inicio de su ciclo de facturación** para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón “Ver Acuerdo de Facturación”. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que ha consumido la cuota total de su plan, debido a ello la velocidad de navegación ha disminuido. Frente a esto, si lo desea, puede comprar una bolsa para restaurar la velocidad ingresando a la web miportal.clarochile.cl desde el navegador de su teléfono conectado con sus datos móviles la cual será facturada en su próxima boleta. O bien, puede esperar el inicio de su ciclo de facturación para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente, el día de inicio de su ciclo es el XX.

Para más información sobre Bolsa Turbo revisa la publicación **Servicios Adicionales Móviles (Suscripciones y/o eventos)** en la sección Contratar / Habilitar SVA – Bolsas Postpago.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA 2.3. Si el cliente no consumió el total de su cuota de datos o es Cuenta Exacta, continúa según el inconveniente que presenta el cliente.

SI LA LÍNEA ES CUENTA EXACTA:

2.4. Si la línea es Cuenta Exacta, verifica que no haya consumido la cuota de datos de su plan. Para ello, en la pestaña "Suscripciones" de CRM One, presiona sobre el número de teléfono del cliente e ingresa a "Información General del Suscriptor". En esta pantalla ingresa a la pestaña "**Política de Uso Justo**" y verifica en la columna "Consumo Restante" que en ítem Internet Plan Base tenga datos disponibles.

2.5. Si el cliente no tiene datos disponibles, informa que ya consumió la cuota de su plan, y ofrece las siguientes alternativas:

a. Informa que puede **recargar** un monto en dinero desde el siguiente link <https://recargas.claro Chile.cl/> a su número de teléfono y una vez recargado, puede comprar una bolsa desde el portal cautivo miportal.claro Chile.cl.

b. O, esperar el **inicio de su ciclo de facturación** para que se cargue la cuota de datos de su plan nuevamente. Para saber el ciclo de facturación del cliente presiona sobre la Cuenta Financiera y luego presiona el botón "Ver Acuerdo de Facturación".

REGISTRA Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Tráfico

Motivo 3: Tráfico Consumido Datos

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> CUENTA EXACTA >> CONSULTA DETALLE TRÁFICO

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

2.6. Si el cliente no consumió su cuota de datos continúa según el inconveniente que presenta el cliente.



SIN NAVEGACIÓN

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS

REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE

SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESAR UN TICKET EN SUPPORTAL

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS

REVISAR DEL ACTIVA DE RE

1. 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 si algún componente de datos o LTE presenta un ícono rojo con el símbolo de pausa.**

2. Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear.

a. Ingresar los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Se Genera Orden

Presiona Acción.

b. Selecciona la línea del cliente y presiona **"Iniciar Orden"**.

c. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

d. Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

f. Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **"Reconectar"**.

f. Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

g. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

h. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.

i. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

j. Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender).

3. Si tras la Orden el cliente puede navegar, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Servicios Adicionales

Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/Voz

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica: CANALES DIGITALES CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

4.4. Si la línea no presenta un bloqueo de un componente de datos en CRM One o si presenta, y tras la Orden el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL ACTIVO DE RE
---	---	--	---	--------------------------

1. Ingresar a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2. En la sección "HLR-FE" verifica que en "**Customer Group**" el tipo de producto corresponda a la línea del cliente, es decir, si la línea es postpago, se registre como Post-Pago y no como Cuenta Exacta, Prepago o Mal Clasificado. Apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN para conocer en que consiste cada ítem de esta sección.

3. Si el Customer Group no corresponde a la línea del cliente, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación [Portal Help Desk – Support@l](#).

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR

HLR: Sí

Si el Customer Group dice "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype" se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado

HLR: Sí

Si en la sección Restricciones NAM está "Con Bloqueo de Datos General" (debe estar sin bloqueo de datos) o al revisar la sección HSS LTE el ítem "Bloqueo de Datos" este activo, se debe ingresar el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos

HLR: Sí

Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar.

2.4. Si el cliente no presenta inconsistencia en QDN o si presenta, y se ingresó un ticket en Supportal, continúa de igual forma con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL ACTIVO DE RE
1. Si el cliente indica que al intentar navegar se abre la página de Portal Cautivo miportal.claro Chile.cl o no tiene cargado el ítem Internet Plan Base en la PUJ, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. Seleccione tipo de registro: One Categoría: HLR Tipo de Solicitud: Error Aprovisionamiento PCRF HLR: Sí Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. Apóyate del siguiente script. Sr(a) XXXX, le informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado su inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicie su equipo y pruebe si puede navegar. 2. Si se ingresó el ticket en Supportal o no fue necesario, ya que el mensaje al abrir el navegador es que esta Sin Internet (o error de conexión), continúa con el siguiente paso.				

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL ACTIVO DE RE
Informa al cliente que revise que su equipo tenga los datos móviles activos. Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar: a. Ir a “Ajuste” o “Configuración”. b. Selecciona “Conexiones”, “Redes” o “Internet” (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante).				

- c. Selecciona "Uso de Datos".
- d. Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Pulsa en "Ajustes".
- b. Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles".
- c. 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.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA
 FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
 CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL ACTIVA DE RE
---	--	--	---	-----------------------------------

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

Para equipos **Android**, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles".
- b. Selecciona "Tipo de Red Preferida".
- c. En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)".
- d. En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

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

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios
Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios
Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA
FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR EN PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE DATOS BLOQUEADOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE EL CUSTOMER GROUP CORRESPONDA AL SERVICIO DEL CLIENTE	SI AL ABRIR EL NAVEGADOR ES DERIVADO AL PORTAL CAUTIVO, INGRESA UN TICKET EN SUPPORTAL	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA LOS DATOS MÓVILES ACTIVOS	REVISAR DEL ACTIVA DE RE
Ingresar los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso. Motivo 1: Reclamos Técnicos Motivo 2: Problemas de Servicio Motivo 3: Falla de Servicio Resultado: Se Genera Caso Presiona Acción. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información: Tipo 1: Mantenición de Servicios Tipo 2: Móviles Tipo 3: N/A Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo: Tipo 3: Error de Conexión Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente. #SINNAVEGACION Detalle falla: Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G) PCS afectado: IMEI Marca/Modelo: Dirección incidencia: Si es en todo lugar, indicar dirección referencial: Falla puntual o histórica: Fecha falla: (solo si es puntual)				

Horario falla:
Nº Ticket Supportal: (si corresponde)
Teléfono de contacto:
Correo electrónico:

En la parte inferior selecciona "Guardar y Despachar" y luego presiona "Guardar".

Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona "Guardar y Cerrar".

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >>

PROBLEMAS DE DATOS

CIERRE >> RECLAMO

LENTITUD

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA

INGRESAR UN CASO EN CRM ONE

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.
Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles".
- Selecciona "Tipo de Red Preferida".

- c. En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)".
- d. En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- a. Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular".
- b. Elegir "Opciones".
- c. Seleccionar "Voz y datos".
- d. Elegir opción que indique "4G/3G automática".
- e. En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

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

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA

FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

Si el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVADA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA

INGRESAR UN CASO EN CRM ONE

Ingresa los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso.

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Se Genera Caso

Presiona Acción.

Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información:

Tipo 1: Mantenimiento de Servicios

Tipo 2: Móviles

Tipo 3: Lentitud

Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:

Tipo 3: Error de Conexión

Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente.

#LENTITUD

Detalle falla:

Especificar Servicio afectado: (Datos 2G,3G,4G)

PCS afectado:

IMEI

Marca/Modelo:

Dirección incidencia:

Si es en todo lugar, indicar dirección referencial:

Falla puntual o histórica:

Fecha falla: (solo si es puntual)

Horario falla:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

En la parte inferior selecciona **“Guardar y Despachar”** y luego presiona **“Guardar”**.

IMPORTANTE:

Siempre debes completar todos los Atributos Flexibles dentro del Caso, esto debido que son datos obligatorios, ya que si no se completa alguno de ellos el Caso no se asigna al equipo Backoffice y por ende el cliente no tendrá solución.

Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta su solicitud.

Casos con FUR:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y lo(a) contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que acepte la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde le entregarán la solución a su requerimiento.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >>

PROBLEMAS DE DATOS
CIERRE >> RECLAMO

CONTINUE

UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN



CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTE:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Desde el 18 octubre 2023, **ya no están disponible los ciclos 2 - 10 - 12**, para ningún tipo de venta, tanto para clientes nuevos como stock.

✓ Recuerda que, si realizas una venta para un cliente stock y una gestión de post venta, siempre debes utilizar ciclos de facturación vigentes. **Nunca debes utilizar el ciclo 44.**

✓ A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje: "Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".

✓ Los **períodos de servicio** de los ciclos de facturación son los siguientes:

Ciclos	Inicio	Término	Emisión Documento de Cobro	Boleta Electrónica	Vencimiento Documento	Fecha de corte
4	4 mes anterior	3 mes en curso	06 mes en curso	17 mes en curso	27 mes en curso	03 del mes siguiente
6	6 mes anterior	5 mes en curso	08 mes en curso	19 mes en curso	29 mes en curso	03 del mes siguiente
14	14 mes anterior	13 mes en curso	17 mes en curso	27 mes en curso	08 del mes siguiente	15 del mes siguiente
16	16 mes anterior	15 mes en curso	18 mes en curso	29 mes en curso	09 del mes siguiente	16 del mes siguiente
18	18 mes anterior	17 mes en curso	20 mes en curso	31 mes en curso	11 del mes siguiente	17 del mes siguiente
21	21 mes anterior	20 mes en curso	23 mes en curso	01 del mes siguiente	14 del mes siguiente	22 del mes siguiente
24	24 mes anterior	23 mes en curso	26 mes en curso	05 del mes siguiente	17 del mes siguiente	28 del mes siguiente
26	26 mes anterior	25 mes en curso	28 mes en curso	08 del mes siguiente	19 del mes siguiente	28 del mes siguiente
28	28 mes anterior	27 mes en curso	31 mes en curso	12 del mes siguiente	21 del mes siguiente	29 del mes siguiente

Los ciclos de facturación, que se muestran a continuación son referenciales para conocer el detalle de cada ciclo por mes revisa: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN:

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

INFORMA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

✓ ¿Qué documentos se deben presentar?:

Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

Requisitos:

✓ Debe tener **al menos 1 boleta emitida y pagada**.

✓ Se puede realizar el cambio de ciclo **con o sin deuda vencida**.

✓ Si el cliente presenta deuda vencida, se debe **activar el servicio** para realizar la gestión y **el cliente debe pagar su cuenta antes de 48 horas** considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.

✓ Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, se le debe informar que **el cambio de ciclo se reflejará para todas sus líneas**.

✓ El cambio de ciclo **genera cobros proporcionales**, por lo que siempre se debe explicar en detalle como el cliente lo verá reflejado en su boleta.



CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

INFORMA

✓ El cambio de ciclo es a **nivel de Perfil de Facturación (CBP)**, por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.

✓ Informa siempre los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

INFORMA

Revisa si el cliente **tiene un cambio de ciclo de facturación pendiente**, para ello da clic sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One y busca el perfil de facturación asociado al número de teléfono. En el ciclo de facturación da clic sobre número del ciclo y veras si tiene na solicitud pendiente.

a) Si el cliente **si tiene una solicitud pendiente**, informa lo siguiente y finaliza la atención.

Sr(a) XXXX, usted ya cuenta con una solicitud de cambio de ciclo pendiente, por lo cual, el sistema no permite ingresar una nueva solicitud.

b) Si el cliente **no tiene una solicitud pendiente**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

CONSIDERACIONES
IMPORTANTES

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

VERIFICACIONES PREVIAS

INFORMA

 SCRIPT CLIENTE SIN DEUDA:

Sr(a) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Adicionalmente, tome en cuenta que en su siguiente boleta incluirá cobros correspondientes al periodo en curso XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro proporcional correspondiente al periodo XX y vencimiento YY.

 SCRIPT CLIENTE CON DEUDA:

Sr(a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda.

PASO A PASO CAMBIO DE CICLOS DE FACTURACIÓN EN ONE:

EN ONE SE DEBE REALIZAR LOS SIGUIENTES PASOS:

Con el fin de realizar el cambio de ciclo de manera correcta, sigue el siguiente paso a paso:

- 1. Ingresa a CRM One y dirígete a buscar y seleccionar al cliente. Presiona el botón encontrar a quien llama y en valor de identificación ingresar el RUT sin puntos ni guión. Luego presiona **BUSCAR AHORA**.
- 2. Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub-estado **ABIERTO**. Luego presiona.
- 3. Dirígete a la pantalla principal y da clic sobre el **NOMBRE DEL CLIENTE**.
- 4. En perfil del cliente, busca el n° de CBP asociado al número telefónico que desees revisar, luego en el desplegable busca el mismo CBP y selecciónalo.
- 5. Dirígete al ciclo de facturación y da clic sobre el número.
- 6. En la pantalla de ciclos de facturación, debes dar clic sobre el botón **CONSULTA**.
- 7. Luego de presionar, selecciona el ciclo de facturación solicitado por el cliente, luego da clic en **SELECCIONAR**. Recuerda informar siempre el cobro de proporcionales.
- 8. Da clic en **GUARDAR**.
- 9. Selecciona la alternativa **SÍ** para crear la solicitud de cambio de ciclo.
- 10. Informa al cliente el cobro de proporcionales.



CONTINUE

UNIDAD 3: INGRESO DE RECLAMO – FRONT



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

Por normativa SUBTEL el cliente debe tener las siguientes opciones para recibir la respuesta a su reclamo: CARTA CERTIFICADA- EMAIL- SMS.

Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente "¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada." En caso de que la elección sea correo electrónico, siempre confirma con el titular de la cuenta que la dirección del correo esté vigente.

✓ Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes intentar resolver el inconveniente del cliente.

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, debes gestionar la entrega de FUR.

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO para entregar una solución en el momento.

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.

✓ Siempre debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

DEBES SABER:

Toma en cuenta:



1

Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indique que quiere ingresar un reclamo formal.

2

La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.

3

Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente según el medio que solicitó el envío de la respuesta.

4

Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.

5	Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
6	NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva

INDAGA

PRECONDICIONES

1. ¿Cuál es la causa del reclamo?
2. ¿Intentó ingresar su reclamo a través de otro canal de Atención?
3. ¿Se le entregó lo solicitado o es un incumplimiento?
4. ¿Es posible que podamos resolver su solicitud en este momento?
5. ¿Cuándo ocurrió la atención que señala?
6. ¿Cuál fue el medio de contacto por el cual se comunicó con nosotros?
7. ¿Podría entregarme detalles de lo sucedido?
8. ¿Cuál fue la actitud o la acción que le incomodo o molesto?
9. ¿Cuál es el hecho denunciado y cómo ocurrió?



INDAGA

PRECONDICIONES

1. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- Columna Tipo: indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: muestra si el caso está abierto o cerrado

2. En caso que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.



GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente según los procedimientos publicados en CLAVE.

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos que nos haya permitido resolver".

Si el cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**.

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

1. Identifica, diagnostica, y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate en el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, para ello, **pincha aquí**.

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso ha sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación **Creación de datos y modificación**

RECLAMOS COMERCIALES

RECLAMOS TÉCNICOS

RECLAMO DE ATENCIÓN

Para ingresar un reclamo por mala atención en One debes seguir los siguientes pasos:

✓1. En la Página Principal de Interacción ingresa los siguientes tópicos:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Se Genera Caso

Presiona "Acción".

✓ 2. En la pantalla “Crear caso” completa los datos obligatorios destacados en amarillo, así como el método de comunicación del caso: email, SMS o Carta Certificada.

✓ 3. Selecciona los siguientes tipo 1, 2 y 3 del Caso:

Tipo1: Servicio a cliente

Tipo2: Inconvenientes de atención

Tipo3: N/A

✓ 4. En las notas del Caso debes dejar un template, según la siguiente tabla. No ingresar mayor detalle, ya que esto recibirá el cliente en el FUR. Los detalles del reclamo deben ingresarse en las notas de la página principal de interacción.

✓ 5. Seleccionar “Guardar y continuar” y luego “Guardar”.

✓ 6. Completa los Atributos Flexibles:

En tipo de inconveniente:

Infraestructura: Cuando no se trate de un reclamo asociado a la atención de una persona, sino a factores externos tales como: Ej: Falta de sillas en sucursal, aseo, ruido, etc. Mala Atención: Utilizar cuando el cliente reclame por mala atención, mal trato o menoscabo por parte de un trabajador de Claro Chile.

Descripción inconveniente:

Infraestructura: Si la selección anterior fue “Infraestructura”, indica que es específicamente como el ejemplo de la imagen.

Mala Atención: Solo indicar si es mala atención o mal trato.

Canal reclamado: A que canal de atención va dirigido el reclamo (Call Center, Sucursal Virtual, Redes sociales, Sucursal, DAC)

Canal que ingresa el reclamo: El canal de atención que está ingresando el reclamo.

✓ 7. Presiona “Guardar” y luego “Guardar y cerrar” para que el área correspondiente reciba el Caso y responda al cliente en el plazo de 5 días hábiles.



Para revisar cómo ingresar en caso ONE revisa el siguiente

link: [Somos Clave](#) | [Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 4: REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL



OBJETIVO:





Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA REGULARIZACIÓN DE PYD:

¿QUIÉN LO SOLICITA?

¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?

¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿DEBE E
EN
DE

Titular o Tercero usuario del servicio.

¿QUIÉN LO SOLICITA?

¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?

¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿DEBE E
EN
DE

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿QUIÉN LO SOLICITA?

¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?

¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?

¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?

¿DEBE E
EN
DE

No es necesario presentar ningún documento.

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EVIDENCIAR?
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EVIDENCIAR?
Sí, debe existir evidencia como respaldo para regularizar. En caso de que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.				

REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes indagar con el cliente para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así realizar un análisis en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se perderá.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

- **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento**, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las interacciones de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. Si existe interacción de respaldo, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**. Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**. Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

2.2. Si **no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**.

Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de la atención

Información entregada

Gestión realizada

SOPORTE DIFERIDO MÓVIL – GESTIÓN —

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado. Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIPIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva:

MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO.

Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento [**PASO A PASO AJUSTE.**](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 – MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 –
MÓVIL**

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

FINALIZAR