



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

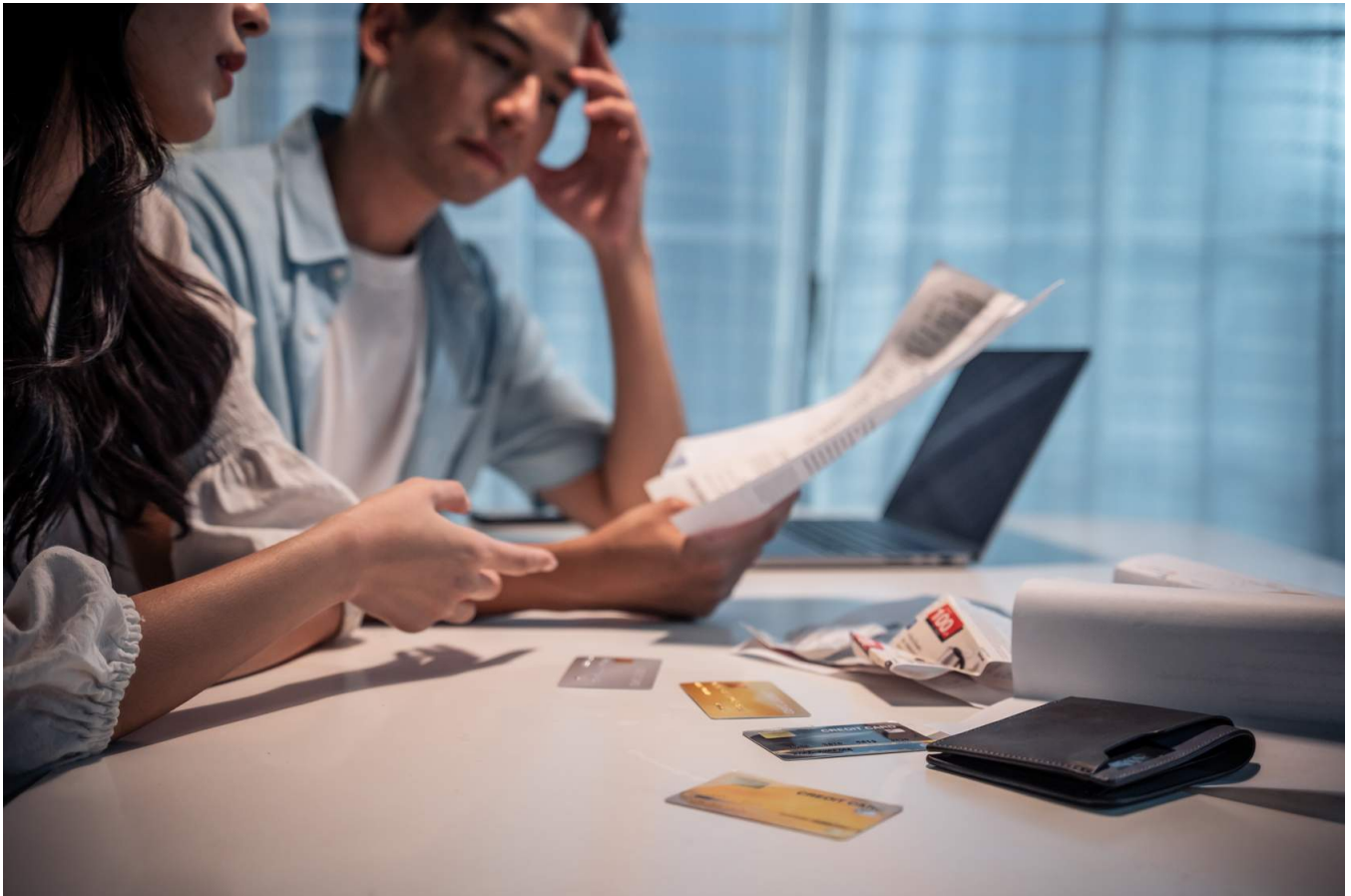
☰ NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

☰ PASO A PASO AJUSTE

☰ NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN

☰ DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presenten consultas u objeciones relacionadas con cobros por servicios de valor agregado (SVA) móvil.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios móvil.

SVA MATRIZ DE ATENCIÓN SVA PROPIOS CLARO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

La nota de crédito por excepción se puede realizar cada 3 meses calendario, con un monto máximo de \$7.000.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del DICCIONARIO DE SVA.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el **paso N°2.**

2. Si el cliente insiste o no está de acuerdo con el cobro, revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One y verifica si ha tenido notas de crédito en los últimos 3 meses por el mismo motivo (mismo SVA y nombre de la glosa).

2.1. Si el cliente **si tuvo una nota de crédito**, informa que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un nuevo descuento por el mismo motivo, continúa con el **paso N°3.**

2.2. Si el cliente **no tuvo una nota de crédito**, verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. Si el monto es menor o igual a \$7.000, genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO**.

b. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso de impugnación, para esto, apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

3. Asegura la eliminación del SVA con el cliente para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.

- b. Por la App Mi Claro

- c. Por la Sucursal Virtual

4. Ofrece también la opción de bloquear estos servicios, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si el cliente ya tuvo una nota de crédito por el mismo motivo:

Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

Si el cliente no tuvo una nota de crédito:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto]. Tenga presente que esta acción es de forma excepcional por una única vez.

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Cargos Nacionales Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVAPROPIO - Nombre de la persona que atendemos - Motivo de la atención/llamada - Gestión realizada - En caso de realizar el ajuste debes también registrar: -Boleta N° -Cuenta -PCS: -Monto NC:		

SVA DE TERCERO, MATRIZ DE ATENCIÓN SVA DE TERCEROS:

1. Explica al cliente el cobro de SVA identificado en la boleta. Apóyate del **DICCIONARIO DE SVA.**

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continúa con el **paso N°3.**

1.2. **Si el cliente no queda conforme e insiste en desconocer el cobro,** continúa con el **paso N°2.**

2. Identifica si el SVA objetado corresponde a uno de los indicados en el siguiente listado:

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers
- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz

2.1. **Si el SVA no se encuentra en el listado,** ingresa un caso de impugnación para que sea analizado por el equipo Backoffice dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**

2.2. **Si el SVA si se encuentra en el listado,** verifica de cuanto es el monto objetado por el cliente:

a. **Si el monto es menor o igual a \$7.000,** genera la nota de crédito por el monto total del SVA cobrado.

Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.**

b. **Si el monto es mayor a \$7.000**, continúa la atención según tu canal de atención:

- **Sucursales y Canales Digitales:** Ingresa un caso de impugnación a fin de que el supervisor/jefe gestionen la aprobación en línea. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

- **Call Center:** Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO SVA → SELECCIONAR SVA** 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. **Asegura la eliminación del SVA con el cliente** para evitar cobros futuros. Para esto tienes las siguientes alternativas:

- a. Enviando un SMS con la palabra SALIR al mismo número corto que le llegan los mensajes.
- b. Por la App Mi Claro
- c. Por la Sucursal Virtual

4. **Ofrece también la opción de bloquear estos servicios**, es decir, el cliente no podrá contratar o suscribirse a estos SVA. Para esto, apóyate de la publicación **SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES**.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si realizas la nota de crédito (monto menor o igual a \$7.000):

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXX [indicar según monto].

Si ingresas un caso para revisión por parte del equipo Backoffice:

Sr(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, hemos ingresado un caso para que sea revisado por el equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá respuesta de este requerimiento.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #COBROSVATERCERO

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada
- En caso de realizar el ajuste debes también registrar:
 - Boleta N°
 - Cuenta
 - PCS:
 - Monto NC:

CONTINUE

PASO A PASO AJUSTE



OBJETIVO:

Detallar el paso a paso de gestión del ejecutivo en los distintos CRM para el procedimiento de Ajuste.

AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

236648976

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Minutos con
236648976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione
236648976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione
236648976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione

Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	012320953	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO		236648976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO		236648976
11/05/2023	012852845	CONSULTAS C	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	BIPOSIBLE CO		236648976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pago

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	DEBITO	Justificación de Disputa	12061010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDITO	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDITO	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	REV	BoletaFactura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el **Nº DE DOCUMENTO**.

BoletaDigital

https://escritorio.acepta.com/boleta_digital/?docId=http%2F%2Fclaro2309.acepta.com%2Fv01%2F2046D8C8B...

CEBSIONAL, ENILLO L&AL, VALDIVIA S.A. S/A Andrés Andrés Olave

Fecha Emisión: 02 SEPT 2023 Rut: 19464997-9 N° de Documento: 270221745 Fecha Último Pago: 15 AGO 2023
 Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023 N° de cliente: 381176344 N° de Servicio: 270221745 Monto Último Pago: \$ 0,00

Total a pagar: \$ 16.990 Pagar hasta: 02 SEPT 2023 \$0,00

Información importante para ti:
 Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.cl y accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

+ CARGO FLUJO	TOTAL: \$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	TOTAL: \$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	TOTAL: \$ 0
OTROS COBROS	TOTAL: \$ 0

Gráfico de barras:

FECHA ÚLTIMO PAGO: 15 AGO 2023 \$ 0,00

Total servicio mes: \$ 16.990
 Saldo anterior: \$ 0
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **NÚMERO DE FACTURA LEGAL** y luego pincha en **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 Sol

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 Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	------------------------	-----------------------

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

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 Neto
2216576413	CCRONET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefono	DBT	56979281529	14.201,88	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
7548278904	7548278904	Telefonia, Kallmanet	DBT	220107981270	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón **CARGO DE CRÉDITO**.

The screenshot shows a software interface with a table of charges. The table has 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. The row for '2036410145' is selected, and the 'CARGO DE CRÉDITO' button is highlighted.

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967238962	0.00	0.00	0.00	0.00
2036410147	CCCCWIM	Partes Contrato Arrendamiento	DBT	56968742872	15,665.00	3,858.95	19,523.95	15,665.00
2036410145	CCOCSUBEQPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R]	DBT	56968742872	1,680,568.24	319,311.77	1,999,900.01	0.00
2036410146	CCCCWIM	Partes Contrato Arrendamiento	DBT	220251121015	4,524.95	1,012.84	5,537.79	4,524.95

Buttons: Buscar Ahora, Ajustar, CARGO DE CRÉDITO, Cargo en Imagenación.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado.

Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es **CORRIGE MONTO FACTURADO** y luego presionar botón **ENVIAR**.

IMPORTANTE: Una vez presionado el botón **ENVIAR** se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riveros Soto > Crear Crédito para Cargo*

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito:

1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

Corrige monto facturado

☒ Impacto en pago inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

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

Dirígete a la pestaña de **DECLARACIÓN**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **CREDIT** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Poveros Soto

Winless

☐ Empleado
☐ Ignorar Cobranza
☒ Ignorar intereses por mora:

Expira el:

Dirección del Cliente: CAMPO (QUELLA) Camino a la Estrella 501
 QUINTO Bancoque, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS, P.V.

Ver STX Ver Acuerdo de Facturación Temal Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Pagar Cobranza Config

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: A: 24/05/2023 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDITO	Crédito	11667880	-1.00		2.309.004,74	
30/01/2023	RVC	BoletaFactura	13955163		2.309.003,30	2.309.005,74	

 MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Servicio de Transacciones
 Oficina General de Transacciones
 P.O. Box 1000, Santiago 1000
 Teléfono: 2222 2222

R.U.T.: 96.798.250-K
 NOTA DE CRÉDITO
 ELECTRÓNICA
 Nº 12256486

010 - SANTIAGO NORTE

SEDE ALZIR MONDACA PARAS
 Calle 1000 SANTIAGO GUERRERO CALLE 1000 800
 San Pedro, San Pedro 1000
 P.O. Box 1000, Santiago 1000
 Teléfono: 2222 2222

Rec: 17 000 000-0
 N° Cliente: 24000000
 N° C. Interno: 44014400
 N° Transacción: 0

Linea	DESCRIPCION	DEBITO	CREDITO	IMPORTE
1	Internet			\$ 100

CASO DE IMPUGNACIÓN:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la Cuenta Financiera de la línea del cliente.

ID de la Interacción:

Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: SANITY CLARO2 Tipo/Subtipo de Cliente: Pyme EMPRESA UNIPERSONAL Churn: NO E Maro

Cta. Financiera: 100025241 Estado: Cancelado Fecha de Inicio: 2/04/2014 11:34:32 Trabajo Abierto: 7 Condi

Dirección: Avenida del valle 819 VIP: Ninguno

Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Estado de la identificación:

Chile

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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 Direc

☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora: Expira el:

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

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 de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

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	CCRCNET_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
2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonía Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Luego selecciona 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	Imp
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,
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,7
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

Llegaras a la pestaña de CREAR CASO.

Debes completar los siguiente: 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 o Redes Sociales.
- 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).

- Sub Tipo 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 y seleccionar TITULAR – CLIENTE.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:

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

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: (IME):

Caso Anterior: Siguiente Caso: Archivos:

Detalles

Detalles del Cargo

Código del Cargo	Descripción	Tipo	EfectivaCena
CORCTEL_REC	Telefonia	DOT	15/04/2014 23:00:00
Monto Total:	Monto Neto	Monto del Impuesto	
388.45	324.75	61.70	

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:

Monto de disputa:

Motivo del Crédito:

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despatchar Caso Resuelto Guardar Cancelar

Monto de disputa: Monto Aprobado:

Motivo del Crédito:

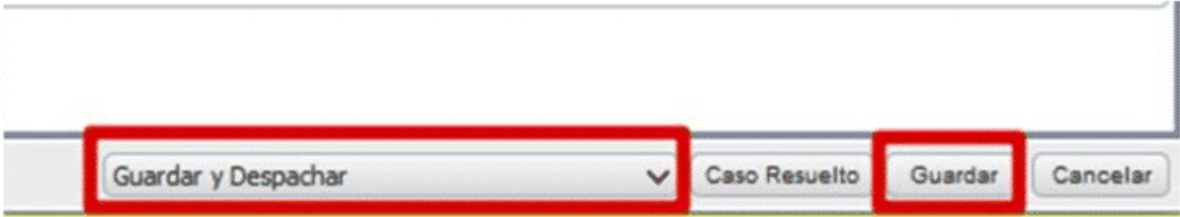
Evento Mal Tarifado

Regularización caso disputa AMDOCS

Regularización caso disputa

Evento mal tarifado AMDOCS

Evento Mal Tarifado

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
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	
Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el Nº DEL CASO.				

Página Principal de Interacción [42]
 ID de la Interacción: Nuevo Buscar Cerrar Refrescar

Titular: Tipo Sujeto de Denuncia: Denuncia: Mención en Lista Especial:

Cx. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Evaluación Especial:

Dirección: VIP: Estado de la Identificación:

CRUCE PARRAMA Y SANTA CRUZ
 Santa Cruz Cochabamba, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO SINGORIS
 C286

Ver/Editar Interacción Ver/Editar Tema

Temas Actuales: Agregar Tema Eliminar Tema Agregar Recategorizar Eliminar Cerrar

No. de Cx. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Subregistro:

3155788 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR 5657947386

Mensaje: La identificación de caso es: C135406423. La fecha de vencimiento del Caso es: Fri Aug 07 06:53:20 CLT 2020. Aceptar

Material: Trabajo: Contacto: Serie de Notificación:

Cliente: Cuenta Financiera: Contacto:

Buscar Ahora: Mostrar todo:

Modificado	Identificación	Tipo	Estado	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cx. Financiera	No.
17/06/2020	C132952963	Caso	Cerrado	29/12/4712	CORRECCION SERVIDOS	CORRECCION SERVIDOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3155788	568
14/06/2020	C132953478	Caso	Cerrado	14/06/2020	MANTENCION DE SERVIDOS MOVILES	SIN SENAL		Cerrado	3155788	568
11/06/2020	C132976982	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	
09/06/2020	13951642314	Orden	Cerrado	20/06/2020				Cerrado		
09/06/2020	13529171055	Orden	Cerrado	11/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	C1321779879	Caso	Nuevo	11/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3155788	

APROBAR CASO DE IMPUGNACIÓN:

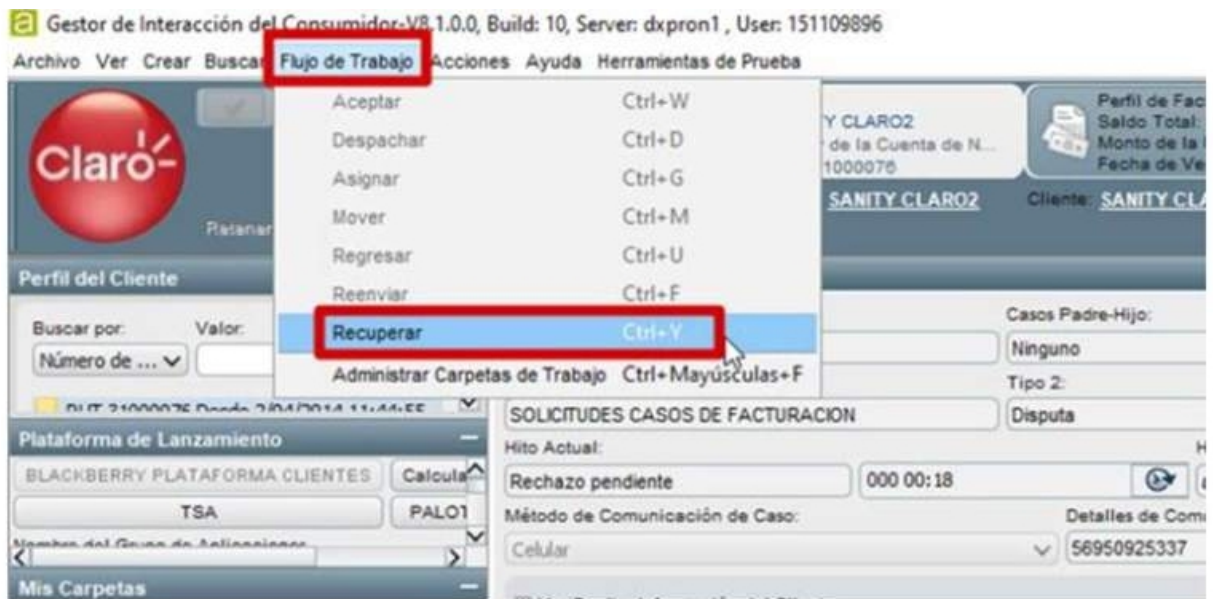
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso:	Caso Padre-Hijo:	Sub-caso:	Prioridad:
C7687068	Ninguno	0	May Alta
Tipo 1:	Tipo 2:	Tipo 3:	Canal de Creación de Caso:
SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Dispute	Cargo	CALL CENTER
Estado Actual:	Inicio Fijo:	Resolución 1:	
Nuevo	000 00:00	aprobado	000 00:00
Método de Comunicación de Caso:	Detalles de Comunicación del Caso:		Hora de Contacto Preferida:
SPT	59954505377		Polonia

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Mensaje

Caso C7687068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

Detalles del Cargo:	Sub Tipo de Impugnación:	Notas:
Código del Cargo:	Favor específico	IMPUGNACION DE COBROS
CCRCHEM_84764		NOTA DE CREDITO POR \$6206
Monto Total:		FACTURA Nº 109557952
12.077.40		
Tipo de Impugnación:		
Cargos Voz Internacional		
Monto en Impugnación:		
8.268,00		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso:	Caso Padre-Hijo:	Sub-caso:	Prioridad:	Estado:
C7687068	Ninguno	0	May Alta	Nuevo
Tipo 1:	Tipo 2:	Tipo 3:	Canal de Creación de Caso:	Método de Creación de Caso:
SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Dispute	Cargo	CALL CENTER	Llamada Telefónica
Estado Actual:	Inicio Fijo:	Resolución 1:	Resolución 2:	
Nuevo	000 00:00	aprobado	000 00:00	
Método de Comunicación de Caso:	Detalles de Comunicación del Caso:		Hora de Contacto Preferida:	
SPT	59954505377		Polonia	

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para Aprobar, realizar lo siguiente:

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **“EN ANÁLISIS”** y haz clic en **GUARDAR**.



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

Registrar en descripción el motivo de aprobación y cambia a estado **PENDIENTE DE APROBACIÓN** y hacer clic en **GUARDAR**.



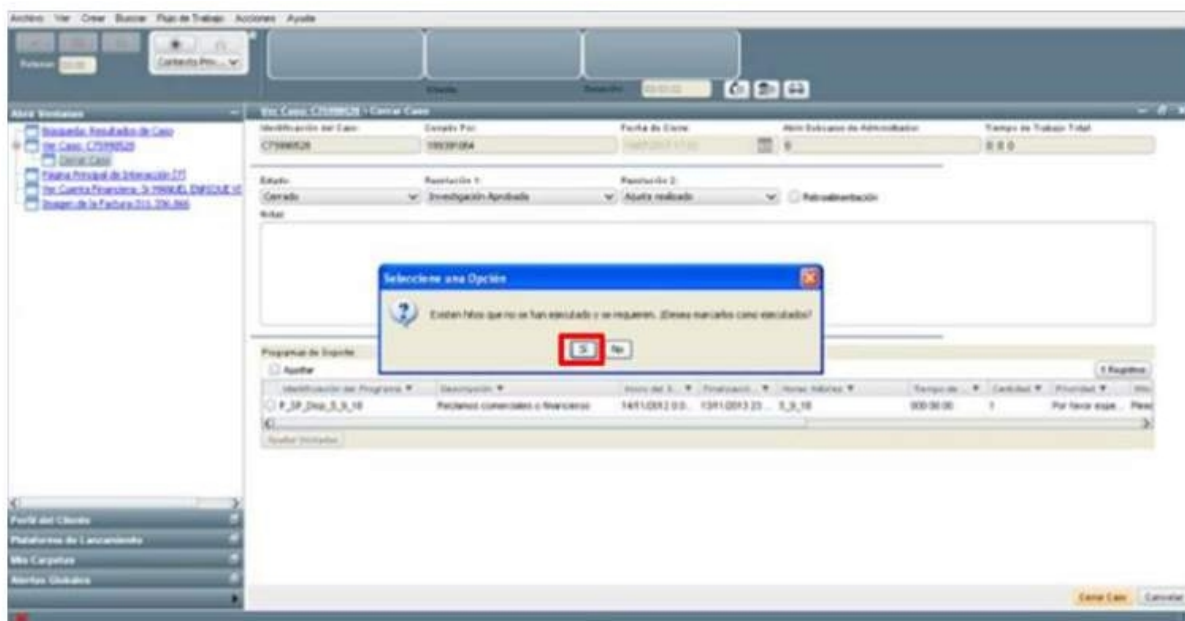
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Modifica el estado a **APROBADO** y haz clic en **GUARDAR** y luego en **CERRAR CASO**.

[illegible]

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

Al guardar el caso nos aparecerá un cuadro de dialogo donde hay que seleccionar **SI**.



CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN:

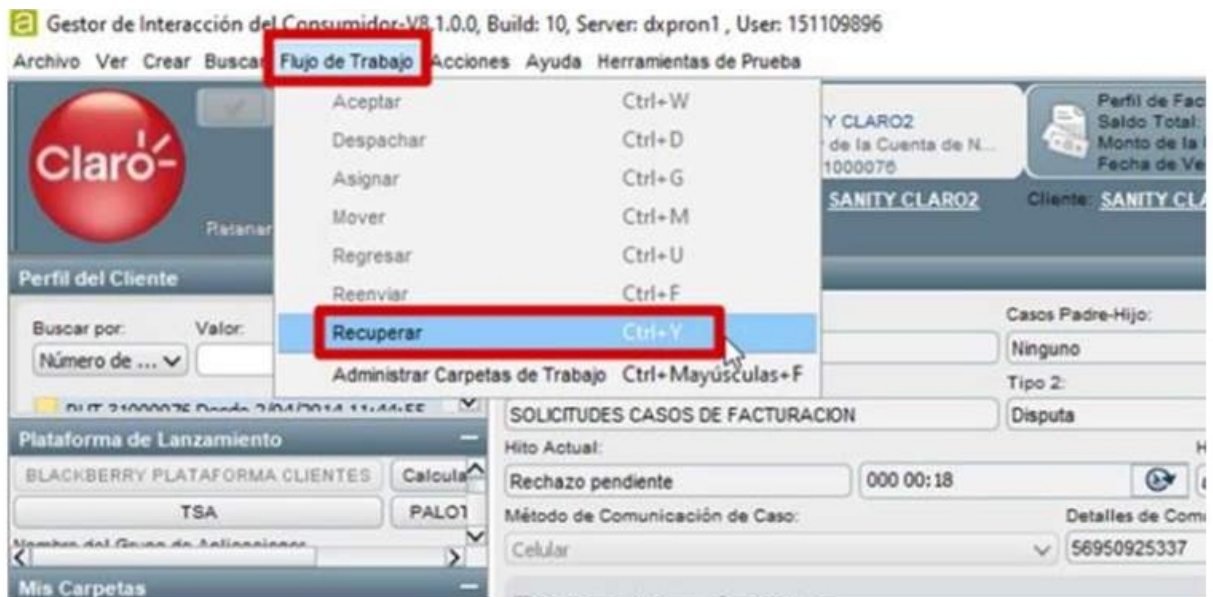
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar al Caso e ir a la pestaña **FLUJO DE TRABAJO** y seleccionar la opción **RECUPERAR Ctrl + Y**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El sistema nos indicara que hemos obtenido de manera exitosa el caso ahí debemos hacer clic en **ACEPTAR**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER
Estado Actual: Nuevo	Inicio Fijo: 000 00:00	Estado Fijo: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene

Ver/Ocultar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cancel Caso Imprimir Caso Attributos Interacción Trabajos Archivos Adjuntos Activar CSE

Más Información Historial

Mensaje

Caso C7687068 obtenido de manera exitosa y ubicado en su carpeta de trabajo por defecto.

Aceptar

Detalles del Cargo: Código del Cargo: CORCHOM_84764	Monto Total: 12.077,40
Tipo de Impugnación: Cargos Voz Internacional	Sub Tipo de Impugnación: Favor específico
Monto en Impugnación: 8.268,00	Notas: IMPUGNACION DE COBROS NOTA DE CREDITO POR \$6286 FACTURA Nº 109557952

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez aceptado el caso, debes ir a columna que indica el **ESTADO**, se liberara quedando en **NUEVO**.

Ver Caso: C7687068

Identificación del Caso: C7687068	Caso Padre-Hijo: Ninguno	Sub-caso: 0	Prioridad: May Alta	Estado: Nuevo
Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION	Tipo 2: Disputa	Tipo 3: Cargo	Canal de Creación de Caso: CALL CENTER	Método de Creación de Caso: Llamada Telefónica
Estado Actual: Nuevo	Inicio Fijo: 000 00:00	Estado Fijo: Aprobado	Resolución 1: 000 00:00	Resolución 2: 000 00:00
Método de Comunicación de Caso: SPO	Detalles de Comunicación del Caso: 59954505377		Hora de Contacto Preferida: No tiene	

Actualizar Estado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

4.1. Cambia el Estado del caso de **NUEVO** a **"EN ANÁLISIS"** y haz clic en **GUARDAR**.

Ver Caso: C76867668

Identificación del Caso: C76867668

Caso Padre Hijo

Estado: En Análisis

Prioridad: Muy Alta

Tipo 1: SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION

Tipo 2: Disputa

Tipo 3: Cargo

Canal de Creación de Caso: CALL CENTER

Método de Comunicación: Litigante Testigo

Número: 000 00 00

Método de Comunicación de Caso: SMS

Hora de Contacto Precedida: Mañana

Hora de Contacto: 00:00:00

seleccionar "En Análisis"

(3) Ver/Cerrar Información del Cliente

Caso Anterior Siguiente Caso Cerrar Caso Imprimir Caso Atender Interacción Trabajar Archivo Adjunto Archivar CEE

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

Dejar una observación clara en el campo **“Notas”** para contextualizar el Rechazo del caso.

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

Elegir en la lista desplegable el motivo: **"Reversa de Crédito por Error"**

Importante: No debes seleccionar el estado **"Rechazado"**, ya que este no genera el cierre del caso ni la comunicación al cliente a diferencia del estado:

“Rechazo Pendiente” en el cual se corre un proceso nocturno quedando cerrado al día siguiente.

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

Al costado superior derecho cambiar el estado a **“Rechazo Pendiente”**.

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

4.5. Finalizar con el botón **“Guardar”**.

Ver Caso: C236903611

Identificación del Caso

C236903611

Caso Padre-Hijo:

Ninguno

Subcasos:

0

Prioridad:

Normal

Estado:

En Análisis

Tipo 1:

SOLICITUDES CASOS DE FACTURACION

Tipo 2:

Disputa

Tipo 3:

Cargo

Canal de Creación de Caso:

CAC

Medio de Origen:

Presencial

Hito Actual:

Rechazo pendiente

Hito Fijo:

aprobado

Resolución 1:

Rechazo Pendiente

Método de Comunicación de Caso:

Email

Detalles de Comunicación del Caso:

pastorechforch@gmail.com

Hora de Contacto Preferida:

Favor Especificar

Notificar Contacto:

☒

Retiroalimentación:

☐

Caso Anterior

Siguiente Caso

Cerrar Caso

Imprimir Caso

Activar

Interacción

Trabajos

Archivos Adjuntos

Activar CBB

Información para el T...

Más información

Historial

Subcasos

Flashes

PadreHijo

Enlazar

SLM

Disputar

Detalles del Cargo

Código del Cargo

CUUOROPR_ADIC

Descripción

Reaming Datos

Tipo

DET

EfectivaDate

9/4/2024 0 00:00

Monto Total

236 969.76

Monto Neto

199 134.25

Monto del Impuesto

37 835.51

Tipo de Imputación

Sub Tipo de Imputación

Notas

Cargos Datos Internacional

Servicios no solicitados

CANCELADOR CASO CON PREVIA REGULARIZACION EN CASO C235982783 NO APLICA A SER TRATADO COMO IMPUGNACION DE COBROS, CORRESPONDE A REINGRESO SOBRE MISMO CARGO Y Nº 14940611 FACTURACION RECLAMADA. INJECTOR PEREZJUANISTA BACKOFFICE

Monto de disputa

127 805.76

Motivo del Rechazo

Por Favor Seleccionar

Reversa Reembolso - Proceso Duplicado

Error Técnico

Reversa de Créditos Técnicos

Reversa para Corrección de Crédito

Reversa de Crédito por Error

Reversión proceso de castigo

Reversa de Crédito - Arreglo de Pago Incumplido

Reversa de Créditos Case

Motivo

Cuente insistió en su causal por cobro en servicio de roaming datos. Indica que no corresponde cobro ya que a ella le enviaron con fecha 26-02-2024 un correo electrónico de parte de la empresa donde le informan que el servicio estaba desactivado. Se adjunta en gestor email entregados por cliente como antecedente a su reclamo.

Los montos presentados son montos brutos

Guardar

Cancelar

NOTA DE DÉBITO:



La nota de débito se realiza para:

- Corregir impugnaciones de cobro mal aprobadas.
- Revertir Nota de Crédito mal aprobada.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al **CASO** identificando el error de monto aprobado v/s valor real que debiese ser aprobado.

Más información Historial Subcasos Flashs PadreHijo Equipo SLI Disputar

Detalle del Cargo

Código del Cargo:	Descripción:	Tipo:	EffectiveDate:
CCUCMUSI_ADIC	MUSI	DBT	26/12/2016 0:00:00

Monto Total: 3.960.32 Monto Neto: 3.328.00 Monto del Impuesto: 632.32

Tipo de Impugnación: Cargos Voz Nacional Sub Tipo de Impugnación: Bloques no ejecutados

Monto en Impugnación: 3.960.00

Notes:
Se solicita nota de crédito por \$3960 IVA incl., sobre la boleta N°101877262
Concepto: ADICIONAL
Cuenta Financiera: 100720844
Motivo: SE SOLICITA NOTA DE CREDITO, CLIENTE DESCONOCE UTILIZACION DE CLARO MUSICA POR LO CUAL
NO ESTA DE ACUERDO EN COBRO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO
Telefono de contacto: 56978534496

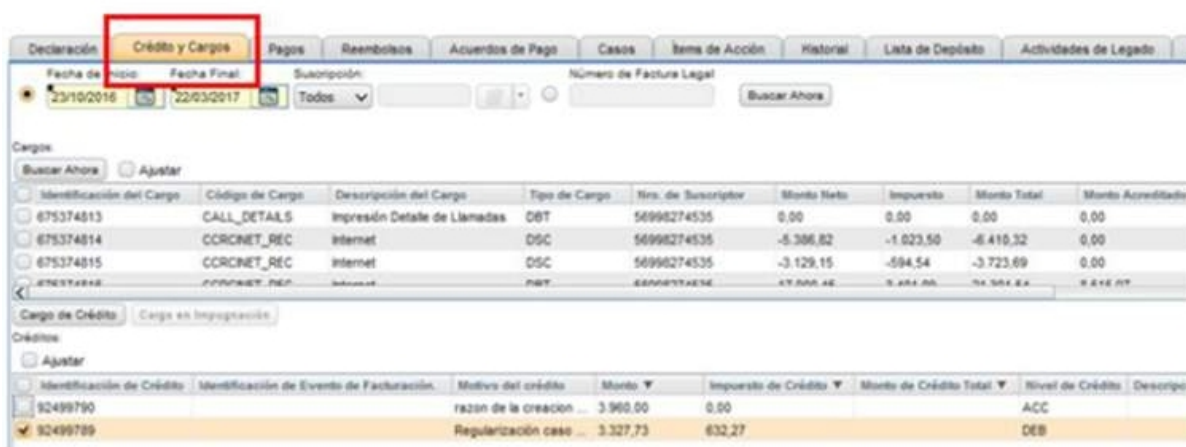
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a la **CUENTA FINANCIERA** y validar la NC aplicada erróneamente. Ingresar a la pestaña **CRÉDITOS Y CARGOS**.



Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CORCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5.386.82	-1.023.50	-6.410.32	0.00
675374815	CORCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3.129.15	-594.54	-3.723.69	0.00

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499790		razón de la creación ...	3.960.00	0.00		ACC	
92499799		Regularización caso ...	3.327.73	632.27		DEB	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona la pestaña **BUSCAR AHORA** para que despliegue la información y luego en la información de Créditos busca el crédito correspondiente a la NC aplicada erróneamente para Revertir.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Fecha de Inicio: 23/10/2016 Fecha Final: 22/03/2017 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	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado N
675374813	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56998274535	0.00	0.00	0.00	0.00
675374814	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-5,306.82	-1,023.50	-6,410.32	0.00
675374815	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-3,129.15	-594.54	-3,723.69	0.00
675374816	CCRCNET_REC	Internet	DSC	56998274535	-1,100.00	-210.00	-1,310.00	0.00

Cargos de Crédito ☐ Cargos en Imposibilidad

Buscar Ahora ☐ Ajustar

Identificación de Crédito	Identificación de Evento de Facturación	Motivo del crédito	Monto	Impuesto de Crédito	Monto de Crédito Total	Nivel de Crédito	Descripción
92499799		razón de la creación	3,960.00	0.00			ACC
☒ 92499789		Regularización caso ...	3,327.73	632.27			DÉB

Crédito Revertido

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presiona desplegar los motivos de la reversión y selecciona **REVERSA DE CRÉDITO POR ERROR** y luego **ENVIAR**, se aplicará la acción.

Reversión de Crédito

Detalles de Cuenta Financiera

Nro. de Cuenta Financiera: 100720844 Nombre de la Cuenta Financiera: CARLOS DAGOBERTO SEQUEL TOLEDO Saldo: 25.007,95

Detalles de la Reversión

Identificación de Factura: 169626013 Nivel de Crédito: DEB Monto del Crédito: 3.327,73

Impuesto de Crédito: 632,27 Revertido: No

Monto Revertido de Crédito: 3.327,73

Motivo de Reversión de Crédito:

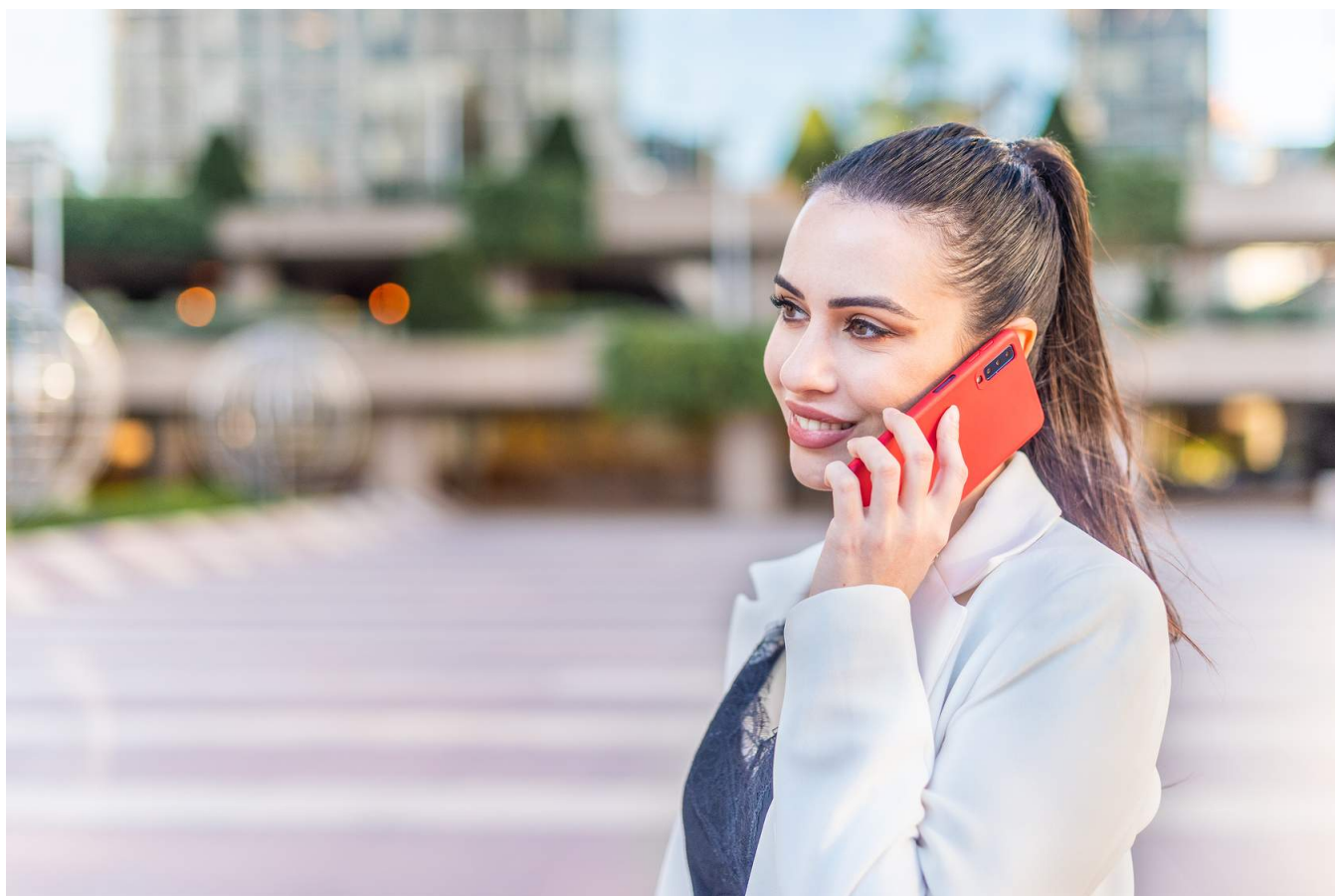
- Por favor especificar
- Reversa de Crédito por Error
- Reversa de Crédito por No Emisión
- Reversa de Créditos Técnicos
- Reversa para Corrección de Crédito

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

Finalmente valida en la cuenta financiera que la nota de débito se haya aplicado.

CONTINUE

NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN



CAMBIO DE PLAN NETFLIX

Nombre del Plan
RP 04 2026-ARR-PLAN L STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN XL STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN LIBRE PRO STREAM 3

Oferta comercial Netflix

ALCANCE

- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).
- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).

CAMBIO DE PLAN A PLANES NETFLIX

--	--	--

1. **LANDINGG**

Ingresar a la landing de cambio de plan.

1 of 8

2. **OFERTA**

Revisar oferta y validar si el cliente califica a promoción exclusiva.

2 of 8

3. **CALIFICA**

Si califica, ingresar a fpv y buscar el cliente.

3 of 8

4. **PCS**

Seleccionar el pcs disponible para la promoción.

4 of 8

5. **PLAN**

Revisar plan actual y plan promocional.

5 of 8

5. **CONFIRMA**

Informar condiciones y
confirmar aceptación.

6 of 8

6. **ESTADO**

Confirmar cambio, revisar
estado de solicitud y cerrar.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN ESTÁNDAR A
PREMIUM

1. **CRM ONE**

Validar titularidad y cedula vigente.

1 of 8

2. **TITULAR**

Revisar deuda vencida en one.

2 of 8

3. **DEUDA**

Confirmar que el plan sea stream 3.

3 of 8

4. **STREAM3**

Crear orden en one.

4 of 8

5. **ORDEN**

Cambiar as Netflix estándar stream por as Netflix premium stream.

5 of 8

5. **BLUNDE**

Seleccionar facturas separadas y enviar orden.

6 of 8

6. **ENVIAR**

Informar cambio exitoso y
cobro proporcional.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°15 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR