



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°19 - 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.



GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL



CAMBIO DE PLAN MÓVIL

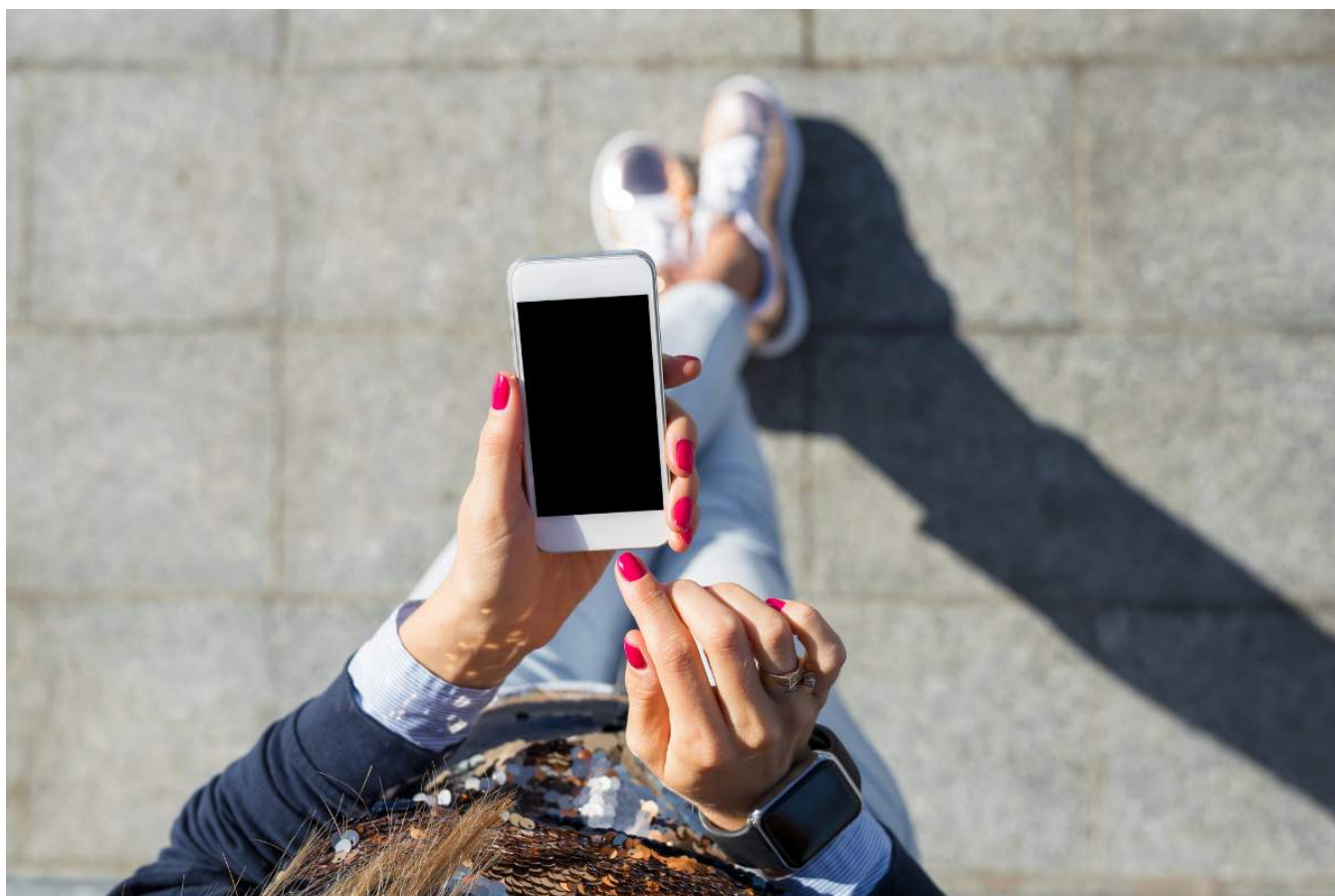


PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten por el servicio de Google Carrier Billing (Google Play).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **Google Carrier Billing** es un medio de pago habilitado para clientes Claro que utilizan equipos Android, para las compras que realicen en la tienda **Google Play**. Esto implica que el usuario puede comprar usando su saldo prepago o cargando el cobro a su cuenta postpago.
- El monto máximo al mes para clientes postpago es de **\$23.000 (día calendario)** e **ilimitado para clientes prepago**.
- En **Google Play** el cliente puede encontrar una gran cantidad de contenido en que puede usar el pago móvil, por ejemplo: juegos (Garena Free Fire, Clash Royale, etc.), aplicaciones de citas (Tinder, Badoo, etc.), streaming (Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, Crunchyroll, YouTube Premium, etc.) y almacenamiento en la nube (Google Drive) entre otras.
- La selección de Claro como medio de pago en Google Play **es exclusiva responsabilidad del cliente**. En caso que el cliente desconozca la activación, debes informarle como deshabilitar esta forma de pago según lo descrito en el apartado **DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO**.
- Para mayor detalle de este servicio revisa el siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/google-play/>

GESTIÓN

NO RECONOCE COBRO DE GOOGLE PLAY

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Claro actúa únicamente como **intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play**, las cuales se cargan en la boleta de servicios. Por lo

tanto, ante cualquier reclamo por compras no reconocidas, **el cliente debe gestionarlo directamente con Google.**

PASO A PASO

1. Si el cliente insiste en ingresar un reclamo en nuestra compañía, debido a que el cobro aparece en la boleta de Claro, infórmale que **el reclamo será ingresado.** Sin embargo, debe considerar que lo correcto es que lo gestione directamente con Google y así solicitar el reembolso. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, entiendo su inquietud. En este caso, Claro actúa solo como intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play, las cuales se cargan en su boleta. Si usted lo desea, puedo ingresar el reclamo; sin embargo, la revisión de estas compras corresponde a Google, por lo que también debe realizar el reclamo directamente en esa compañía solicitando el reembolso.

Si el cliente requiere apoyo para ingresar un reclamo en Google Play, guíalo paso a paso utilizando la información disponible en el apartado **INGRESO DE RECLAMO EN GOOGLE PLAY.**

2. Valida el cobro en la boleta del cliente. Para ello, descarga la boleta desde CRM One, ingresando a la **Cuenta Financiera** del PCS consultado y selecciona **INV** en la pestaña **Declaración.** Luego, revisa el apartado **Detalle de Servicios Adicionales** dentro de la boleta.

3. Ingresa un **Caso de Impugnación** por el ítem reclamado (**Google Play**) en CRM One, para esto te puedes apoyar de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**

IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY SIEMPRE DEBES INGRESAR UN CASO DE IMPUGNACIÓN NO UN AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.

3.1. **Si el monto reclamado es menor o igual a \$7.000,** ingresa el Caso de Impugnación y luego realiza el cierre administrativo del Caso. Para esto último apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN.**

IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY NO CORRESPONDE APROBAR EL CASO DE IMPUGNACIÓN SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000.

3.2. **Si el monto reclamado es mayor a \$7.000,** ingresa el Caso de Impugnación y deja que siga el flujo normal de revisión con el equipo Backoffice. Informa al

cliente que su solicitud a sido realizada y que dentro de máximo 5 días hábiles recibirá respuesta a su correo electrónico. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por el concepto de Google Play por un valor de \$XXXX. Se le enviará la respuesta del caso dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a su correo electrónico.

4. Ofrece al cliente la opción de bloquear el medio de pago Claro para compras en Google Play (Lista Negra). Si el cliente acepta deja la siguiente ruta en Tipifica según tu canal de atención:

CALL CENTER: MOVIL MAS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

CIERRE: ESCALAMIENTO

Template:

- Nombre de la persona que atendemos
- PCS
- Solicitud: Bloquear Boleta Claro como medio de pago en Google Play

5. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#GOOGLEPLAY**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

JESSICA DE LAS MERCEDES TAPIA
VASQUEZ

R.U.T. : 13971305-2
N° Cliente : 219506293
N° C. Interno : 816442809



CLARO CHILE SpA
Servicios de Telefonía Móvil
Otros servicios de Telecomunicaciones
Otros Servicios de Corretaje
Servicios de Telefonía Fija
Casa Matriz Avenida El Salto 5450
Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES

N° Móvil : 56966877863

N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	01-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$8.200
2	08-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$8.200
3	24-Feb	07:42	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$4.950

Total

Total Por Teléfono Movil \$ 21.350

Total de eventos 3

DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO

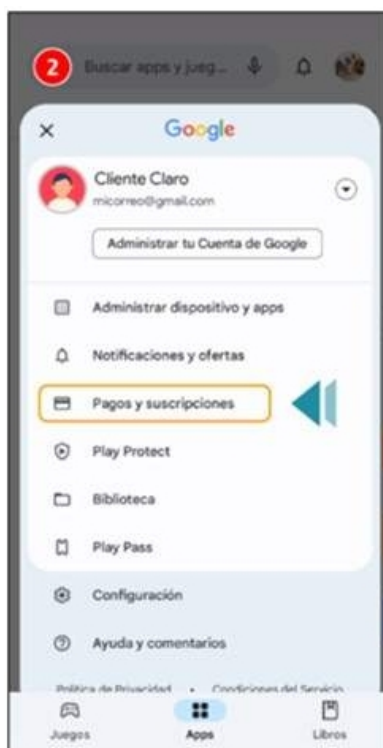
Guía al cliente siguiendo los siguientes pasos para que pueda desactivar a Claro como forma de pago en Google Play:

Paso 1



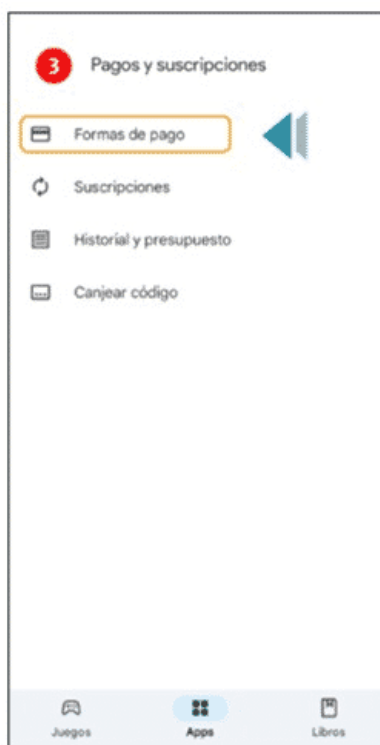
1. Solicita al cliente que ingrese a la APP de **Google Play Store** e ingrese a su cuenta en el costado superior derecho.

Paso 2



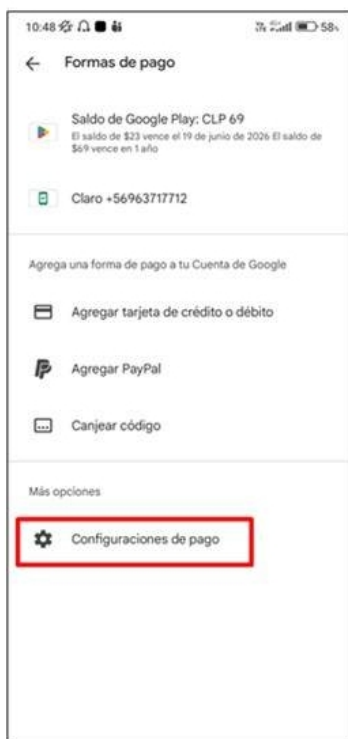
2. Luego que seleccione **Pagos y Suscripciones**.

Paso 3



3. A continuación que seleccione **Formas de Pago**.

Paso 4



4. A continuación el cliente debe seleccionar **Configuraciones de Pago**.

Paso 5



5. Se abrirá el **Centro de Pagos de Google**. El cliente se debe posicionar en el medio de pago Claro y presionar **Quitar**.

Paso 6



6. A continuación debe confirmar la desactivación presionando **Quitar**.

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.

Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.

En caso de que el cliente tenga un **plan GGT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial 🏠, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita 🚫 ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo 💵 a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.
- Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de término de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.
En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.
- Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp 📱 que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente ID**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor 👤 quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

IMPORTANTE: La nueva oferta de planes móviles, plan 500 gb, 800 gb y 1000 gb, si se encuentran disponible para cambio de plan. Considerar eso sí, que siempre es a **PRECIO NORMAL SIN DESCUENTO**. Revisa el **PLAN COMERCIAL** para ver las características de cada plan.

PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN

A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar el cambio de plan.

El **checklist** que debes confirmar con el cliente es el siguiente:

- Nombre completo del cliente
- Rut
- Número Móvil con cambio de plan
- Plan actual
- Nuevo plan solicitado
- Minutos incluidos
- GB de navegación
- SMS incluidos
- Plataformas de streaming incluidas (si corresponde)
- Bolsa de roaming internacional (si corresponde)
- Bolsa de LDI (si corresponde)
- Valor mensual promocional del nuevo plan
- Cantidad de meses de la promoción
- Valor mensual posterior a la promoción

- Servicios adicionales (si corresponde)
- Facturación vencida (los servicios solicitados se cobran a mes vencido)
- Reajuste de IPC
- Proporcionales

1. Repaso detallado de la solicitud de cambio de plan —

Informa al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

Call Center

"Sr(a). XXXX, para dejar constancia y respaldo de su solicitud de servicio, esta conversación está siendo grabada y a continuación repasaremos brevemente lo conversado. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado y sus principales condiciones, para finalmente registrar su aceptación expresa, con un "Sí" en cada ítem."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos tus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y tu aceptación expresa."

2. Confirmación de datos personales —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo
- ii. Rut
- iii. Dirección
- iv. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos)
- v. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)

Call Center

*"Sr(a) XXXX, por favor, le pedimos confirmar sus datos personales para continuar con el proceso.
Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí).
El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).
Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto? (Cliente debe indicar Sí)."*

Canales Digitales y Sucursales

*"XXXX, te pido por favor confirmar tus datos personales.
Tu nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí).
El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
¿Tu dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí).
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos contigo son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí).
Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto? (Cliente debe indicar Sí)."*

3. Confirmación de nuevo plan

- i. Menciona el nombre y las características del plan solicitado:
 - Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).
 - Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.
 - Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica)

Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile.

- ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional,

OTT, bolsa de Roaming y LDI, en caso de cualquier plan.

Call Center

UPGRADE CON OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan con mayores beneficios.

Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, las plataformas de streaming XX, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").

El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de \$XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de \$XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXX ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

UPGRADE SIN OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan con mayores beneficios.

Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").

El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de \$XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de \$XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

DOWNGRADE CON OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan de menor valor mensual.

Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, las plataformas de streaming XX, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. Al realizar este cambio, dejarán de estar disponibles los beneficios de su plan actual que no estén incluidos en el nuevo plan. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí").

El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de \$XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de \$XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

DOWNGRADE SIN OTT:

"Sr(a). XXXX, ahora vamos a confirmar su solicitud de cambio a un plan de menor valor mensual. Usted está solicitando cambiar del plan XX al plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación, XX SMS, XX bolsa de roaming internacional y XX LDI, según corresponda. Al realizar este cambio, dejarán de estar disponibles los beneficios de su plan actual que no estén incluidos en el nuevo plan. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

El nuevo plan tendrá un costo mensual promocional de \$XXXX durante XX meses. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

"En caso de solicitar servicios adicionales: Sr(a). XXXX, además, usted está solicitando contratar los siguientes servicios adicionales: XXXX, que tienen un costo promocional de \$XXXX. Luego de este periodo, tendrá un costo mensual de \$XXXXX. ¿Está de acuerdo? (El cliente debe indicar "Sí")."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, lo que estas solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT XX, XX bolsa Roaming, XX LDI (según corresponda) y que tiene un costo mensual de \$XXXX. Te recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan."

"En caso de solicitar servicios adicionales: XXXX, lo que estas solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de \$XXXX. (Cliente debe indicar Si)."

"Para planes libres: XXXX, si utilizas más minutos de los que incluye tu plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo? (Cliente debe indicar Si)."

4. Entrega información respecto a la facturación del cambio de plan

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación vencida.
- b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
- c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).

Call Center

"Sr(a) XXXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. También le comento que su plan tendrá un ajuste por IPC cada 3 meses."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, te informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en tu próxima boleta veras reflejado los cobros correspondientes a tu nuevo Plan XXXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. También te comento que tu plan tendrá un ajuste por IPC cada 3 meses.(Cliente debe indicar Sí)."

Script con proporcionales:

Call Center

"Por último, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. ¿Está de acuerdo? (Cliente debe indicar Sí)."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, te informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en tu próxima boleta veras reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuviste ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado. (Cliente debe indicar Sí)."

5. Recomendación Claro Chile.cl – Despedida —

- i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios.
- ii. Despidete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro Chile.

Call Center

"Sr(a) XXXX, ¿Tiene alguna duda en que la pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes."

Canales Digitales y Sucursales

"XXXX, ¿Tienes alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarte que para mayor información de nuestros productos y servicios puedes revisar

clarochile.cl. Recuerda que mi nombre es XXXX, muchas gracias por tu preferencia, que tenga buenos días/tardes."

CONTINUAR

PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIO)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar **explícitamente** la desconexión de un servicio.
- Siempre se debe realizar la transferencia de forma **asistida**.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de **lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs.**
- Si el cliente solicita la desconexión de servicios fuera del horario de atención, debes indicar que debe llamar en los horarios correspondientes de atención.

Paso 1

Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

Paso 2

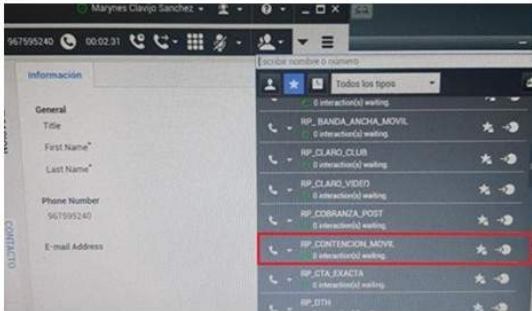
Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

Paso 3

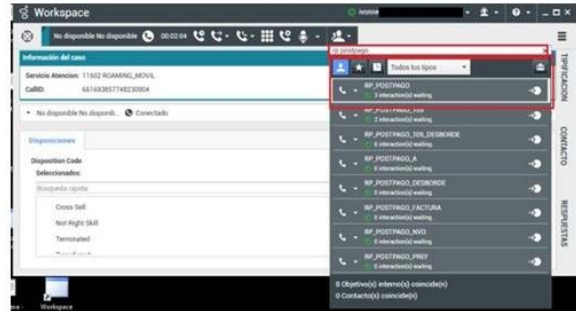
Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

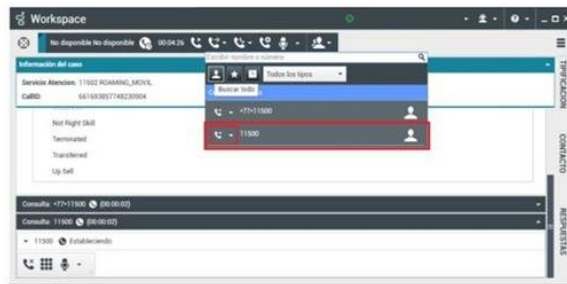
Paso 4



Si el destino no está en Favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.



Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).



*Imagen de referencia

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de Favoritos o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Paso 5

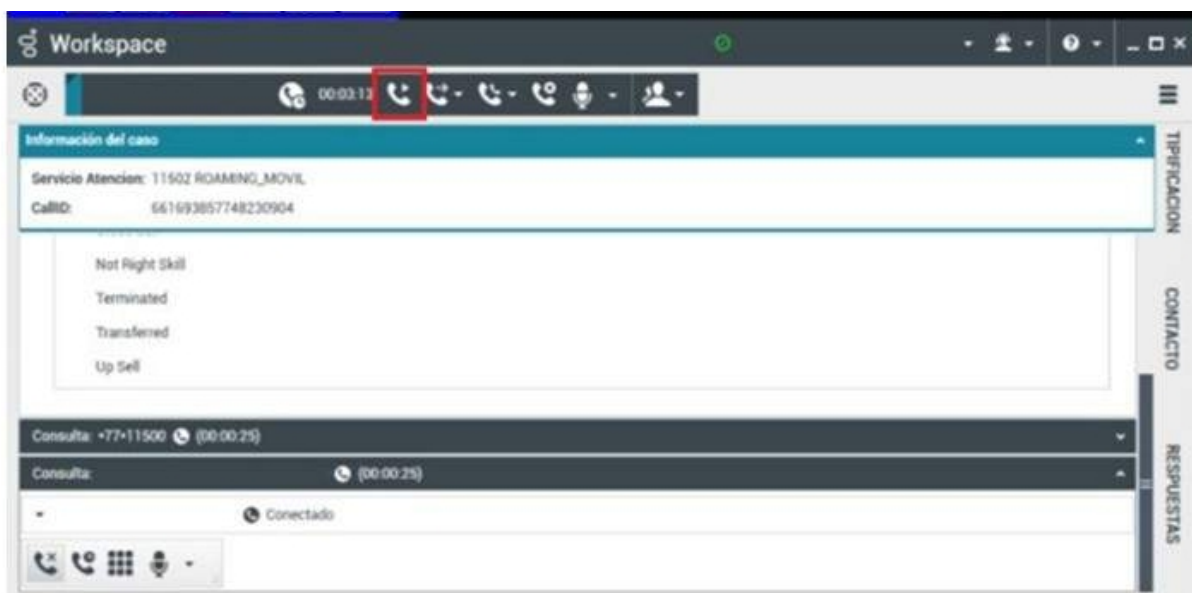
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

Paso 6



Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (**30 segundos**), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, muchas gracias por la espera. Le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención.

El botón para retomar al cliente es el siguiente:

Paso 7

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

Paso 8

Registra la atención en CRM One según lo siguiente:

Por transferencia asistida:

Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

Template

- Transferencia Exitosa/Contención
- Nombre del cliente
- PCS a finalizar
- Número del cual llama el cliente

Por solicitud de Callback (plataforma ocupada y fuera de horario)

Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Se Genera Caso

Template:

- Transferencia fallida/Contención.
- Teléfono contacto (2)

- Correo electrónico
- Horario preferencia del cliente para ser contactado.
- Motivo de finalización.
- Número del cual llama el cliente.

MATRIZ DE TRANSFERENCIA MÓVIL

Considerar que SI significa que si es posible transferir y NO que no es posible.

Plataforma	Móvil Front	Contención Móvil	Pyme Móvil	Venta Móvil	Soporte Diferido Móvil	Claro Video	Roaming	LDI	Venta Hogar	HFC Multiskill	HFC Comercial	HFC Técnico	HFC Retención SSPP	Retención Premium	Soporte Diferido Fijo	BASTI	Retención BASTI	VHEC	HFC Pyme Front	HFC Pyme Retención	DTH Front	DTH Retención	Mesa Central	OTT Streaming	103	Claro Hogar Comercial	Claro Hogar Tec TV	Claro Hogar Tec Internet	Claro Hogar Tec Fono	VTR Hogar Comercial	VTR Hogar Tec TV	VTR Hogar Tec Internet	VTR Hogar Tec Fono
Móvil Front	No	SI	SI	SI	No	No	No	No	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Contención Móvil	No	No	SI	SI	No	No	No	No	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Pyme Móvil	SI	No	No	SI	No	SI	No	No	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Venta Móvil	SI	No	SI	No	No	SI	No	No	SI	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	SI	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°19 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°19 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR