

Módulo Administrador
De Cobranza
Claro

Versión 1.0

Este Manual establece los pasos básicos para la gestión y seguimiento de las cuentas en cobranza

FOCO, es una plataforma de gestión de cobranza, muy amigable, por lo que es muy confiable y segura de trabajar.

Antes de interactuar con ella, favor acude al manual.

Si existe algún funcionamiento erróneo de la plataforma, dudas o consultas, favor hacernos llegar dicha información al siguiente e-mail:

lponce@cobranding.cl

El manual se encuentra disponible en el mismo software en su pantalla de inicio.

Identificación de las carteras en el sistema

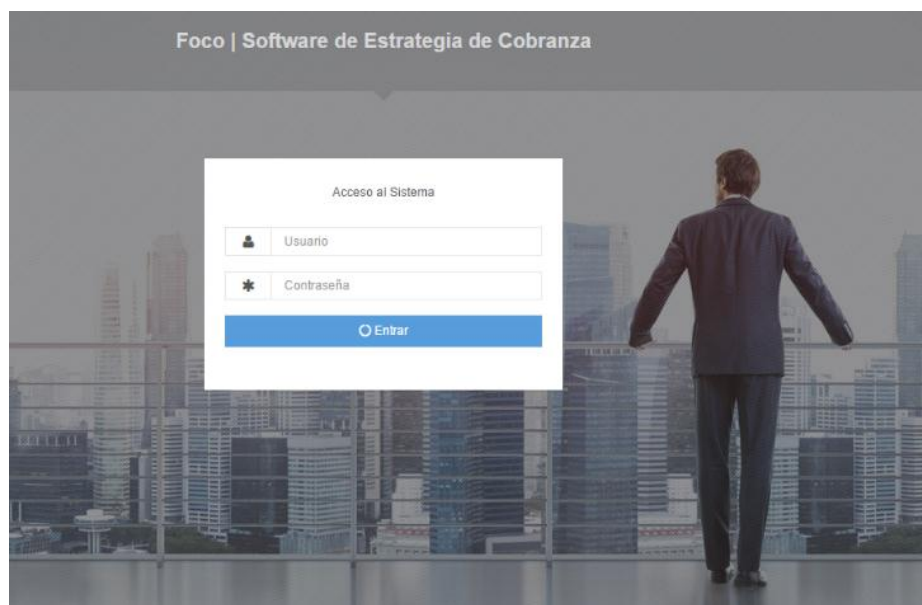
Nota: las carteras de claro están identificadas de la siguiente manera:

- Claro Fijo: Cartera vigente Fijo
- Claro Churn: Cartera Churn Móvil
- Claro Móvil: Cartera Móvil castigo
- Claro Móvil vigente: Cartera vigente Móvil

1.- Ingreso de Usuario y Clave.

El acceso se realiza mediante la siguiente URL :

<http://foco.cobranding.cl>

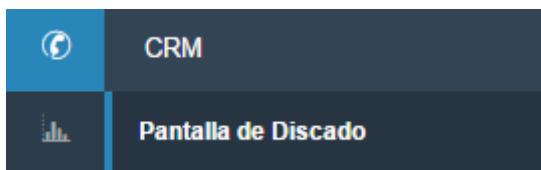
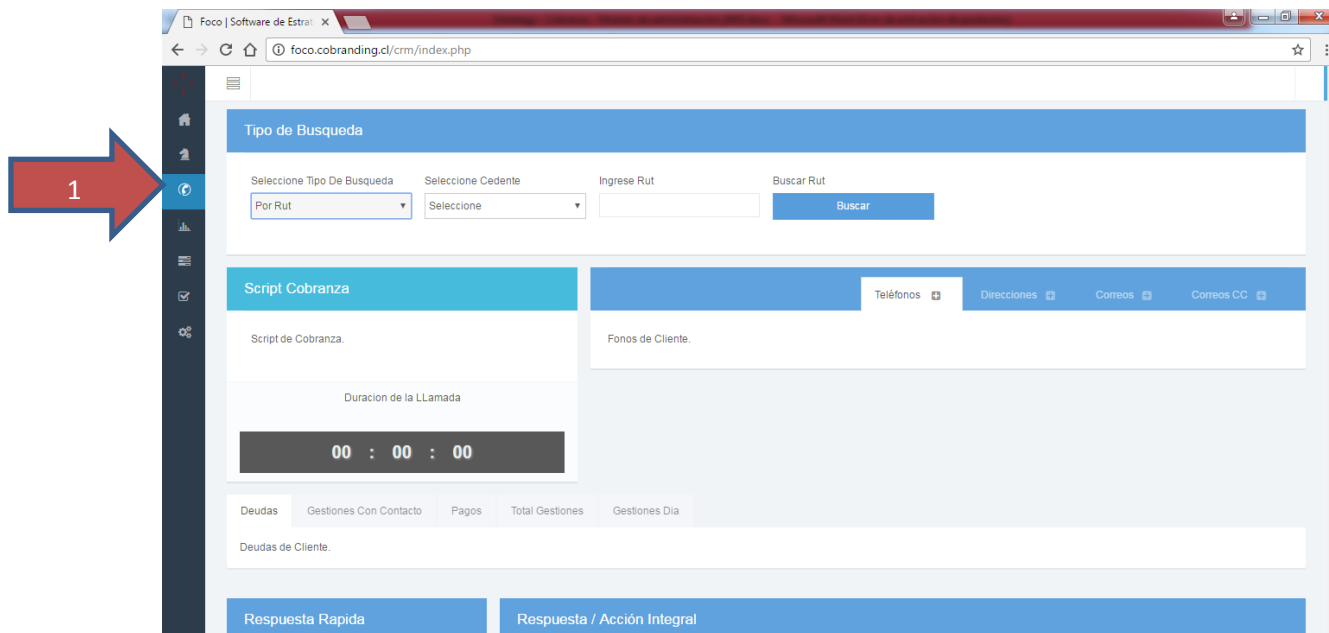


El Id. De usuario y contraseña variara según el usuario, este debe conectarse con el usuario que se le asigno y mantener su contraseña secreta.

Una vez que estos requerimientos previos se hayan cumplido podrá ingresar al sistema.

NOMBRE	RUT	CORREO	CARGO	TIPO PERFIL	FOCO	
					Usuario	Password
Agustina Soledad Castro Carrasco	11644108-K	agustina.castro@clarochile.cl	Analista	Solo de Lectura	acastro	4c45tr
Camila Francisca Ramos Alarcón	17271549-4	camila.ramos@clarochile.cl	Analista	Solo de Lectura	cramos	cr4m05
Richard Flores Osés	17766407-7	richard.flores@clarochile.cl	Analista	Solo de Lectura	rflores	rfl0r3
Pablo Araya Herrera	14121040-8	Pablo.araya@clarochile.cl	Supervisor	lectura y escritura	paraya	p4r4y4
Gustavo Jabalquinto Biglia	12283783-1	gustavo.jabalquinto@clarochile.cl	Supervisor	lectura y escritura	gjabalquinto	gj484l
Alicia Aguirre Rios	12884228-4	Alicia.aguirre@clarochile.cl	Jefa	lectura y escritura	aaguirre	44gu1r

2. Especificaciones Generales del Módulo Telefónico



Este es el modulo principal de información y gestión de Cobranza, para comenzar se debe marcar “pantalla de discado”

Este módulo está dividido en 3 áreas principalmente.

1.- Opciones de búsqueda de cliente por RUT y búsqueda específicas.

En esta sección debemos marcar el tipo de búsqueda que se requiere efectuar:


- a) **Por estrategia:** Esta sección tiene por objetivo que el ejecutivo gestor de cartera pueda trabajar el segmento de cuentas asignado a él. Por lo cual podrá hacer un trabajo ordenado de su gestión diariamente.

Estas agrupaciones se efectúan en el módulo de estrategias, las cuales pueden variar según el foco que se le requiera dar al Trabajo,

- b) **Por Rut:** En este caso particular el ingreso será a nivel de rut. Esta sección tiene por objetivo efectuar una búsqueda específica de información:

- c) Una vez ingresado el RUT sin el dígito verificador se podrá acceder a la información del deudor.

En los dos casos anteriormente descritos se deberá “seleccionar el cedente” a la cual requiere especificar su búsqueda:



Seleccione Tipo De Búsqueda	Seleccione Cedente	Ingrese Rut	Buscar Rut
Por Rut ▼	Claro Fijo ▼	76636491	Buscar

2.- Información y datos del cliente, Nombre, Teléfono, Dirección, etc.etc.

a) Información telefónica

Teléfonos +						
Direcciones +						
Correos +						
Correos CC +						
Color	Comentario	Numero	Fecha Carga	Origen	Fono Gestión	Llamar
	Nuevo Fono	961577431	2017-01-24	foco	<input type="checkbox"/>	 Llamar

En ella se describe información relativa a:

- **Color y comentario:** Especifica la calidad del teléfono
- **Número:** el Fono con el largo correcto de discado
- **Fecha carga:** Fecha del primer registro en las bases del software
- **El Origen:** De donde proviene el teléfono
- **Fono gestión:** la posibilidad de marcar el teléfono para luego discarlo
- **Llamar:** Una vez especificado el fono en el campo “Fono de gestión”, gestionarlo

Agregar nuevas direcciones

Teléfonos +

En este apartado al seleccionar el botón “mas” se podrán agregar nuevos fonos, los cuales aparecerán en el grilla de discado automáticamente:

Ingrese Nuevo Telefono

Nuevo Telefonos

Guardar

b) Información de direcciones

Teléfonos +	Direcciones +	Correos +	Correos CC +
Direccion			
huérfanos 110			
huerfanos 110 oficina 555 Comuna de Santiago, Santiago			

En ella se describe la información relativa a la o las direcciones especificadas

Agregar Direcciones

Direcciones +

En este apartado al seleccionar el botón “mas” se podrán agregar nuevas direcciones, los cuales aparecerán automáticamente:

c) Información de correos


Teléfonos +	Direcciones +	Correos +	Correos CC +		
Correo	Nombre	Observación	Cargo	Tipo Uso	Enviar
eduardo.dominguezch@gmail.com	Eduardo Dominguez	Bueno			<input type="checkbox"/>
ciberx_1@hotmail.com		Confirmar			<input type="checkbox"/>
alfaeelteproducciones@gmail.com		Confirmar			<input type="checkbox"/>
hectorvillagraceron@hotmail.com	EDUARDO DOMINGUEZ	No usar errado		Cobranza	<input type="checkbox"/>

Enviar

En ella se describe información relativa a:





- **Correo:** Especifica el correo que se encuentra registrado
- **Nombre:** Se establece a quien pertenece el Correo
- **Observación:** Campo abierto para describir alguna situación en particular con el correo.
- **Cargo:** Es aquella cargo del funcionario a quien pertenece el correo
- **Tipo de uso:** Se especifica para qué uso se podrá utiliza el correo
- **Enviar:** Se puede especificar que correo será utilizado para el envío de la plantilla asociada a la cartera

Agregar Correos

Correos 

En este apartado al seleccionar el botón “mas” se podrán agregar nuevos correos, los cuales aparecerán automáticamente.


d) Información de con copia correos

Teléfonos  Direcciones  Correos  Correos CC 					
Correo	Nombre	Observación	Cargo	Tipo Uso	Enviar
lponce@cobranding.cl	luis		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>
redes@cobranding.cl	sd		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>
carlos.ribeiro@havasmg.com	Carlos Ribeiro		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>
natalia.delportillo@clarochile.cl	NATALIA DEL PORTILLO		Encargado de Pagos	Post Venta	<input type="checkbox"/>
CZAMORA@PRISMAFACHADAS.CC	cristian zamora		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>
chl_fra_ngsc.solutioncenter@novartis.	Pago de proveedores		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>
mauricio.brigas@amarillas.cl	Mauricio Brigas		Encargado de Pagos	Cobranza	<input type="checkbox"/>

En ella se podrá definir a que personas se desea enviar copia del envío de correos especificados:

- **Correo:** Especifica el correo que se encuentra registrado
- **Nombre:** Se establece a quien pertenece el Correo
- **Observación:** Campo abierto para describir alguna situación en particular con el correo.
- **Cargo:** Es aquella cargo del funcionario a quien pertenece el correo
- **Tipo de uso:** Se especifica para qué uso se podrá utiliza el correo
- **Enviar:** Se puede especificar que correo o correos deben ir copiados en cualquier envío relacionado al cliente

Agregar Correos CC

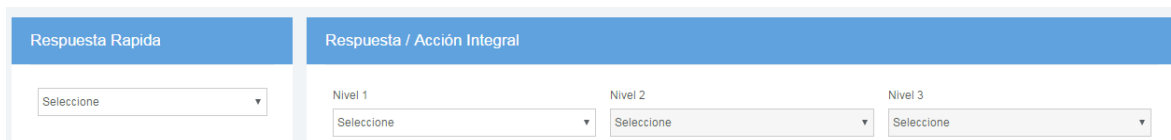
Correos 

En este apartado al seleccionar el botón “mas” se podrán agregar nuevos correos, los cuales aparecerán automáticamente.

3.- información general de cobranza:

- a) Deudas:** En este punto se especifica las deudas que posee el deudor según las especificaciones del mandante.
- b) gestiones con contacto:** En ella se especifican las gestiones con contacto efectuadas al deudor.
- c) Pagos:** En ella se especifican los pagos informados por el mandante y que pertenecen al deudor.
- d) Total gestiones:** En ella se especifican el total de gestiones efectuadas al deudor.
- e) Gestiones Día:** En ella se especifican las gestiones del día efectuadas al deudor.

4.- Respuesta de parte del cliente según la gestión realizada.



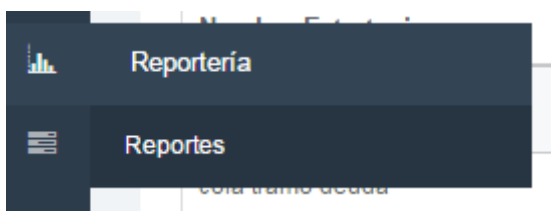
Respuesta rápida: En este icono se pueden ingresar gestiones sin contacto de una manera específica:

Respuesta/Acción Integral: En este segmento se puede agregar gestiones según la paleta de respuesta y sub-respuesta especificada por el mandante.

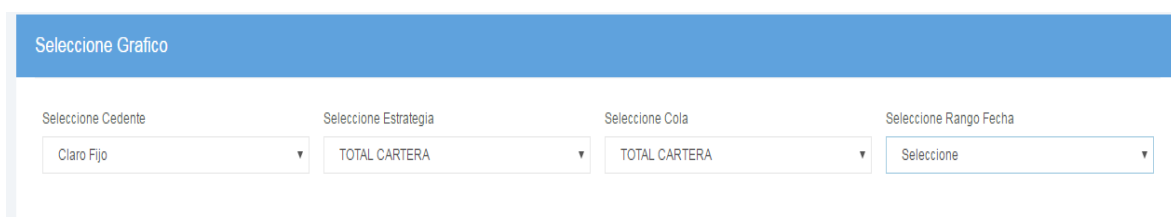
Reportes para el seguimiento de la gestión

Para el seguimiento de la cartera asignada en cada uno de sus segmentos se puede obtener información relativa a la mejor gestión obtenida:

Para ingresar debe marcar el icono de reportes

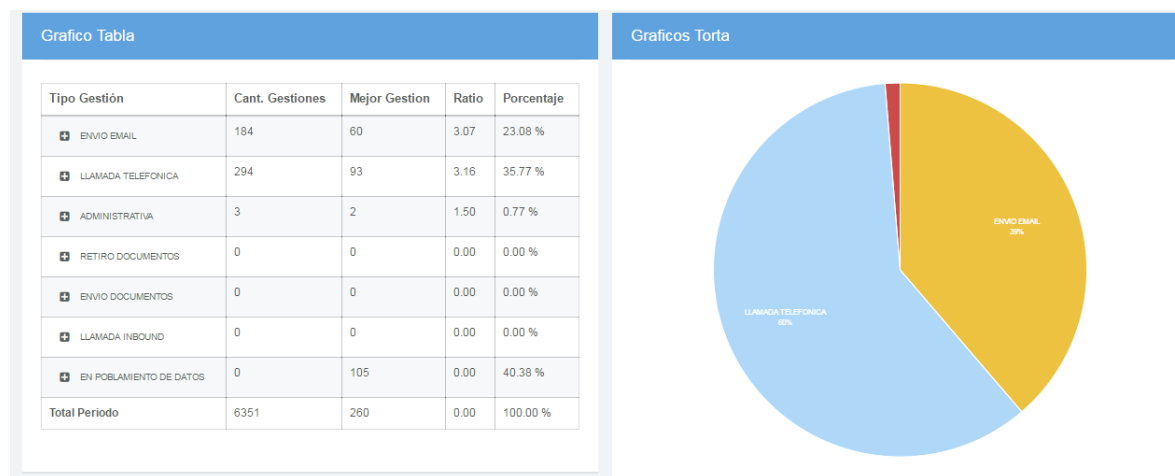


Luego de ellos debe: seleccionar la cartera (ejemplo Claro fijo), la estrategia (total cartera) y por último luego seleccionar la cola (total cartera)



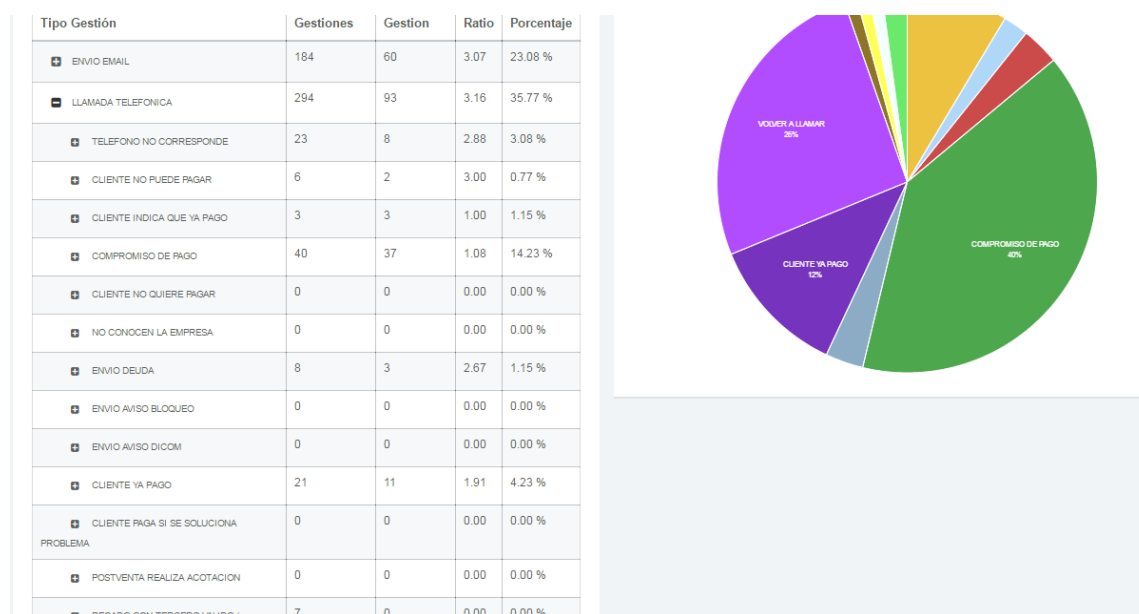
Análisis general por tipo de gestión

El reporte establece una torta de Contactabilidad respecto de la mejor gestión que posee el caso. Por ejemplo, el caso tiene un correo enviado y un compromiso de pago, el sistema agregará el caso al universo compromiso de pago.






Análisis específico de la cartera

El reporte tiene una serie de agrupaciones que pueden observarse de manera independiente en cada una de sus variables. Si por ejemplo, yo hago click sobre la mejor gestión de “llamada telefónica”. Se podrá ver el detalle de está mejor gestión, en cada uno de los códigos marcados por los ejecutivos. Paralelamente la torta de contactabilidad solo mostrará el segmento indicado.



Apertura a nivel de RUT

Si se requiere seguir profundizando el análisis se podrá abrir la información a nivel de RUT. Esta tarea se ejecuta haciendo Click en la lupa:

 COMPROMISO DE PAGO	40	37	1.08	14.23 %
RETIRO DE CHEQUE PENDIENTE DE CLARO	0	0	0.00	0.00 %
ALGUNAS FACTURAS DEL TOTAL DE LAS ADEUDADAS	0	0	0.00	0.00 %
CLIENTE ACEPTA CAMPAÑA COBRANZA DESCUENTO	0	0	0.00	0.00 %
 SIN CAMPAÑA ESPECIAL DE COBRANZA	39	36	1.08	13.85 %
CLIENTE SOLICITA RECARGO PAC/PAT	0	0	0.00	0.00 %
CLIENTE SOLICITA PAGAR CON CHEQUES	0	0	0.00	0.00 %
 RETIRO DE CHEQUE	1	1	1.00	0.38 %

Detalle de los casos

Una vez presionada la lupa se podrán observar cada uno de los casos que posee la agrupación observada:

Show 10 entries Search:

Rut	Numero Operacion	Fecha Vencimiento	Deuda Mora	Tramo	Fec. Mej. Gestion	Accion Mej. Gest.	Resp. Mej. Gest.	Subresp. Mej. Gest.	Fec. Ult. Gestion	Accion Ult. Gest.	Resp. Ult. Gest.	Subresp. Ult. Gest.
13923523	1910303	2017-02-14	330785	Mora	2017-03-01	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-01	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA
14574827	1919433	2017-02-16	24157	Mora	2017-03-01	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-01	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA
60904070	1918544	2017-02-16	94870	Mora	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA
60904070	1910336	2017-02-14	250833	Mora	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA
71156600	1909749	2017-02-13	205884	Mora	2017-02-27	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-02-27	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA
75584300	1918976	2017-02-16	85072	Mora	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-02	ENVIO EMAIL	ENVIO DEUDA	CON FACTURAS ADJUNTAS
75584300	1909850	2017-02-14	252975	Mora	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-02	ENVIO EMAIL	ENVIO DEUDA	CON FACTURAS ADJUNTAS
76005963	1911391	2017-02-14	55628	Mora	2017-02-28	LLAMADA TELEFONICA	COMPROMISO DE PAGO	SIN CAMPAA ESPECIAL DE COBRANZA	2017-03-02	LLAMADA TELEFONICA	NO CONTESTA	NO CONTESTA
76016572	1918899	2017-02-16	185049	Mora	2017-03-02	LLAMADA	COMPROMISO	SIN CAMPAA	2017-03-02	LLAMADA	COMPROMISO	SIN CAMPAA

Exporta archivo

Si requiere documentar o guardar el listado de casos en la barra azul podrá exportar la tabla:

Exportar Tabla