

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 - 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 Claro Más.



DESBLOQUEO DE IMEI INTERNACIONAL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

DESBLOQUEO DE IMEI INTERNACIONAL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- 1 La liberación internacional de equipos se puede realizar a clientes **Prepago y a clientes Postpago**.
- 2 Solo se puede solicitar a **equipos comercializados por Claro Chile**.
- 3 Si el equipo no fue comercializado por Claro Chile, **el cliente debe solicitar la liberación donde lo adquirió o directo en la marca**.
- 4 Debes realizar esta gestión solo si el cliente lo solicita y cumple las condiciones, **no debes ofrecer esta alternativa**.
- 5 Se debe validar la identidad del titular vía EID Equifax o validación alternativa y luego, subir la validación al Gestor Documental de One o ingresar en la interacción del CRM, el código de la validación exitosa o el resultado de las preguntas de validación alternativa. Si la solicitud es de un Tercero, indícale que esta gestión está reservada **exclusivamente para el titular del equipo o bien, debe presentarse en una Sucursal, para realizar las validaciones correspondientes**.

DEBES SABER:

Revisemos a continuación las consideraciones que debemos tener en el proceso de desbloqueo de IMEI internacional, presiona sobre cas ícono para ver el detalle:





Los clientes Postpago que soliciten la liberación internacional de su equipo **no deben poseer deudas vencidas**, asociadas al cargo fijo mensual, a la fecha de la solicitud.



Condición del equipo	Cambiar tipo de adquisición de arriendo a compra, con orden de opción de compra	Generar y pagar opción de compra CAC	Indicar al cliente SLA de 5 días hábiles desde la creación del caso	Solicitar desbloqueo a través de caso en ONE
Equipo Propio			X	X
Equipo en arriendo contrato cumplido	X		X	X
Equipo en arriendo contrato vigente < a 18 meses		X	X	X
Equipo tipo de adquisición compra			X	X

Tabla Resumen Política de Equipo para solicitar la liberación:

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**



Clientes estratégicos de la cartera Empresarial que no cumplan la política, **deben tener autorización** del Gerente de Servicio a Clientes de Mercado Empresarial. El correo electrónico con la autorización, debes adjuntarlo, en formato PDF, al Gestor Documental de One.



La cantidad máxima de equipos prepago a desbloquear es **1 por RUT** en un período de un año calendario. Para equipos postpago, no existe cantidad máxima, siempre y cuando cumplan las condiciones.



En caso de que el cliente con equipo prepago no esté creado o identificado en One, **debes crear al cliente y gestionar la solicitud de liberación.** No es necesario asociar un PCS al cliente, solo lo debes crear para ingresar el Caso.



Si el equipo aún no cumple su contrato de arriendo, **puede comprarlo mediante una orden de opción de compra**. En este caso, debe hacer la gestión en Sucursal, para el pago de este.



Si el quipo ya cumplió los 18 meses del contrato de arriendo, se debe realizar una **“Orden de opción de compra”** para modificar el tipo de adquisición del equipo, de “Arriendo” a “Compra”.



El equipo a liberar debe ser de propiedad del cliente, es decir, debe estar con contrato de arriendo cumplido y registrado como **“Propio”** o **“Compra”** en CRM One. No es posible liberar equipos con contrato de arrendamiento vigente.

El plazo de respuesta para la Liberación Internacional de un Equipo es de 5 días hábiles.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

REVISA EN TSA3 QUE EL EQUIPO FUE COMERCIALIZADO POR CLARO CHILE

- a. Ingresa con tu usuario y contraseña a TSA3 <http://tsa3.cellstar.cl/index.php>
- b. Presiona en **ODS**, y luego en Consulta ODS.
- c. Ingresa la IMEI que el cliente solicita liberar y haz clic en **“Acepta”**. Luego, en el campo “PROCEDENCIA” se mostrará el resultado, indicando si el equipo fue comercializado por Claro o no (si el cliente no sabe la IMEI de su equipo indícale que presione *#06# en el teléfono).

Usuario : ADMCLARO1 | Perfil : Administrador Claro | Sucursal : ARICA

ODS ▼ Reparación Back ▼ Equipo ▼ Transporte ▼ Informes ▼ Ayuda ▼

NUMERO ODS

IMEI

RUT

PCS

PROCEDENCIA

REVISA SI EL EQUIPO ESTÁ ASOCIADO A UN PLNA POSTPAGO O PREPAGO

- Ingresa a CRM One y busca al cliente con el **RUT** sin guión.
- Si el cliente no está registrado y no es un Tercero, quiere decir que el equipo es **Prepago**. Valida con el cliente la forma de compra del equipo.
- Si el cliente está registrado, revisa en el **Perfil del Cliente** la descripción del número de teléfono (PCS) asociado al equipo y verifica si es postpago o prepago.
- Selecciona el PCS e ingresa a la pestaña "Suscripciones" de la Página Principal de Interacción y da clic en el botón "Productos Asignados" para revisar la IMEI que tiene asociada. **Solicita al cliente que presione *#06# para verificar que sea la misma IMEI de su equipo.**

Equipo & Tarjeta Sim		
Contrato por arriendo de equipo	351843096856289	
Fecha de Inicio del Compromiso ...		15/01/2019 11:59:59 PM
IMEI	351843096856289	
Duración del compromiso por eq...		0 months
Fecha de Término del Compromi...		15/01/2019 12:00:00 AM
Numero Pagare		

SI EL EQUIPO ES POSTPAGO

- Verifica que la cuenta **no presente deuda**.
- En la Página Principal de Interacción selecciona la **Cuenta Financiera** del PCS asociado al equipo.
- Si no presentada deuda, aparecerá el mensaje **“Fuera de Cobranza” o “Nunca ha estado en Cobranza”** en Estado de Cartera. Si en cambio, presenta deuda, aparecerá el mensaje **“En Cobranza”**.
- Puedes revisar el detalle de la deuda en la pestaña **Declaración** para informar al cliente.

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Créditos	Débito	Saldo
26/08/2019	RIV	Boleta/Factura	150215041		15.986,66	15.986,58
9/08/2019	PYMTD	Pago		-15.987,00		-0,42
9/08/2019	MCG	Código de carga inmediata			0,34	-0,08
26/07/2019	RIV	Boleta/Factura	148641663		15.986,66	15.986,58
2/07/2019	PYMTD	Pago		-15.987,00		-0,42
2/07/2019	MCG	Código de carga inmediata			0,34	-0,08
25/06/2019	RIV	Boleta/Factura	147062002		15.986,66	15.986,58
31/05/2019	PYMTD	Pago		-15.987,00		-0,42
31/05/2019	MCG	Código de carga inmediata			0,34	-0,08
26/05/2019	RIV	Boleta/Factura	145535376		15.986,66	15.986,58

VERIFICA QUE EL TIPO DE ADQUISICIÓN DEL EQUIPO SEA "COMPRA" O "PROPIO"

- En la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **Suscripciones**.
- Selecciona el PCS del cliente, y presiona en el botón **“Productos Asignados”**.
- En la pantalla Productos Asignados, dentro del campo **“de Equipo”**, puedes visualizar el Tipo de Adquisición del Equipo.
- En caso de que el tipo de adquisición sea **“Arrendamiento”** y el contrato de arriendo aún no este vencido, debes informar al cliente que debe realizar la opción de compra del equipo para solicitar la liberación. En caso de que el contrato de arrendamiento este vencido, igualmente debes realizar la opción de compra para modificar el “Tipo de Adquisición” de “Arrendamiento” a “Compra”.

Importante: si el equipo es Prepago y el cliente no está creado en ONE se debe crear.

de Equipo	862864050183140
Clasificación de equipo	SMARTPHONES
Precio de completo del equipo (f...	
SKU	70009095
Cantidad de pagos a plazo	24
Marca	OPPO
Reservation ID	0003804838
Clasificación de la Oferta	2
Dispositivo devuelto Ind	No
Nombre de equipo	OPP RENOSLITE128G MR POST
Modelo	A94
Tipo de adquisición	Arrendamiento
Equipo Rango	3
Precio de Marketing del Equipo	
Technology	4G
Percentual de subsidio para PYME	0

GESTIONA:

Para solicitar la Liberación Internacional del equipo del cliente, debes ingresar un caso en ONE.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Selecciona los tópicos del Caso en la Pantalla Principal de Interacción.

- **Motivo 1:** Desbloqueo Internacional
- **Motivo 2:** Desbloqueo IMEI
- **Motivo 3:** DN/A

Ver/Ocultar Tema

Agregar Tema Eliminar Tema **Acción** Recomendaciones Orden

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
SOLICITUDES TECNI... ▼	USO Y CONFIG. DE E... ▼	DESBLOQUEO INTER... ▼	SE GENERA CASO ▼
SOLICITUDES TECNICAS	USO Y CONFIG. DE EQUIP...	DESBLOQUEO INTERNACI...	SE GENERA CASO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Completa los subtópicos del Caso y utiliza el Template definido para esta gestión.

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Uso y configuración de equipos
- **Motivo 3:** Desbloqueo internacional

Template:

- Equipo de propiedad del cliente: indicar si el cliente lo compró o se cumplió el plazo del contrato de arriendo.
- Equipo postpago/prepago.
- Orden opción de compra N°: (solo si es que fue necesario hacerla).
- Equipo comercializado por Claro Chile.

Tel. Doméstico: 5679622362	Tel. Celular: 5672153188	Tel. Laboral: 	Extensión: 	Correo Electrónico: carrasco.olivera@gmail.com
Nro. de Subscripción: 5672153188	Línea de Producto: Favor Especificar	Nro. de Cuenta Financiera: 4500079	Nombre de la Cuenta Financiera: MARIA PAULINA CARRASCO OL.	
Método de Comunicación de Caso: Teléfono Casa	Detalles de Comunicación del Caso: 5679622362	Hora de Contacto Predefinida: Noche	☒ Notificar Contacto	
Canal de Creación de Caso: CAC	Método de Creación de Caso: Autoservicio	RAE: 354387000015254		
Caso Anterior	Siguiete Caso	Archivos		

Detalles

Identificación del Caso:

Tipo 1: DESBLOQUEO INTERNACIONAL Tipo 2: DESBLOQUEO DE DHEI Tipo 3: NA

Recibido de: Titular - Cliente Fecha Recibido: 19-07-2019

Prioridad: Normal Estado: Nuevo Identificación de Padre/Hijo:

Nombre de Contacto Alternativo: Dirección Alternativa: Calle MaTujana 111 10E1 Santiago Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas:

[Guardar y Despachar](#) [Caso Resuelto](#) [Guardar](#) [Cancelar](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

- Haz clic en los botones Guardar y Despachar y luego **Guardar**.
- Completa la información de los **atributos flexibles**.
- Haz clic en Guardar y luego **Guardar y Cerrar**.
- Informa a cliente que el plazo de respuesta es de **5 días hábiles**.

REGISTRO:

EQUIPO SI PROCEDE PARA LA LIBERACIÓN

EQUIPO NO PROCEDE PARA LA LIBERACIÓN

Una vez ingresado el Caso, utiliza el siguiente Template para ingresar la Interacción de la atención en One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Uso y configuración de equipos
- **Motivo 3:** Desbloqueo internacional
- **Resultado:** Solicitud Completada

Template:

Cliente solicita Desbloqueo Internacional de Equipo, se crea CASO N°XXXXXX

- Tipo de validación:
- Código de la validación:
- Equipo de propiedad del cliente: indicar si el cliente lo compró o se cumplió el plazo del contrato de arriendo.
- Equipo postpago/prepago.

- Orden opción de compra N°: (solo si es que fue necesario hacerla).
- Equipo comercializado por Claro Chile.

Luego, haz clic en Guardar y entrega el número del CASO al cliente como respaldo.

EQUIPO SI PROCEDE PARA LA LIBERACIÓN

EQUIPO NO PROCEDE PARA LA LIBERACIÓN

Si el cliente solicita liberar su equipo internacionalmente y por política no aplica, debes dejar la siguiente interacción en ONE:

- **Motivo 1:** Solicitudes Técnicas
- **Motivo 2:** Uso y configuración de equipos
- **Motivo 3:** Desbloqueo internacional
- **Resultado:** Imposible Completar

Template:

Cliente solicita desbloqueo internacional para IMEI XXXX, asociado a PCS XXXXX, el cual no procede por tener contrato de arriendo vigente o por no ser comercializado por Claro Chile.

Informa:

"Hemos ingresado tu solicitud para que tu equipo sea liberado internacionalmente, La respuesta estará dentro de 5 días hábiles. Puedes consultar por la respuesta de tu solicitud por cualquier canal de atención".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Los clientes Postpago que soliciten la liberación internacional de su equipo no deben poseer deudas vencidas, asociadas al cargo fijo mensual, a la fecha de la solicitud.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, la cantidad máxima de equipos Prepago a desbloquear es 5 por RUT en un período de un año calendario.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3 - CCDD MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 - CCDD MÓVIL

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

FINALIZAR