

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°8 - 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.



TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

1

Esta atención puede ser entregada al **titular o un tercero usuario del servicio.**

2

Siempre recomienda el **Centro de Ayuda Online** para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil, el link es el siguiente

<https://clarochile.helpsite.cloud/soporte/home/>. (puedes mencionar cualquiera de las dos alternativas). En la ruta_ Celulares - Planes - Soporte y Configuración, el cliente puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, cómo conocer su número de teléfono, cómo ingresar un equipo a servicio técnico y qué hacer en caso de que el servicio móvil no funcione.

3

Puedes apoyarte en el siguiente script: *Sr(a) XXXX, le informo que siempre puede auto atenderse por medio del Centro de Ayuda Online ubicado en la página web de Claro Chile. Aquí puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, cómo conocer su número de teléfono, cómo ingresar un equipo a servicio técnico y qué hacer en caso que el servicio móvil no funcione. Una vez dentro, debe seleccionar la siguiente ruta para ver la información: Celulares – Planes – Soporte y Configuración.*

4

Solo si el cliente indica **explícitamente que es un reclamo** debes entregar el **Formulario Único de Reclamo (FUR)**. Para esto, debes seleccionar, al momento de crear el Caso, el subtópico que genera el FUR de forma automática y lo envía al correo del cliente, el cual está estipulado según cada casuística. Es importante que, antes de crear un caso en CRM One, verifiques que el correo electrónico del cliente se encuentra registrado en el CRM, para que así reciba el formulario único de reclamos de forma correcta.

5

Siempre debes completar todos los datos solicitados en el template de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

6

En una primera etapa, el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice, frente a Casos ingresados por Inconvenientes Técnicos, **se realizará para aquellos Casos que generan FUR**. Para aquellos Casos que no generan FUR, se mantendrá el proceso anterior de respuesta dentro del Caso ingresado en CRM One.

DEBES SABER:

Es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

***Presiona la imagen para ampliarla**



Para consultar la IMEI de un equipo se debe marcar *#06#** desde el teléfono**

INDAGA:

¿El servicio afectado (voz, datos o SMS) funciona de forma parcial o no funciona en su totalidad?

¿El inconveniente es permanente u ocurre sólo en ciertas ocasiones?

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

ANÁLISIS DE COBERTURA:



**PRODUCTOS
ASIGNADOS DE
CRM ONE QUE NO
PRESENTE UN
COMPONENTE DE
VOZ Y/O DATOS**

**REVISAR EN
CONSULTA QDN
QUE LA LÍNEA NO
PRESENTE
INCOSISTENCIAS**

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

**REVISAR QUE EL
EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA
ACTIVO EL
ROAMING DE
DATOS**

**INGRESAR
EN CRM ONE
PARA
ACCIONES**

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **“Suscripciones”**, selecciona el PCS del cliente y luego presiona **“Ver los Productos Asignados”**. Dentro de los Productos Asignados, visualiza si algún componente de voz y datos o LTE presenta un icono rojo con el símbolo de pausa.

Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear. Para que sea efectivo, debes realizar primero una Orden para eliminar el componente bloqueado y una vez cerrada esta Orden, debes realizar otra Orden para agregar el componente. Apóyate del siguiente paso a paso para realizar las ordenes:

a. Para eliminar el componente bloqueado, ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Desactivación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Se Genera Orden. Presiona **Acción**.

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

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

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

Presiona **“Siguiente”** para continuar con la Orden.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **"Borrar"**. En el caso que solo los Datos estén bloqueados, debes posicionarte sobre ese ítem y presionar el botón **"Reconectar"** (no es necesario borrar y agregar para el ítem datos).

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

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

i. Espera que la Orden se cierre y realiza una nueva Orden para agregar el componente recientemente eliminado, ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Se Genera Orden

Presiona **Acción**.

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

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

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

Presiona **"Siguierte"** para continuar con la Orden.

m. En la página de Configuración de Productos, en el costado izquierdo, selecciona el ítem borrado y presiona **"Agregar"**. A continuación, presiona **"Siguierte"**.

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

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

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

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

1.3. Si tras la Orden se corrige la inconsistencia en CRM One, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

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



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ, VÍDEO O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN CRM ONE AL CORREO
---	---	--	---	--

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

2.2. Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN.

2.3. Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@I

Entre las inconsistencias que puede tener la línea están:

a. Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: No Existe en HLR
4. HLR: Sí

b. Si la simcard/IMSI de CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder y la IMSI de QDN es diferente, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Cambio de Simcard
4. HLR: Sí
5. Observación: En el campo simcard se debe ingresar la simcard de uso del cliente, en este caso, la registrada en CRM One.

c. Si el Customer Group dice "Mal Clasificado" o "Mal Clasificado Stype" ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado
4. HLR: Sí

d. Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos
4. HLR: Sí

e. Si el Customer Group de la línea no está correcto, ingresa el siguiente ticket:

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR

HLR: Sí

f. Si la línea presenta un bloqueo por cobranza que no corresponde, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza
4. HLR: Sí

g. Si la línea presenta un bloqueo para realizar llamadas, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación
4. HLR: Sí

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

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

2.4. Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el paso N°3.

2.5. Si se ingresó un ticket en Supportal, continúa con el siguiente paso y de igual forma ingresa un caso en CRM One según lo indicado en el paso N°5 para que el cliente sea contactado por el área Backoffice y confirmar si el inconveniente fue solucionado.



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN C EN C AN CC
--	---	--	---	-----------------------------------

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

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

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

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



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN C AN CC
--	---	--	---	------------------------------

4.1. Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom. Para mayor detalle revisa la publicación Roaming Out Claro - Wom (Roaming Nacional)

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

- Ingresar a **“Ajustes”** o **“Configuración”**.
- Selecciona **“Redes Móviles”** o **“Conexiones”**, según figure en el equipo.
- Selecciona **“Ajuste Avanzados”**.
- Selecciona **“Roaming de Datos”** o **“Itinerancia de Datos”**, según corresponda.
- Activa el botón de Roaming Internacional.

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

- Accede al menú **“Ajustes”** y luego selecciona **“Datos Móviles”**.
- Ingresar al apartado **“Opciones”**.
- Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

4.2. El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura. En caso de que el equipo no se conecte automáticamente, realiza la búsqueda de red forma manual.

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

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



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN CRM ONE LA INFORMACIÓN DE LA CONSULTA CORRESPONDIENTE
--	---	--	---	--

5.1. Ingresar los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso.

- **Motivo 1:** Reclamos Técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de Servicio
- **Motivo 3:** Falla de Servicio
- **Resultado:** Se Genera Caso
- Presiona Acción.

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

- Tipo 1: Mantenimiento de Servicios
- Tipo 2: Móviles
- Tipo 3: Análisis de Cobertura
- Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:
- Tipo 3: Análisis de Cobertura Canal Reclamo

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

#ANALISISCOBERTURA

Detalle falla:

- Especificar Servicio afectado: (Voz 2G,3G/ Datos 2G,3G,4G/ Ambos 2G,3G,4G)
- PCS afectado:
- IMEI
- Marca/Modelo:
- Dirección incidencia (sumar las coordenadas del Georeferenciador Latitud/Longitud):
- Si es en todo lugar, indicar dirección referencial:
- Falla puntual o histórica:
- Fecha falla: (solo si es puntual)
- Horario falla:
- N° Ticket Supportal: (si corresponde)
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:

En el ítem Dirección de Incidencia debes sumar las coordenadas de la dirección indicada por el cliente. Para obtenerlas, utiliza las indicadas en el Georeferenciador. Apóyate del siguiente paso a paso:

- a. Ingresa en el Georeferenciador ubicado en Claro Más <https://claromas.clarochile.cl/>.
- b. Se abrirá una nueva página con el Formulario de Análisis de Cobertura.
- c. En Datos de Escalamiento – Dirección ingresa la dirección del cliente y obtén las coordenadas en Latitud y Longitud.

5.4. En la parte inferior del Caso selecciona “Guardar y Despachar” y luego presiona “Guardar”.

5.5. Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona “Guardar y Cerrar”.

Incluye en los Atributos Flexibles, en el ítem Dirección del Incidente, la dirección y las coordenadas de la dirección del cliente obtenidas del Georeferenciador.

IMPORTANTE:

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

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

Caso sin FUR:

XXXX, te informo que hemos escalado tu caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta tu solicitud.

Casos con FUR:

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

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Reclamos Técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de Servicio
- **Motivo 3:** Falla de Servicio
- **Resultado:** Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE COBERTURA CIERRE >> RECLAMO



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de inconvenientes en los servicios móviles solo puede ser entregada la atención al titular o un tercero usuario del servicio.

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, este procedimiento NO aplica para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios

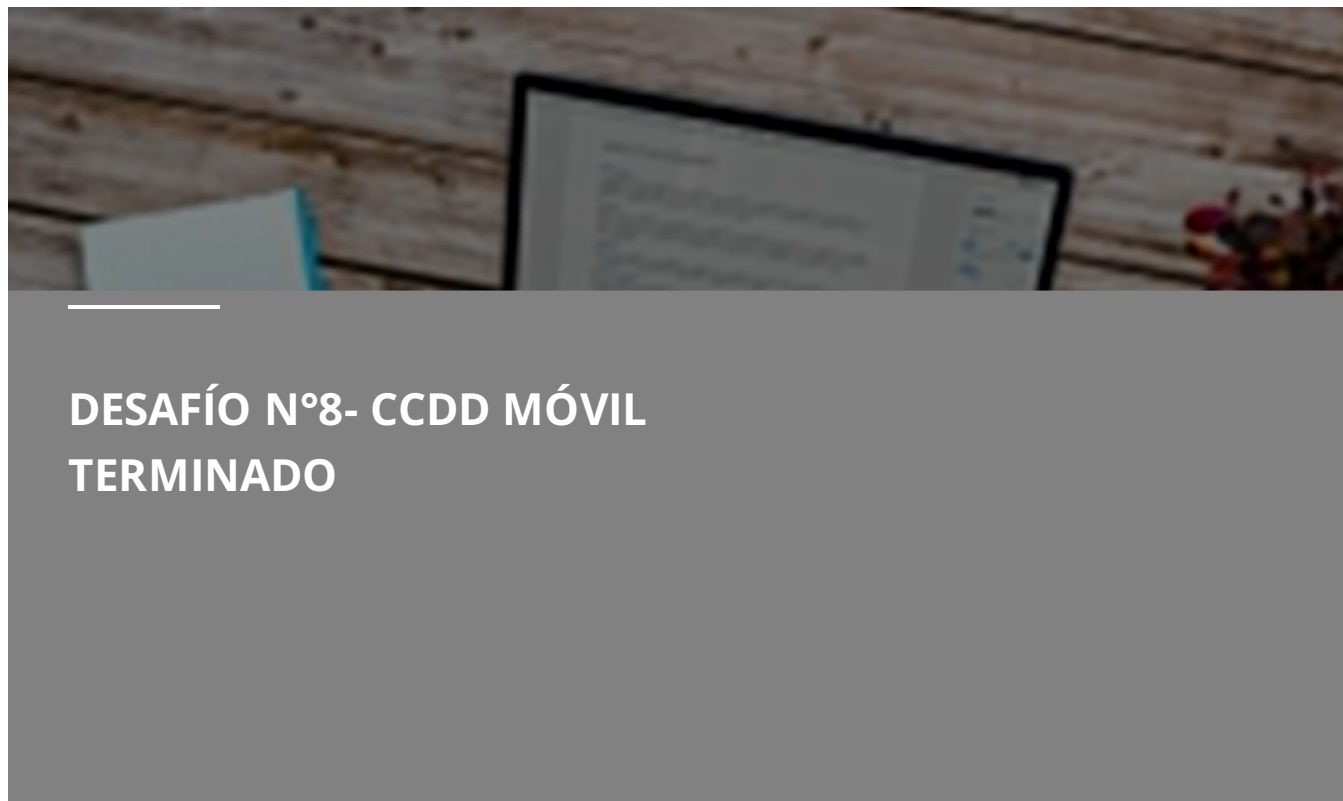
☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR