

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°2 - 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.



BLOQUEO POR ROBO

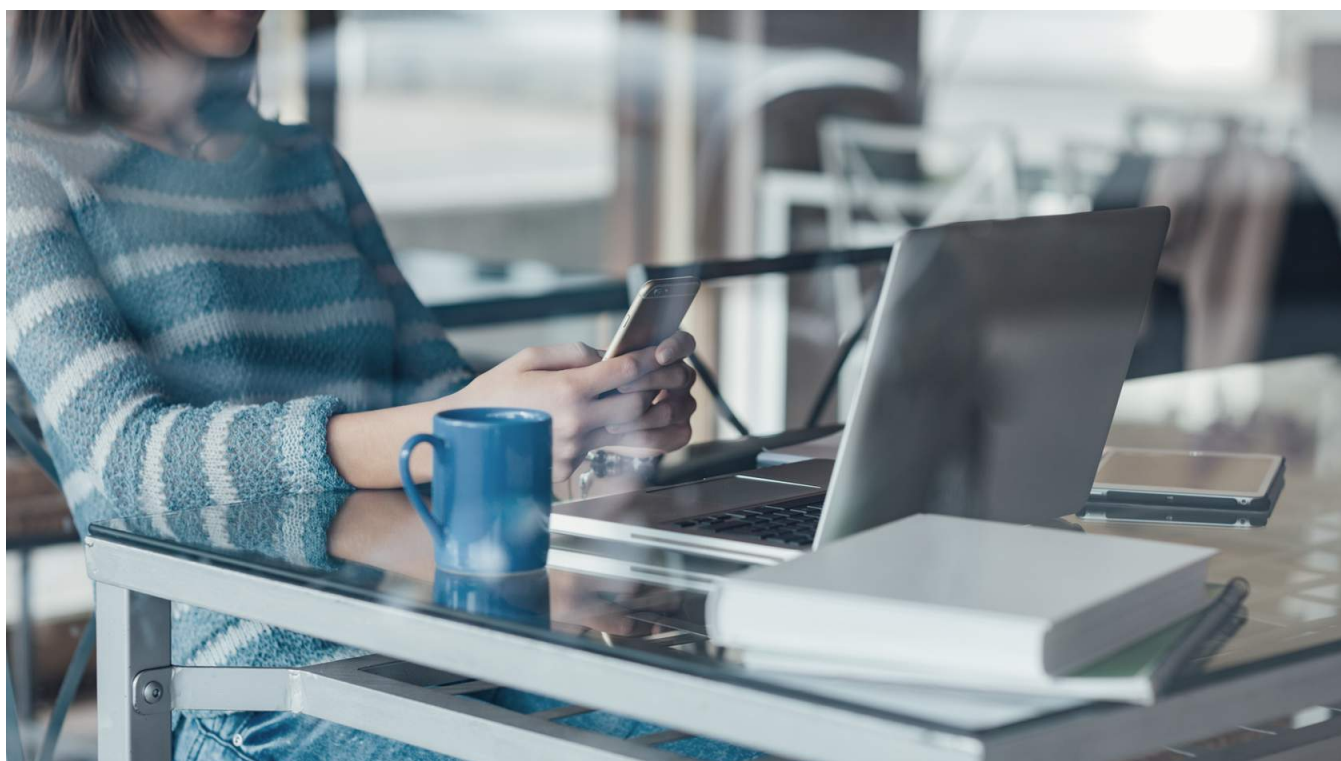


ACTIVIDAD

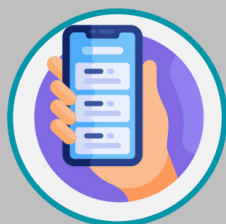


DESAFÍO TERMINADO

BLOQUEO POR ROBO



DEBES SABER



1

El cliente puede solicitar el bloqueo de servicio (simcard y/o equipo) en todos los canales de contacto, esto son: 800 171 171, 800 800 066, 105, Roaming o 103 entre otros.

2

La suspensión por robo y pérdida del servicio **NO detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo.**

3

El procedimiento **bloqueará el uso del equipo telefónico y/o de la Simcard**, según solicite el cliente.

4

Prepago anónimo debe ser creado en ONE, **para proceder con el bloqueo** (Se debe derivar a canal presencial).

5

El bloqueo de IMEI que se aplica es siempre la IMEI en uso, **que puedes revisar en ONE a través de "Verificar red"**.

6

En Canales Digitales, cuando el cliente presenta en CRM One 2 IMEI distintas, es decir, en **"Productos Asignados" y en "Verificar Red"**, se debe contactar al cliente para confirmar la IMEI en uso.

GESTIONES CANALES REMOTOS:

POLÍTICA DE ATENCIÓN

Redes sociales:

- Todo cliente es derivado a auto-gestionar a través de Sucursal Virtual.
- En caso de que cliente posea un prepago no registrado en ONE, este debe ser derivado hacia un canal presencial.

Sucursal Virtual:

- En caso de que cliente posea un prepago no registrado en ONE, este debe ser derivado hacia un canal presencial.
- Esta atención puede ser entregada al titular o usuario sin poderes.

Script de derivación de clientes:

"Sr (a) xxxxxxx, de acuerdo a temas regulatorios, el bloqueo de su servicio solo se puede aplicar en nuestras sucursales de atención al cliente".

"Sr (a) xxxxxxx, agradecemos su contacto, y le informo que la gestión de bloqueo de servicios, puede gestionarla directamente desde nuestra sucursal virtual, www.clarochile.cl o a través de nuestra APP"



PASO A PASO BLOQUEO DE EQUIPO:

PASO 1

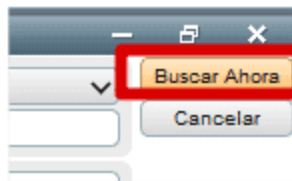
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Buscar y seleccionar cliente:

- a) Presionar botón **encontrar a quien llama**
- b) En tipo de identificación, selecciona **RUT**.
- c) En valor de identificación, ingresar RUT, sin puntos ni guión.
- d) Presiona **enter o buscar ahora**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona al cliente, en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub- estado Bloqueado. Posteriormente, presionar **"Seleccionar"**.

Búsqueda: Contacto (Extendida)

☐ Incluir Suscripción

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar ☐ Ajustar

3 Registros

Nro. de Suscripción	Tipo	Sub Estados	IMEI	ICCID	Nombre	Apellido	Rol	Nro. de Cta. Financiera	Estado de la
comienza por	=	=	comienza por	comienza por	comienza por	comienza por	=	es igual a	=
56977091943	Por Favor S...	Por Favor Seleccione					Por Favor S...		Por Favor Sel
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado
56977091943	WLSM	Activo	356753565688...	895603014449...	Comp	DHORMUZ SPA	Titular de la Cu...	220992064	Abierto
56977091943	WLSM	Cancelado	864205043774...	895603014449...	Ivan	gonzalez	Titular de Cuenta	3189377	Cancelado

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selección de tópicos de interacción:

- a) Solicitudes comerciales
- b) Suspensión-activación de Servicio.
- c) Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
- d) Resultado se genera Orden

Seguidamente presionar **"Acción"**.

Temas Actuales

Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
	SOLICITUDES COME...	SUSPENSION-ACTIVA...	SUSPENSION DE SER...	SE GENERA ORDEN
104182227	SOLICITUDES COMERCIAL...	SUSPENSION-ACTIVACIO...	SUSPENSION DE SERVICIO...	SE GENERA ORDEN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Seleccionar el producto que será bloqueado.

a) Selecciona el PCS y luego da **“Iniciar Orden”**.

Nombre del Producto	Identificación	Nombre de l...	Estado	Región	Fecha de Vigencia	Tipo de Acción de...	Identificación de l...	Nombre del Cliente
Servicio de Telecomunicaciones	50954175788	SAM 18 GS Inst...	Activo	Finalizado	13/07/2017 12:24			SERVICIOS DE TELECO...
Servicio de Telecomunicaciones	50954242865	SAM 18 GS Inst...	Activo	Finalizado	13/07/2017 12:24			SERVICIOS DE TELECO...
Servicio de Telecomunicaciones	50954242865	SAM 18 GS Inst...	Activo	Finalizado	11/07/2017 18:57			SERVICIOS DE TELECO...

Orden: Modo de la Orden: Estado de la Orden: Fecha de Solicitud del Servicio: Fecha Solicitada:

Acción de Orden: Identificación de la Acción de Orden: Estado de la Acción de Orden: Fecha de Solicitud del Servicio: Fecha Solicitada:

Motivo del Manejo Manual: Dirección de Instalación: Primera Fecha de Instalación: 14/01/2016 6:21:19 Planes de Precio:

Iniciar Orden Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Actualizar Atributos de la Orden:

Selecciona el tipo de bloqueo, en el campo **“Razón de orden”**

- Robo / Pérdida (Solo SIM): Bloquea solo la SIM Card, es decir solo el servicio.
- Bloqueo robo (servicio y equipo en uso)
- Bloqueo hurto (servicio y equipo en uso)

- Bloqueo extravía (servicio y equipo en uso)

Seleccionar Robo: Cuando el cliente indique que sufrió robo con intimidación o le arrebataron su equipo, es decir con contacto.

Seleccionar Hurto: Cuando es un robo donde el afectado no se dio cuenta de cómo o cuando le sustrajeron el teléfono, (no hay contacto).

Seleccionar extravía: Cuando el cliente manifieste que el equipo se perdió.

Ingresar el template en el campo "Texto de la razón":

- RUT:
- Nombre completo:
- Dirección:
- Motivo:

Y luego presionas **"Siguiete"**

Fecha de Solicitud del Servicio	Razón:	
22/01/2018	[Redacted]	
Fecha de Finalización de Facturación	Texto de la Razón:	
22/01/2018	USAR TEMPLATE	
Canal de Ventas:		
CAC		
UID "En Nombre de":	Identificación de Campaña:	Identificación de la Acción de Orden:
		1019374392A
Código de Distribuidor "En Nombre de":	Área que Gestiona:	Usuario:
	SUC PLAZA NORTE OTROS	154163875

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

Resumen de la orden:

Verificar que los Servicios a Suspendar este en correcta ejecución y luego haces clic en **“ENVIAR ORDEN”**

Resumen de la orden (Orden 5919374351A para SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES)

PreciosDocumentos

Mostrar Detalles de Precios

Item	Actividad	Fecha de Vencimiento	Cargo Único	Mensual	Prorrateado	Mensual Anterior
Suspender Perdido/Robado Inalámbrico (50950095356) - Ciclo de la Factura		22/01/2018	0,00	0,00	0,00	13436,97
Inalámbrico	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Plan base	Suspendido		0,00	13436,97	13436,97	13436,97
Equipo & Tarjeta Sim	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Contrato por arriendo de equipo	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Devolución de equipo y tarjeta SIM	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
de Equipo	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Garantía de equipo	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Ultimo equipo ocupado	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Tarjeta SIM	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Datos	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
Internet	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00
LTE	Suspendido		0,00	0,00	0,00	0,00

Colapsar TodosExpandir TodosRenunciar a cargo

Totales (CLP)Único (C) 0,00Mensual 0,00Mensual Anterior: 13436,97Inmediato 0,00Máx Detalles

Totales + Impuesto (CLP)Único (C) 0,00Mensual 0,00Mensual Anterior: 15969,99Inmediato 0,00

Orden 5019374351A: 3 acciones de orden

Mostrar: Acciones de Orden ActivasMás

Acción de Orden	Nombre de la Oferta	Nombre del Producto	Identificación de Servicio	En el Paso Actual (1)	Estado
Suspender Perdido/Robado	01 2018 PLAN N° CE CONT DIF EP	Inalámbrico	50950095356	SI	Negociación

Cancelar Acción de OrdenCancelar OfertaRetirar CancelarCorregir Acción de OrdenRetirar CorrecciónCambiar en la EntregaCambiar Oferta

GuardarRevertir

RegresarEnviar OrdenCerrar

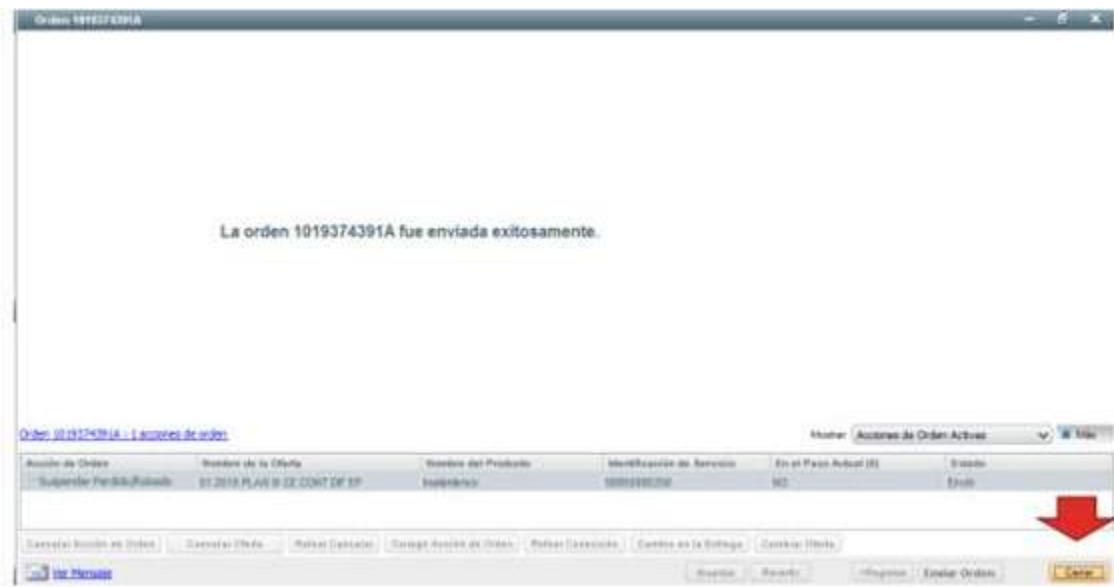
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez enviada la orden, entrega el número de ID de la misma y haz clic en **“Cerrar”**.



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

Vuelves a la pantalla principal y dejas el registro de la acción esto para asegurar la correcta finalización del paso a paso.

- a) Solicitudes comerciales
- b) Suspensión-activación de Servicio
- c) Suspensión de Servicio Robo/pérdida
- d) Resultado Solicitud completada

En notas de la interacción, dejar el siguiente template:

- RUT:
- Nombre completo:
- Dirección:
- Motivo:

Temas Actuales				
Agregar Tema		Eliminar Tema		Acción
Recomendaciones				
Orden				
Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
	SOLICITUDES COME...	SUSPENSION-ACTIVA...	SUSPENSION DE SER...	SE GENERA ORDEN
104182227	SOLICITUDES COMERCIAL...	SUSPENSION-ACTIVACIO...	SUSPENSION DE SERVICIO...	SE GENERA ORDEN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Y para cerrar gestion, pincha **"Guardar"** y luego **"Cerrar"**.

Página Principal de Interacción (19)

ID de la Interacción: Nuevo **Guardar** **Cerrar** Refrescar

Titular: Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA SILVER Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-6

Cta. Financiera: 4155738 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 24/04/2019 14:44:03 Trabajo Abierto: 117 Condición Especial: Ninguna Dirección: Canal: Web Medios: Autoselección

Dirección: Calle SAN MARTIN 311 1001 Santiago Santiago METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales				
Agregar Tema		Eliminar Tema		Acción
Recomendaciones				
Orden				
Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
4155738	SOLICITUDES COME...	SUSPENSION-ACTIVA...	SUSPENSION DE SER...	SOLICITUD COMPLETADA
	SOLICITUDES COMERCIAL...	SUSPENSION-ACTIVACIO...	SUSPENSION DE SERVICIO...	SOLICITUD COMPLETADA

Orden 181935022A

BLOQUEO DE SOLO EQUIPO:

IMPORTANTE

Se realiza cuando el cliente solicita bloquear solo el equipo o bien el equipo no es parte de la IMEI en uso. Esta gestión se puede realizar de manera presencial.

1. Solicitar datos

Pedir al solicitante los siguientes datos que deben ser registrados en las notas del ticket. Recordar que son los datos de quien hace la solicitud de bloqueo, por tanto, pueden ser los datos del titular o del usuario.

- RUT:
- NOMBRE:
- DIRECCIÓN:
- MOTIVO: Especificar si es robo, hurto o extravió

2. Crear ticket en el portal Help desk

- Tipo de registro: ONE
- Categoría: Soporte Tecnológico
- Tipo de solicitud: Bloqueo IMEI Robo

3. Ingresar interacción en ONE

- Motivo1: Solicitudes Comerciales
- Motivo2: Suspensión - Activación de Servicio
- Motivo3: Suspensión de Servicio Robo/Pérdida
- Resultado: Imposible completar
- TEMPLATE: Se escala bloqueo de IMEI xxxxx por robo-pérdida a Portal help sdesk

En el caso de los canales Remotos, se debe derivar al cliente a sucursal debido que debe presentar el documento que acredite que es propietario del equipo, como el comprobante de la compra o el Contrato de Arrendamiento. Puedes apoyarte del siguiente Script:

"Sr(a) xxx, agradecemos su contacto, y le informo que la gestión de bloqueo de solo equipo, la puede gestionar directamente en nuestras Sucursales presentando un documento que acredite que usted es el dueño del equipo, como, por ejemplo, el comprobante de la compra o el contrato de arrendamiento. Las sucursales más cercanas a su domicilio son las siguientes..."

REGISTRA: CANALES DIGITALES:» MOVIL» POSTPAGO» SOLICITUD» SUSPENDER SERVICIO



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirma que, los siguientes tópicos de interacción son para realizar un bloqueo de equipos:

- a) Solicitudes comerciales
 - b) Suspensión-activación de Servicio.
 - c) Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
 - d) Resultado se genera Orden
-

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

La suspensión por robo y pérdida del servicio detiene el cargo mensual del plan y el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°2 - CCDD MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°2 - CCDD MÓVIL

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

FINALIZAR