

A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a white shirt and a watch on their left wrist. The background is slightly blurred, showing what appears to be a desk or table.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 20 – 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 Clave.



UNIDAD 1: SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES

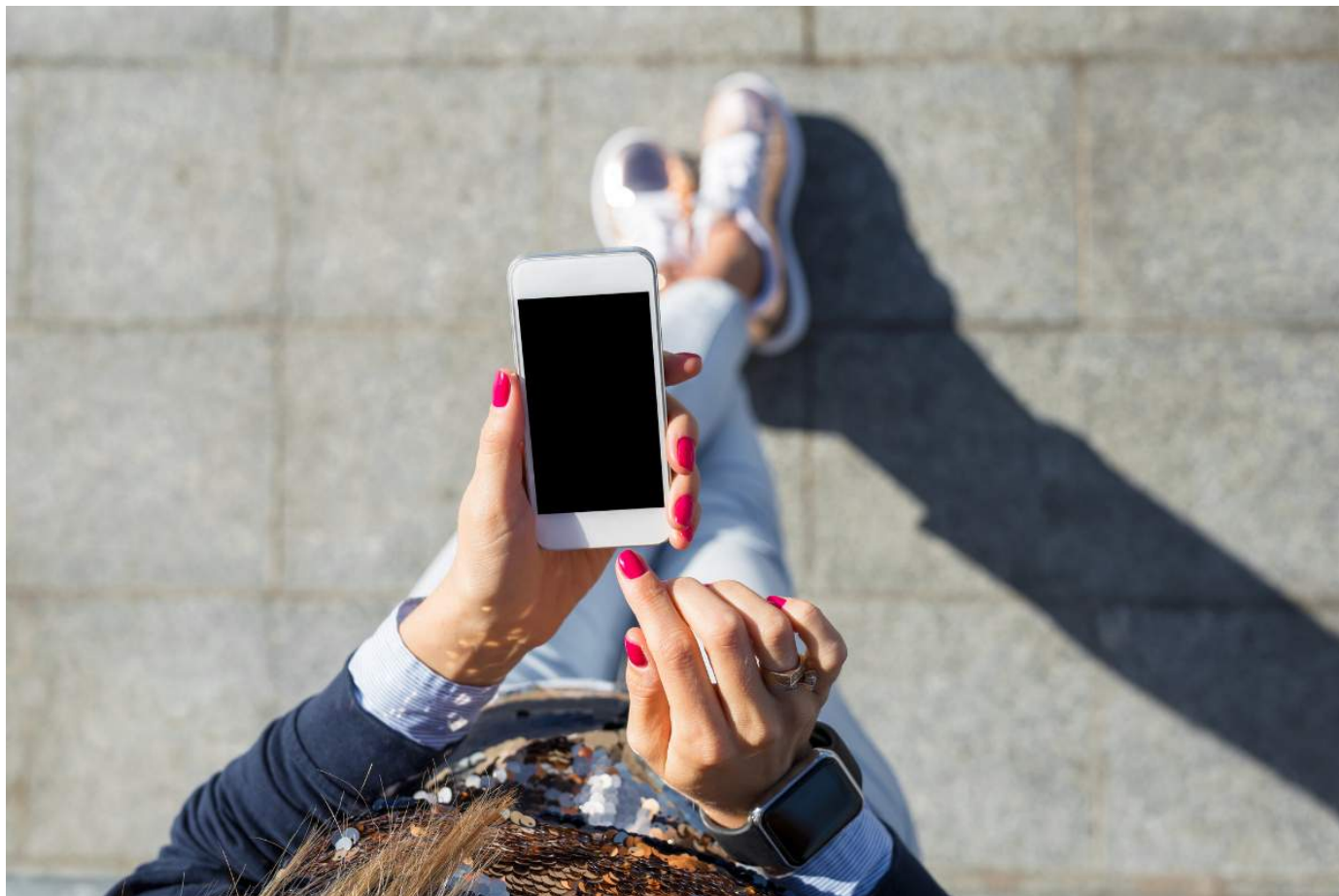


UNIDAD 2: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



OBJETIVO:

Este procedimiento aplica para resolver dudas sobre conceptos de Servicios Adicionales Móviles, ya sea para revisar paso a paso de contratación/suscripción o dar de baja el servicio.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- ✓ Si cliente reclama por cobros o desconoce la contratación de un servicio, recuerda verificar en el perfil de facturación en ONE, si el monto ya viene regularizado en la misma boleta. Apóyate con la publicación **NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL**
- ✓ Si cliente tiene dudas sobre la facturación de su boleta, apóyate con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**
- ✓ Para contratación de bolsas postpago, cliente puede autogestionarse a través de Sucursal Virtual de Claro o miportal.clarochile.cl
- ✓ Para contratación de servicios adicionales cliente puede autogestionarse a través de la página web de Claro Chile
<https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/servicios-valor-agregado/>
- ✓ Para tener información detallada de cada servicio, su número corto, cobro y desactivación de los servicios, descarga el **DICCIONARIO DE SERVICIOS ADICIONALES**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- ✓ Los CONCURSOS **no** son una suscripción, por lo tanto, **no** pueden darse de baja. Este servicio se cobra por cada mensaje de texto enviado.
- ✓ Las tarifas del mensaje no está sujeto a Claro sino a la empresa asociada al concurso. Si quieres información de los concursos vigentes, revisa en el centro de ayuda, haciendo clic **AQUÍ.**
- ✓ Si un cliente consulta por su suscripción y la alerta de baja, indícale los costos de mantención del servicio y que, por su seguridad, hemos dado de baja la suscripción. Si desea mantener el servicio puede activarlo nuevamente.

✓ Para asesorar al cliente en el ingreso a Sucursal Virtual, puedes apoyarte con el procedimiento **Sucursal Virtual**

✓ Si cliente tiene inconvenientes con una aplicación de su celular se debe informar que Claro no entrega soporte a aplicaciones externas.

DEBES SABER:

DEBE SABER

- Los CONCURSOS **no** son una suscripción, por lo tanto, **no** pueden darse de baja. Este servicio se cobra por cada mensaje de texto enviado.
- Las tarifas del mensaje no están sujeto a Claro sino a la empresa asociada al concurso. Si quieres información de los concursos vigentes, revisa en el centro de ayuda, haciendo clic **AQUÍ.**
- Si un cliente consulta por su suscripción y la alerta de baja, indícale los costos de mantención del servicio y que, por su seguridad, hemos dado de baja la suscripción. Si desea mantener el servicio puede activarlo nuevamente. • Para asesorar al cliente en el ingreso a Sucursal Virtual, puedes apoyarte con el procedimiento **Sucursal Virtual**
- Si cliente tiene inconvenientes con una aplicación de su celular se debe informar que Claro no entrega soporte a aplicaciones externas.

DESACTIVAR/ELIMINAR SVA DE TERCEROS LISTA NEGRA

SERVICIO PUBLIGUÍAS "007"

a. Ingresa al siguiente link <https://c2c.contactbpo.pe/claro>



https://c2c.contactbpo.pe/claro/

Iniciar sesión

Nombre de usuario :

Contraseña :

b. Iniciar sesión con usuario y clave y luego “Enviar” o “Submit”.

· Usuario: usuario_claro

· Clave: Claro**Chile99



Iniciar sesión

Nombre de usuario :

Contraseña :

c. Para ingresar el número telefónos móvil a lista negra del Servicio Publiguias “007” digita el número telefónico (9 dígitos) sin el +569 y luego seleccionar “Bloquear Número” y presionar “Send” o “Enviar”.



CLARO

Teléfono

Formato de número celular 9XXXXXXXX

☒ Bloquear Número ☐ Desbloquear Número ☐ Consulta

d. Como resultado entregará el siguiente mensaje **“El Teléfono 7775XXX Fue dado de alta en la Lista Negra. No podrá llamar al servicio 007” y el bloqueo es inmediato. Si cliente requiere llamar al 007, una grabación indicara que no esta permitido concretar la llamada.**

· Si cliente requiere ingresar otro número móvil presiona Retornar y repite lo indicado en el punto C.

e. Una vez ingresado el número móvil verifica si este quedó correctamente ingresado, para ello debes consultar el número Seleccionando “Consulta” y luego presiona “Send” o “Enviar”



CLARO

El Teléfono: 7775 No se encuentra en la Lista Negra. Puede llamar al servicio 007

Para ello apóyate en el siguiente Script:

“Sr(a) XXX, hemos ingresado exitosamente el bloqueo del Servicio 007 Publiguias [indicar número del servicio].

CONTENIDO DE TERCEROS

Indicar al cliente que puedes bloquearle todos los accesos para contratar (servicios adicionales)

✓ Si cliente acepta el bloqueo, escalar en tipifica con ruta de lista negra, informar SLA de 2 días hábiles

GESTIÓN

1. La ruta para enviar a bloquear los servicios adicionales es a través de un registro en **TIPIFICA**:

CALL CENTER: MOVIL MAS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

¿Cómo resolvió esta consulta?: **ESCALAMIENTO**

Incluyendo en el template:

- Número PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Numero Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicio Contratados
- **Motivo 3:** Servicios Adicionales
- **Resultado:** Solicitud completada
- **Template Nota de la interacción:** Gestión realizada al cliente.

✓ Si cliente no acepta bloqueo, sólo quiere la baja de--> indicar lo mismo del cuadro rojo

1. Indicar al cliente que él debe realizar la baja de su suscripción a través del envío de un SMS. Revisar planilla "Diccionario SVA" y buscar el servicio que desea eliminar el cliente.

2. Guía al cliente a que envíe un SMS al número suscrito previamente con la palabra SALIR para cancelar suscripción.

"Sr(a) XXX, para dar de baja el servicio indicado, usted debe enviar un SMS al [indicar número del servicio] con la palabra XXXX. Luego de esto, recibirá un mensaje de confirmación de la baja."

Cliente recibirá confirmación de la solicitud mediante SMS.

La guía para tus días esta aquí!
Destino Unico enhttp://
secreto.cl/cm/
TCUWED3CHGZ71LIX7. X Salir?
Envía Baja.\$490 x sem(IVA inc) 5
mjes x sem DIA

Salir

Estimado cliente, se han dado de
baja todos los servicios contratados
al numero 1995.

Registra la atención **siempre y cuando** el cliente haya confirmado que le llegó el mensaje de **confirmación** de que su servicio SVA **es correcto**.

GOOGLE CARRIER BILLING

Tipifica

CALL CENTER: MOVIL MAS >> SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

Canales Digitales: CANALES ELECTRONICOS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

Informar a cliente que puede bloquear el acceso a contratar servicios

¿Cómo resolvió esta consulta?: **SOLICITUD/RESUELTO EN LÍNEA**

Incluir **adicionales**

- Número de PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Número Conto

✓ **Si cliente acepta el bloqueo.**

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

PASO A PASO DE INGRESO A DOCOMO

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Servicios Adicionales

Resultado: Solicitud completada

Template Nota de la i

PASO 1

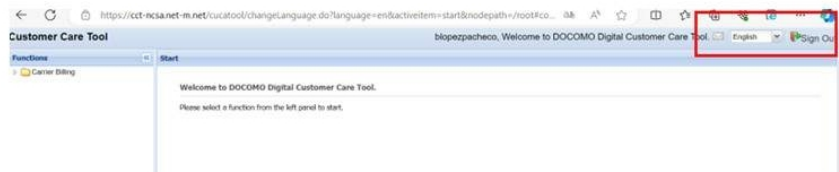
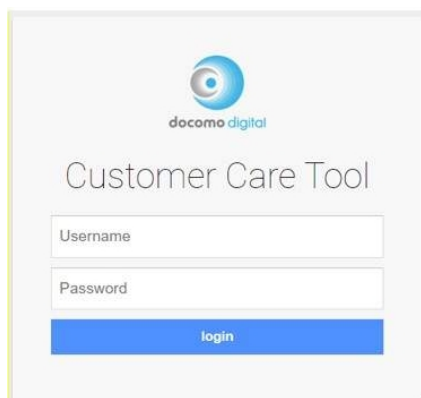
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a DOCOMO en el link <https://cct-ncsa.net-m.net/cucatool/login.do> utilizando el usuario, contraseña e ingresa en "login" (iniciar sección). LAS CREDENCIALES DEBEN SER SOLICITADAS A TU SUPERVISOR.

Al ingresar podrías encontrar la página en inglés, para cambiar el idioma despliega el menú y seleccionas "Spanish"



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Presionar "Gestion del Agente" y/o "Información Carrier Billing"



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar en "userID" luego ingresar "00+PCS" (ej. 0056995345175)



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Bloquear desde DOCOMO "LISTAS NEGRAS"; debes desplegar en la carpeta cliente será bloqueado y no podrá asociar las compras a su cuenta Google y por defecto cobradas en la boleta.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez bloqueado confirma su estado en DOCOMO

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si se bloqueó exitosamente: informa al cliente que ya se encuentran bloqueado el o los servicios.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si no se bloqueó exitosamente: Escalar en **TIIFICA** con ruta de lista negra.

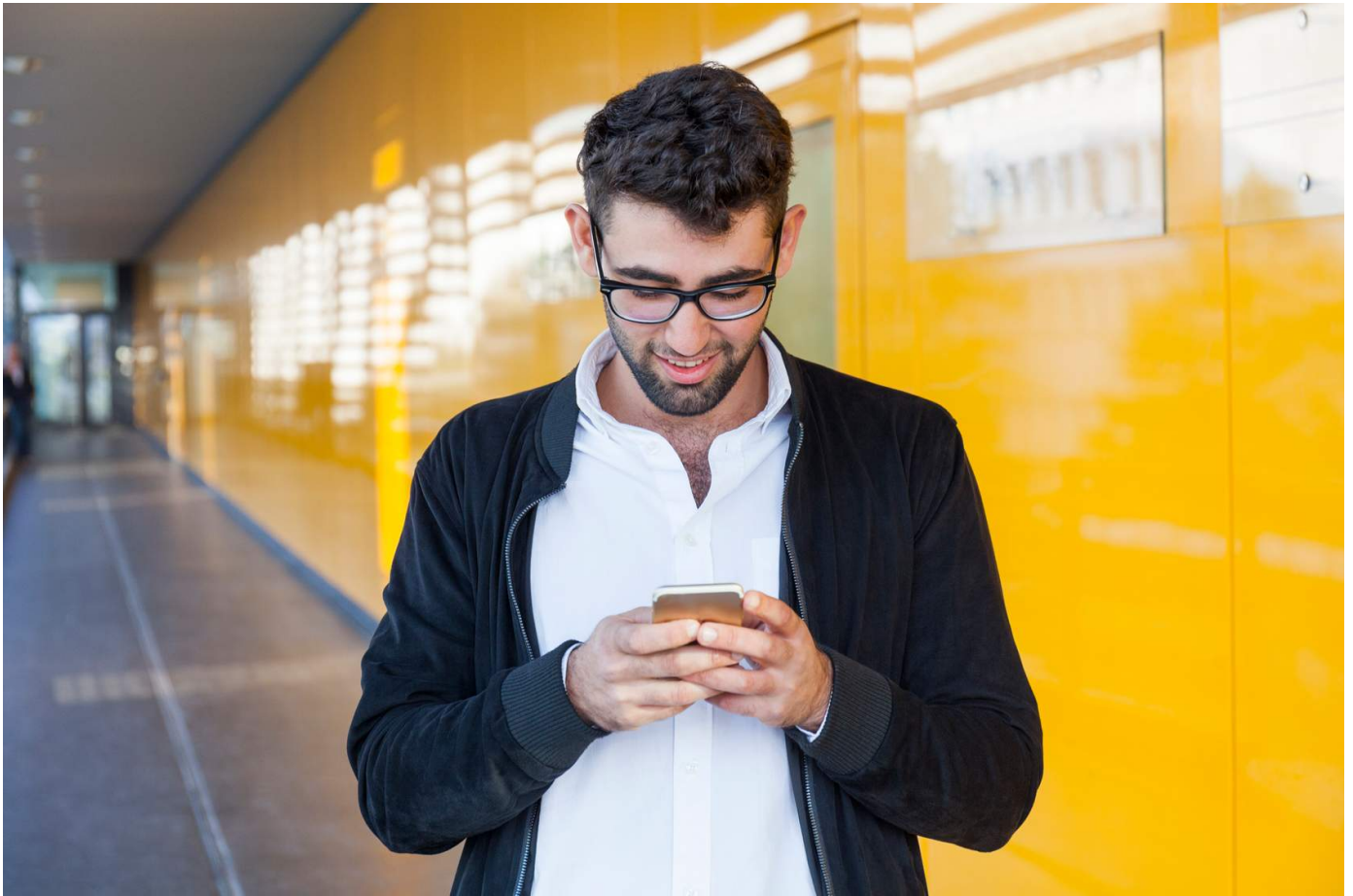
✓ Si cliente no acepta bloquear y reclama por cobros del servicio, apóyate en la siguiente publicación **NO RECONOCE COBROS – SVAs MÓVIL**

Para ello apóyate en el siguiente Script

"Sr(a) XXX, hemos ingresado exitosamente el bloqueo a listas negras del servicio Carrier Billing [indicar número del servicio]."

CONTINUE

UNIDAD 2: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



CONSIDERACIONES GENERALES DEL PROCEDIMIENTO



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

IMPORTANTE:

Claro no asegura la utilización del servicio de datos a través de disposición tales como: módems, punto hotspot o cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir el uso de internet. Apoyate del siguiente script en caso de consultas:

Sr(a) XXXX, entiendo lo importante que es para usted mantenerse conectado y lamento las molestias. Sin embargo, debo informarle que, según las condiciones del servicio, no podemos asegurar el funcionamiento de los datos móviles a través de módems, hotspot u otros medios para compartir internet. El servicio está diseñado para el uso directo en su equipo móvil.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.
- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

CALL CENTER: Clientes que no puede realizar revisiones en su celular. Si el cliente no puede realizar las verificaciones generales en su celular por que lo está utilizando durante el llamado se le debe solicitar un número de contacto distinto para devolver el llamado por si se corta la llamada (si no, devolver el llamado al mismo número). Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto, uno inmediatamente luego del corte y los otros cada 1 minuto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta](#)

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO](#).

Registro de Atención: Siempre debes dejar el registro de atención en CRM One del inconveniente del cliente según los tópicos detallados en este procedimiento. Además siempre debes considerar dejar el siguiente **template** en las notas: **Detalle de la Falla, Nombre y Rut del cliente, PCS y Comuna en donde presenta el inconveniente.**

GESTIÓN:



REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente

CLIENTE SIN SERVICIOS MÓVILES:

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR EL CL ACTI
1. 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". 2. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de SIM (ICCID) y el número de IMSI. --> Solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y que mencione los números registrados en la tarjeta. Si la simcard registrada en CRM One no es la misma que el cliente tiene en su poder, debes informar que debe realizar un cambio de simcard. Apóyate del procedimiento Cambio de SIM Card Servicio Móvil según tu canal de atención. 3. Si la simcard registrada en CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/ con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos). 4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del				

procedimiento Portal Help Desk – Support@l.

5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”, si es así, ingresa el siguiente ticket. --> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo.

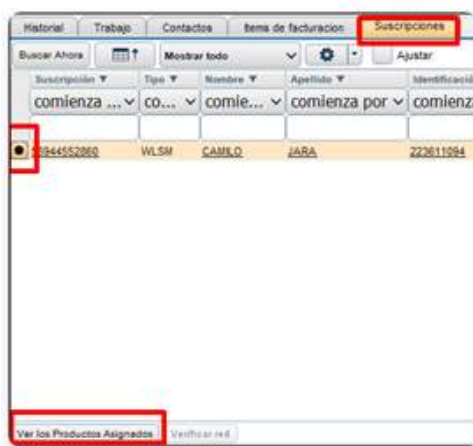
6. Registra la atención:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de servicios

Motivo 3: Falla de servicio

Resultado: Solicitud Completada



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE SIMCARD
SEA EL MISMO EN CRM
ONE Y EN CONSULTA
QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS EN
QDN

REVISAR QUE LA IMEI
DEL EQUIPO NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
DEUDA

REVISAR QUE LA IMEI
DEL EQUIPO NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR
DEL CL
ACTI

1. Ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.claro Chile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona “Consultar”.

2. Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN. -->> 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@l.

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

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Cambio de perfil en HLR
- HLR: Sí

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

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación
- HLR: Sí

5. Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el siguiente paso.

6. Si ingresaste un Ticket en Supportal, debes generar un Caso en ONE, recuerda completar los datos del cliente, puedes apoyarte con la publicación **INGRESO DE DATOS DEL CONTACTO** para que el cliente sea contactado en un plazo de 72 hrs hábiles . Si no ingresaste ticket continua con el paso a paso.



REVISA QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISA DEL CL ACTI
---	--	---	--	--------------------------

a) Revisa la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**

b) Si la IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con el siguiente paso.

REVISA QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISA DEL CL ACTI
---	--	---	--	--------------------------

a) Con el número de IMEI del equipo del cliente ingresa a la Plataforma de Consulta Phone Protect para revisar si presenta un bloqueo por deuda. El link es el siguiente: https://somosclave.cl/consultas/imei/consulta_imei.php

b) Si el equipo está registrado dentro de la plataforma, informa al cliente que el equipo está bloqueado por deuda. Apóyate del procedimiento Phone Protect - Campaña Recuperación de Equipos.

c) Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con el siguiente paso.

REVISA QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISA DEL CL ACTI
---	--	---	--	--------------------------

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

A través de la barra de notificaciones -->> Despliega la barra de notificaciones deslizando un dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. -->> Desplaza hacia la derecha para ver más opciones moviendo un dedo hacia la izquierda sobre los iconos de función rápida. -->> Pulsa sobre "Modo Avión".

A través de "Ajustes" -->> Pulsa sobre el "Menú" en la pantalla de inicio o revisa todas las aplicaciones del teléfono. -->> Entra en "Ajustes". -->> Accede a "Modo Avión".

Mueve el interruptor hacia la derecha para activar o izquierda para desactivar la función (cambiará a color azul indicando que está habilitada y gris cuando está

deshabilitada).

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

Abre el Centro de Control y toca el Avión para habilitar o deshabilitar.

También se puede activar o desactivar desde el botón Configuración, seleccionando el Modo de Vuelo.

a. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA
FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS
CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISA QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISA QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISA DEL CL ACTI
---	--	---	--	--------------------------

a. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.

b. Si el inconveniente se soluciona, deja registro de la gestión realizada con el cliente:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA
FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELTO EN LÍNEA

c. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo. Invítalo a que una vez realizada la prueba y descartado que el equipo no presente problemas, nos vuelva a contactar por cualquier medio de atención.

d. Si tras probar la simcard en otro equipo el servicio funciona correctamente, informa al cliente que el problema es el equipo. Entrega las siguientes alternativas según sea la situación del cliente (revisar cuadro adjunto).

e. Si el inconveniente persiste, debes ingresar el siguiente caso en ONE

Situación detectada	Acción para informar al cliente	Procedimiento de apoyo
El equipo Claro está dentro de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico para revisión sin costo.	Servicio Técnico Móvil
El equipo Claro está fuera de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico; el cliente será contactado con un presupuesto de reparación .	Servicio Técnico Móvil
El equipo no es Claro o el cliente no quiere el servicio técnico	Informar la opción de Renovación de equipo de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.	Renovación de Equipo Móvil
Después de probar la SIM en otro equipo el problema sigue	Realizar un cambio de SIM card para la línea afectada.	Cambio de SIM Card – Servicio Móvil

INCONVENIENTES CON ESIM:

IMPORTANTE

Estas son las revisiones básicas que debes revisar antes de atender según el inconveniente por el cual el cliente nos llama. Una vez descartados estos puntos, revisa según el inconveniente que presente el cliente.

✓1. Verifica que el servicio esté activo:

ACTIVO: Continúa revisando en el paso N°2.

SUSPENDIDO: Explica al cliente que el servicio debe estar activo para entregar soporte.

✓2. Verifica si el equipo del cliente es compatible con ESIM. Solicita al cliente digitar el código *#06#. Si aparece el código EID indica que sí existe compatibilidad entre el equipo y una ESIM

EQUIPO COMPATIBLE: Continúa revisando en el paso N°3

EQUIPO NO COMPATIBLE: Indica al cliente que, dado que no hay compatibilidad, se debe modificar a una simcard física. Apóyate en la publicación **Cambio de SIM Card Servicio Móvil**

✓3. Verifica con el cliente si tiene el modo avión activado

MODO AVIÓN ACTIVADO: Continúa revisando en el paso N°4

MODO AVIÓN DESACTIVADO: Desactivar y continuar en el paso N°4.

✓4. Consultar al cliente si reinició equipo posterior a la activación de la ESIM

REINICIÓ EQUIPO: Continúa revisando en el paso N°5.

NO REINICIÓ EQUIPO: Indica al cliente reiniciar y confirmar si solucionó inconveniente.

✓ **5. Confirma con el cliente si tiene la sim física anterior aún en el equipo**

NO MANTIENE LA SIM FÍSICA: Indica al cliente que para que funcione correctamente, debe sacar la sim física y además configurar la ESIM como principal, tal como se explica en el procedimiento de venta

MANTIENE LA SIM FÍSICA: Continúa revisando en el paso N°6

✓ **6. Verifica con el cliente si tiene el equipo actualizado en su última versión. "Ajustes" > "Sistema" > "Actualización de software" y verifica el estado de la actualización.**

EQUIPO ACTUALIZADO: Continúa revisando en este procedimiento según el inconveniente puntual que presenta el cliente

EQUIPO NO ACTUALIZADO: Si hay una actualización disponible, indica al cliente seguir las instrucciones para descargarla e instalarla.

✓ **REGISTRA:**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Técnicos

Motivo 2: Problemas de Servicio

Motivo 3: Falla de Servicio

Resultado: Solicitud Completada



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°20 – MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 –
MÓVIL**

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

FINALIZAR