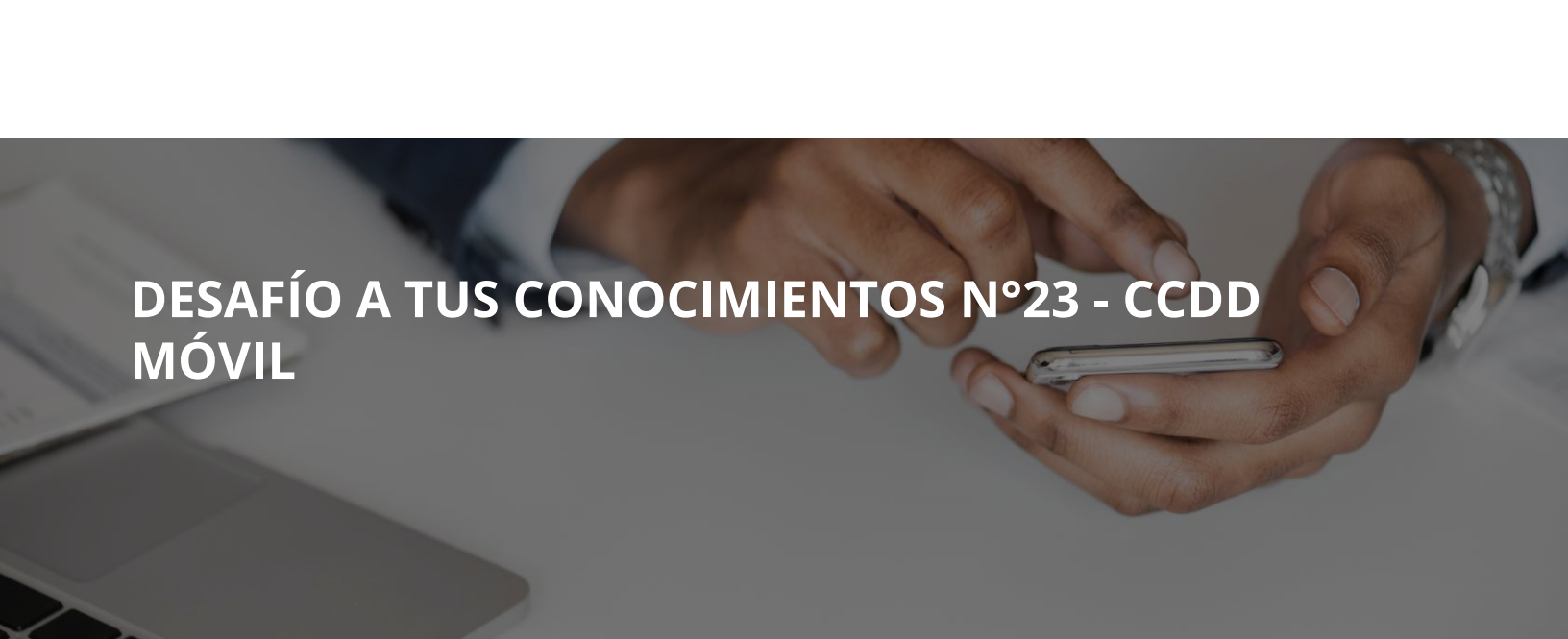




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - CCDD MÓVIL

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: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



UNIDAD 2: ROAMING MÓVIL



UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

Ante inconvenientes del servicio móvil y el cliente tiene una E-SIM, debes seguir el protocolo de esta publicación INCONVENIENTES CON E-SIM. Descartado que el inconveniente sea por E SIM, revisa este procedimiento, según el inconveniente que describa el cliente.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales, Call Center y Canales Digitales.



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con su servicio móvil (datos, voz y/o SMS).

INDAGA:

¿Cuál es el servicio afectado, voz, datos, SMS o todos?

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

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

¿En qué lugar se encuentra?

¿En su hogar o en el metro, en un evento, etc.?

POSTPAGO:

ACCESO A NÚMEROS 600 Y 800

CONSULTA DE IMEI

Los números 600 y 800, corresponden a servicio de número virtual que puede ser elegido por el cliente o asignado por la compañía que presta el servicio de telefonía y puede estar asociado a una o varias líneas telefónicas que el cliente posea o adquiera.

Servicio 600

Número único nacional para una empresa o servicio.

El titular del número define detalle de funcionamiento (horarios) y si recibe llamadas desde teléfonos móviles.

Servicio 800

Número único nacional, para una empresa o servicio. El número corresponde a cobro revertido automático que permite llamadas sin costo, para quien la genera.

El titular del número define detalle de funcionamiento (horarios) y si recibe llamadas desde teléfonos móviles.

Por lo anterior, no tenemos posibilidad de activar ni desactivar el acceso de nuestros clientes a estos números. Si bien todo cliente Claro podrá llamar a nuestra línea 800, no quiere decir que podrá hacerlo a otros números de los mismos prefijos (600 y 800), por ejemplo, línea 800 de WOM.

En caso de consultas, de parte del cliente, informa que lamentablemente, no podemos ejecutar acciones de regularización dado que esto compete a proveedores externos.

Script:

"Sr./Sra., ¿tiene alguna otra duda o consulta? (espera la confirmación del cliente) "Su número de atención es (entregar número de respaldo de la atención)." Y para finalizar la atención: "Sr./Sra., gracias por llamar a Claro. Que tenga un buen día/tarde/noche".Rutas de registro de atención.

Nota: Recuerda no generar escalamientos a otras áreas dado que esto no aplica revisiones adicionales.

Canal de Atención	Ruta de Registro
CALL CENTER	>>HFC MAS>>COMERCIAL>>CARRIER OTROS>>PORTADORES Cómo resolvió esta consulta?: CONSULTA/RESUELVE EN LINEA >>DTH MAS>>COMERCIAL>>CARRIER OTROS>>PORTADORES Cómo resolvió esta consulta?: CONSULTA/RESUELVE EN LINEA ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR
CANALES ELECTRÓNICOS	>>CANALES ELECTRONICOS>> HOGAR>>HFC>>CONSULTA>>PLANES TARIFAS Y PROMOCIONES Cómo resolvió esta consulta?cerrado/Resuelve en Línea >>CANALES ELECTRONICOS>> HOGAR>>DTH>> CONSULTA>>PLANES TARIFAS Y PROMOCIONES Cómo resolvió esta consulta?cerrado/Resuelve en Línea ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR
SUCURSALES	>>POSTVENTA CAC HFC>> ATENCION COMERCIAL>>CONSULTA>>DETALLES DE CONTRATO Cómo resolvió esta consulta? Resuelve en Línea/ Resuelve consulta o solicitud comercial/ HFC o FTTH >>POSTVENTA CAC HFC>> ATENCION COMERCIAL>>FUNCIONAMIENTO Y CONFIGURACIÓN Cómo resolvió esta consulta? Resuelve en Línea/ Resuelve consulta o Solicitud comercial ONE: MOTIVO1: SOLICITUDES COMERCIALES/ MOTIVO2: SERVICIOS ADICIONALES/ MOTIVO3: ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN SERVICIO ADICIONAL/ RESULTADO: IMPOSIBLE COMPLETAR

ACCESO A NÚMEROS 600 Y 800

CONSULTA DE IMEI

Para consultar el estado de un equipo por medio de su IMEI, lo puedes revisar en el siguiente

link: <https://www.clarochile.cl/personas/equipos/consulta-imei/>

Para saber cuál es el IMEI de un equipo móvil, debes informar al cliente que seleccione el icono de llamada y luego marque *#06#. El resultado obtenido corresponde al número de IMEI.

En esta plataforma de consulta se puede determinar si el equipo está disponible para operar en territorio nacional y si está habilitado para recibir los mensajes que envía la Oficina Nacional de Emergencias ONEMI, a través del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE).

Ejemplo:

IMEI Consultado: 967697058084265

Información de las bandas soportadas por tu Equipo.



No hay información de sintonizador de radio FM para este equipo

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.

Multibanda SAE – Ver información detallada en www.multibanda.cl

[Consultar otro IMEI](#)



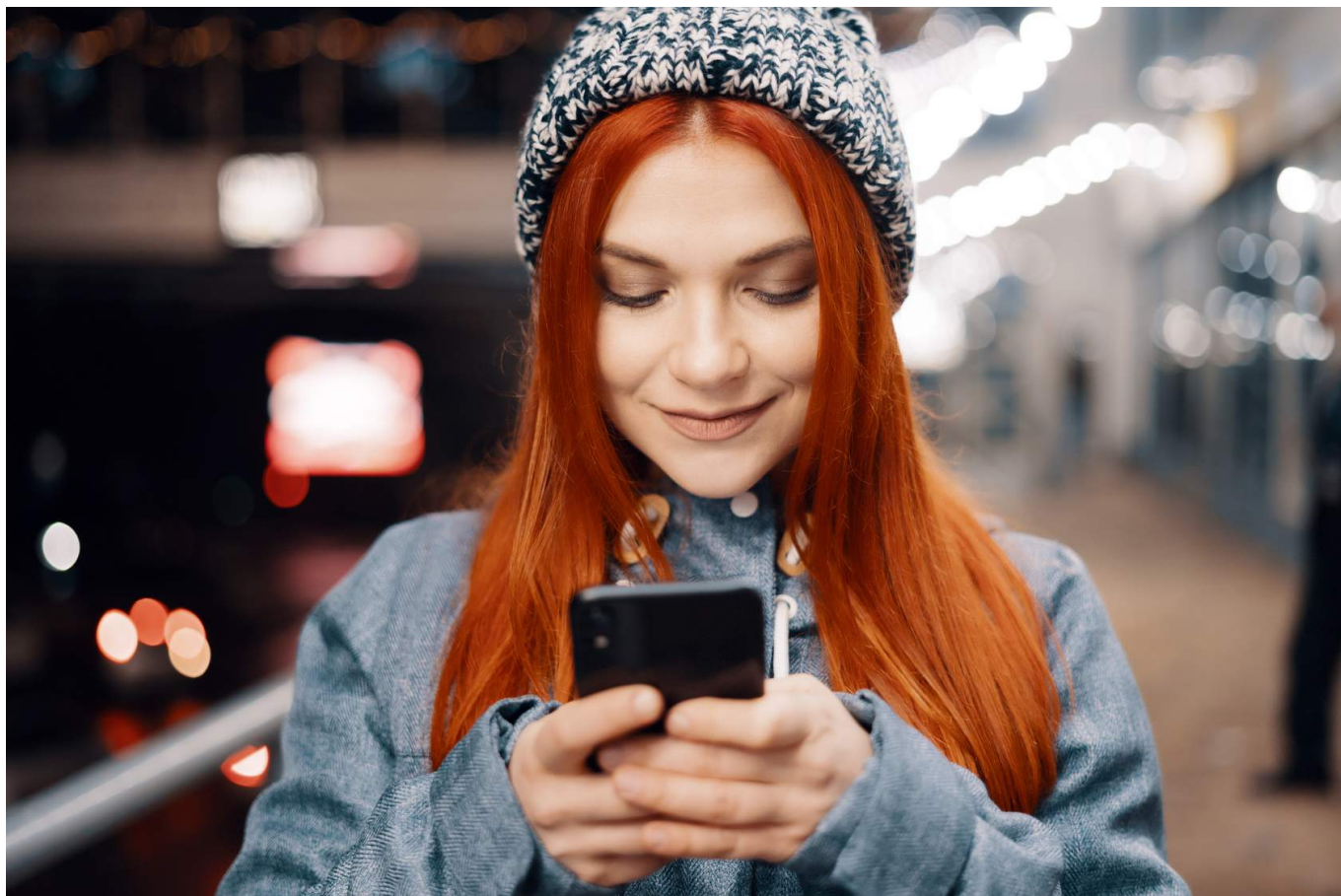
Para Mayor información de:

1. INSTRUCTIVO ATENCIÓN TÉCNICA IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR PRUEBAS TÉCNICAS
2. RECOMENDACIÓN DE CONFIGURACIÓN EQUIPOS MÓVILES

Visita el siguiente link en apartado POSTPAGO [Aquí](#)

CONTINUE

UNIDAD 2: ROAMING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten sobre el servicio Roaming, incluyendo consultas de activación, desconocimiento de cobros e inconvenientes con el funcionamiento del servicio.

NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

➡ Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

➡ Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.

2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.

3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

● GESTIÓN:

1. Ingresa un **caso de impugnación** en CRM One seleccionando el monto de **Roaming** que desconoce el cliente. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

● INFORMA:

Sr(a). XXXX, le pido disculpas por las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por un valor de \$X.XXX quedando un saldo actualizado de su boleta de \$XX.XXX. Se le enviará la notificación del caso por mail dentro de 5 días hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

 REGISTRA:

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes

Resultado: Solicitud completada.Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada

CONTINUE

UNIDAD 3: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por **elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

ALCANCE:

- Este protocolo aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móvil.

PROCESO DE ATENCIÓN:

1

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

REGISTRO EN SISTEMA

Para **servicio Móvil**: siempre, en cualquier momento durante la atención, menciona al cliente que debe tener activado en su teléfono el roaming de datos para mejorar su señal, apóyate del siguiente script:

Aprovecho para comentarle que, para contar con una mejor calidad de señal y una conexión más estable, es recomendable mantener activado el roaming de datos en la configuración de su teléfono. Esta función permite que el equipo se conecte automáticamente a la red con mejor cobertura disponible, lo que asegura llamadas más estables y una conexión continua a internet. Activarlo es muy simple y no tiene ningún costo adicional en su servicio.

En caso que el cliente consulte cómo activar el roaming en su teléfono, apóyalo según el paso a paso descrito en el procedimiento [TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL](#) - ANÁLISIS DE COBERTURA - PASO 4.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

REGISTRO EN SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza ANDES, servicios móviles ONE). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto (solo registrarlo para el servicio Hogar).
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación [PROCEDIMIENTOS PREPAGO MÓVIL](#) para validar y registrar la atención.

IMPORTANTE: El registro en sistema siempre debe realizarse DURANTE LA ATENCIÓN y no después. Recuerda que el registro es importante en caso que el cliente nos vuelva a contactar. Ejemplos de Registros:

Carga de canal Premium con descuento:

Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de

proporcionales.

Visita Técnica:

Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°23 - CCDD MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23

- CCDD MÓVIL

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

FINALIZAR