



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01- SUCURSAL CLARO

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: VENTA CON PORTABILIDAD

☰ UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL

☰ UNIDAD 3: CONSULTA QDN

☰ UNIDAD 4: DESCUENTO NO CARGADO

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: VENTA CON PORTABILIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- La portabilidad sólo **será factible para números activos vigentes**, es decir, el número no debe estar suspendido y debe tener su cuenta al día con el operador donante.
- Solo aplica portabilidad numérica a **servicio de voz**.

- No debe tener una portabilidad en curso **en los últimos 60 días.**
- El cliente debe firmar documento de autorización de portabilidad y solicitud de portabilidad. Puedes descargarlos a continuación: [Solicitud de Portabilidad de números telefónicos.](#) [Formulario de Autorización de Pre-validación de datos.](#)
- Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad antes de finalizar el ingreso de la venta. La venta solo se puede ingresar si al registrar el número de serie, el estado indica DOCUMENTO VIGENTE. Puedes revisar la publicación POLÍTICA DE ATENCIÓN PARA TITULARES Y/O TERCEROS.

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- El bloque horario de 19 a 21 hrs. SÓLO lo puedes ofrecer si el cliente NO ACEPTA ninguno de los bloques anteriores.
- Antes de ingresar una venta siempre debes revisar dirección y/o Rut, de esta forma evaluar el correcto ingreso de ésta. Revisa la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA.
- Seleccionar el tipo de facturación del cliente y recordar que, en el caso de envío electrónico, se enviará la boleta al mail que figura en el Perfil de Facturación.
- En caso de que cliente tenga más de una cuenta de facturación, se deberá asociar el pago a la cuenta de facturación correspondiente al domicilio de instalación.
- La solicitud de portabilidad puede ser cancelada hasta las 22:00 horas. del mismo día de solicitud, puedes revisar la publicación [**CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD.**](#)

- El uso del botón **VERIFICAR** permite validar las condiciones comerciales, es decir el correcto ingreso de paquetización y promociones. Recuerda utilizarlo luego de ingresar los productos y descuentos, para poder corregir inmediatamente si es necesario.
- Siempre debes verificar la vigencia de la cédula de identidad antes de finalizar el ingreso de la venta, recuerda que esto puede ser realizado en cualquier momento de la venta. La venta solo se puede ingresar si al ingresar el número de serie el estado indica **DOCUMENTO VIGENTE**.
- Recuerda cumplir con el protocolo de venta de manera correcta y completa.
- Sólo se pueden vender promociones contenidas en el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#).
- Si el cliente ya tiene servicios instalados y necesita contratar nuevos servicios en el mismo domicilio se debe realizar una Actualización de Promoción. Puedes revisar la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
- Recuerda que el cobro se efectuará desde el momento en que el servicio se encuentre instalado y además la portabilidad completada.
- Una vez enviado el pedido y agendado la actividad, el estado del pedido cambiará a ABIERTO en caso que el cliente NO tenga un pago Bloqueante. Si el cliente tiene un pago bloqueante, es estado será PENDIENTE.
- La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos. Puedes revisar la publicación CONFIRMACIÓN DE AGENDAMIENTO.
- No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo).
- Si el cliente necesita modificar su pedido de venta que se encuentra agendado, haz clic en **AGREGAR SERVICIO FIJO A UN PEDIDO DE VENTA PENDIENTE DE INSTALACIÓN**, para revisar el procedimiento.
- **Se debe crear una nueva cuenta de facturación para generar un pedido de venta exitoso; de lo contrario la venta nueva quedaría asociado a un perfil de facturación equivocado.**

Aplica para los siguientes casos:

- Cliente Prospecto (cliente Migrado sin servicios activos), cliente Nuevo (Sin Servicios Activos) o cliente con servicio Móvil: debe crear cuenta de facturación nueva sin ciclo de facturación asignado y cuenta de servicio. Esto evitará el cobro de proporcionales.
- Cliente con promoción fija activa en una dirección y necesita contratar promoción en una segunda dirección: debe crear una nueva cuenta de servicio y nueva cuenta de facturación sin perfil de facturación (sin ciclo de facturación asignado).

No se debe crear una nueva cuenta de facturación en los siguientes casos:

- Cliente con promoción fija activa necesita contratar una segunda promoción fija en la misma dirección (Ejemplo: contratación de segunda línea): El sistema por defecto asignara la misma cuenta de facturación de la primera promoción fija, no se debe asignar otra. Esto generará proporcionales para la nueva promoción.
- Se debe generar y enviar el documento de respaldo (contrato) al cliente de manera obligatoria en todo pedido de venta y todo cambio que genere un alza recurrente en la boleta del cliente.
- No ingresar productos por separado.
- No es posible parametrizar descuentos que no están en catálogo.
- No se pueden vender promociones inactivas, a menos que exista una cotización vigente.

CONSIDERACIONES:

- Si el sistema arroja algún error durante este paso, se debe ingresar un ticket a la Mesa de Ayuda para poder detectar y solucionar el inconveniente.
- Es muy importante destacar que el contrato se debe enviar posterior a tener el TSQ aprobado, de lo contrario es una Cotización.

IMPORTANTE: EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE ESTOS CASOS SERÁ CONSIDERADO UNA FALTA Y LA VENTA QUEDARÁ RECHAZADA Y DESCOMISIONADA.



INDAGA:

PASO 1,2,3,4 —

Confirma con el cliente los productos que quiere contratar.

1.¿CLIENTE CREADO?

Si el cliente está creado, debes validar la factibilidad para continuar con el proceso.

Si no, ir a crearlo. Apóyate en la publicación CREACIÓN DE CLIENTES.

Importante: Las cuentas de servicio y facturación se crearán automáticamente.

2.VERIFICAR FACTIBILIDAD:

Revisa la publicación VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

3.CREAR CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN:

En caso que el cliente esté creado y quiera contratar en una nueva dirección debes crear las cuentas de servicio y facturación, revisa la publicación [CREACIÓN DE CUENTAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN](#)

4. CREAR PEDIDO NUEVO

4.1. COMPLETAR ENCABEZADO DEL PEDIDO SEGÚN EL TIPO DE VENTA

- Modalidad de venta: Fija

- Tipo Portado:

NO PORTADO VENTA FIJA

FIJO OTRA CÍA- VENTA FIJA

- N° de serie

Si el cliente contrata en una nueva dirección, seleccionar la cuenta de servicio y facturación.

Verifica que la cuenta de facturación seleccionada para ingresar la venta corresponda a la cuenta de facturación de servicios fijos.

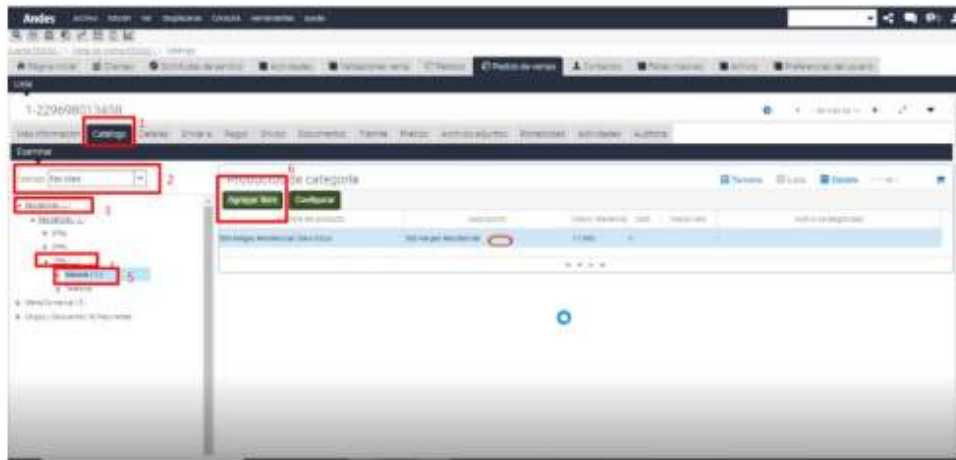
Si se selecciona erróneamente la cuenta de facturación de servicios móviles: el sistema arrojará un mensaje de alerta que no permitirá avanzar.

Siempre debe estar registrado el mail del cliente. Si el domicilio tiene deuda, el cliente debe presentar documentación que acredite que la deuda no le pertenece. Para revisar esta documentación revisa la publicación VISADO DE CONTRATOS. Si obtienes la documentación, marca la casilla DEUDA NO VINCULANTE.

En caso de Pago UP Front, revisa la publicación PAGO POR ANTICIPADO CARGO DE INSTALACIÓN (PUF)

4.2. ELEGIR PROMOCIÓN

- 1) Ingresar a CATÁLOGO
- 2) Elige fijo claro
- 3) Elegir Residencial Normal
- 4) Elegir 1,2 o 3 play
- 5) Una vez seleccionada la promoción Agregar Item



PASO 5,6,7,8

5. NÚMERO TELEFÓNICO FIJO

5.1. Una vez cargada la promoción dirígete a la pestaña DETALLE y despliega el ítem de TELEFONÍA FIJA y posíciónate en el ítem NÚMERO COMÚN donde se puede ver el número de teléfono que se generó para el cliente.

Revisar que el número del cliente tenga formato como número fijo y no como número móvil (tener el prefijo 9 u 8), si ocurre esto debes seleccionar un número correcto desde la lista de números fijos disponibles:

- Baja hasta la sección DETALLES DE LÍNEA y despliega la lista de números telefónicos disponibles haciendo clic en la lupa de NÚMERO DE LÍNEA y selecciona el número correcto

6. INGRESAR COSTO INSTALACIÓN

6.1. Siempre debes revisar el costo de instalación según la oferta en el PLAN COMERCIAL

7. HABILITACIÓN DE ACCESO A CELULARES Y AGREGAR SERVICIOS ADICIONAL Y/O SVA

Revisa la publicación INGRESO DE SERVICIO ADICIONAL Y SVA EN PEDIDO DE VENTA

7.1. Si el cliente desea habilitar las llamadas a celular en la pestaña de DETALLES, te

debes posicionar en TELEFONÍA FIJA y seleccionar PERSONALIZAR.

7.2. Selecciona SERVICIOS DE VALOR AGREGADO y haz clic en HABILITACIÓN LLAMADAS A TELÉFONOS MÓVILES y luego presiona el botón TERMINADO.

8. PROCESO DE PORTABILIDAD

Una vez agregado los servicios adicionales debes gestionar el proceso de portabilidad, para el correcto ingreso puedes revisar la publicación *CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA*.

9. INGRESO DE PORTABILIDAD:

1. Desde el detalle del pedido debes seleccionar TELEFONÍA FIJA, ir a la pestaña PORTABILIDAD.

2. Ingresar el número telefónico a portar en el cuadro NÚMERO TELEFÓNICO.

3. En este punto del proceso, en el campo TERMINACIÓN SERVICIO debes elegir la opción del cliente en cuanto a qué servicios fijos (de la compañía de donde está portando su fono fijo) desea eliminar.

4. En caso que el cliente no desee eliminar sus servicios fijos, selecciona la opción NINGÚN SERVICIO

- OTRO SERVICIO no se debe usar.
- Si el campo TERMINACIÓN SERVICIO no tiene información, aparecerá el siguiente mensaje de alerta

5. Confirmar que el ESTADO PORTABILIDAD se encuentre como "Inicio Portabilidad" [1] y presionar VALIDAR CUENTA DÍA [2].

VALIDAR CUENTA DÍA puede entregar los siguientes errores:

ERRO R	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
-----------	-------------	------------------

SALDO PENDIENTE:	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen.	Informar al cliente que debe cancelar boleta en la compañía de origen para portar el número telefónico, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleta y comprobante de pago. Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar como cualquier venta con portabilidad
RUT NO COINCIDE:	En caso que el RUT registrado para el número no corresponda.	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen
RUT NO COINCIDE:	En caso que el RUT registrado para el número no corresponda.	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen
CLIENTE INACTIVO:	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen.	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen
SERVICIO ESPECIAL:	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.
MODALIDAD INCORRECTA:	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como
		prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO:	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.

NÚMERO SUJETO A PERMANE NCIA:	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.
--	---	---

b. Al salir positiva la validación de cuenta día, se habilitará el botón de VALIDAR FACTIBILIDAD y cambiará el ESTADO PORTABILIDAD a “Consulta Titularidad y Saldo” [1]. Presionar VALIDAR FACTIBILIDAD [2] para continuar con la validación interna de OAP.

VALIDAR FACTIBILIDAD puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDAD EN CURSO:	Se valida en el caso de que el cliente tenga otra portabilidad en curso.	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICITUD RECIENTE:	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo	consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde
	regulatorio de permanencia en la compañía de origen.	cuando es cliente con el N° en su actual compañía.

Una vez validada la factibilidad se autocompletarán los campos desplegados con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP. Una vez validada la factibilidad se debe volver al pedido de ventas para continuar, subiendo la pantalla para visualizar.

7. En el campo TIPO DE VERIFICACIÓN siempre dejarlo completado en FÍSICO.

8. El campo CÓDIGO DE TRAZABILIDAD no debes completarlo, de lo contrario la portabilidad se cursará con error.

PASO 9,10,11,12,13 —

9. ADJUNTAR DOCUMENTOS:

Revisa la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#)

10. VERIFICAR PEDIDO:

Este paso te permitirá validar las condiciones comerciales del pedido, al estar ok se podrá avanzar.

11. TSQ:

Este paso permitirá validar las condiciones técnicas para la posterior instalación. Revisa la publicación [VERIFICAR TSQ](#).

12. CONTRATO:

Revisa la publicación [GENERAR CONTRATO – LLENADO CONTRATO MANUAL](#)

13. ENVIAR:

Seleccionar el botón ENVIAR. Con este último paso, la venta ya se encuentra ingresada.

Andes

Bienvenido a Andes

Inicio Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas

Lista

1-191952069014

Bono de venta de segundo nivel

Editar Verificar **Enviar** TSG Cancelar pedido Generar documento Agregar servicios Siga

Nº de Pedido: 1-191952069014

Modo de Venta: Fija

Método de Envío: Venta Técnica

Tipo Pedido: No Portado - Venta Fija

Tipo de Pedido: Pedido de venta

Etapa: Cotización

Ingresador: RCMOR

Canal de Venta: Saneamiento

Remisor: RCMOR

Asesor puntal: ☐

Comentarios:

Nombre del Cliente: MAGALY ANDREA SAAVEDRA

Cuenta del Cliente: 13886236-6

Nº de Bono:

Estado Nº de Bono:

Subtipo Cuenta: Conto Puntualidad YTB

Cuenta de Servicio: 13886236-6-5-003

Dirección de Servicio: AL LUIS TORRES 128

Cuenta de Facturación: 2158888

email: magalyandrea@hotmail

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 27/12/2021 17:47:27

Fecha de Modificación: 28/12/2021 17:47:27

Desde cuando: 27/12/2021 17:47:27

Motivo:

Vigencia de Cotización: 31/01/2022 17:47:27

Estado del Trámite:

Contenido de Estado:

Clasificación Fija: VPP - Colaborador

Clasificación Móvil:

Saldo Límite Crédito Fija: 32.000.000

Saldo Límite Crédito Móvil:

Deuda Fija: 30

Deuda Móvil: 30

Pago Up Front: 30

Pago Up Front recibido: ☐

Renta Mensual: 30

Carga Única Voz: 30

Rut Deuda Domicilio:

Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Pago Up Front Primera Bono: ☐



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La portabilidad sólo será factible para números activos vigentes, es decir, el número no debe estar suspendido y debe tener su cuenta al día con el operador donante.

☐ Verdadero

☐ Falso

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 2: DESCONEXIÓN MÓVIL



La Baja de Servicios Voluntaria Móvil es la operación de desconexión del servicio Claro- móvil por iniciativa del cliente.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al titular de la cuenta o un tercero mayor de 18 años con poder notarial que lo autorice para tales efectos.
- Se debe instar al cliente a que la baja de los servicios sea para el último día del Ciclo de facturación, lo anterior, aplica para todo canal de atención.
- Si el cliente desea desconectar y posee deuda, cuotas de equipo, boletas de servicios, se debe sugerir pagar deuda. Si aun así no se logra, se debe ingresar la desconexión del servicio.
- **En caso de solicitar desconexión por fallecimiento de titular**, se puede cursar obteniendo certificado de defunción del titular y de nacimiento o matrimonio de quien solicita la gestión.
- En caso de ser una desconexión móvil, el cliente podría recibir hasta dos boletas, dado que el servicio se cobra por mes vencido.- No debes solicitar fotocopia de la cédula de identidad, ni imprimir formulario de término (en canales presenciales), estos documentos se reemplazan con la validación de identidad.

ARGUMENTARIO: 5 PASOS



5 PASOS DE ARGUMENTACIÓN

Aplica para todos los canales de atención:

Paso 1: Resuelve la casuística planteada por el cliente, el cual gatilla su decisión de desconectar los servicios, para ello, puedes apoyarte en Clave.

Paso 2: Argumenta con los beneficios del plan actual, explica minutos, gigas. Además, revisa si tiene SVA los cuales se puede reducir con el fin de atender la reducción de costos. En caso de que el cliente acepte, apóyate en la publicación de Activación y Desactivación de SVA Móvil. A continuación, argumentario detallando los beneficios de nuestra oferta comercial.

Paso 3: Ofrece descuentos al cargo fijo, iniciando desde el menor, para ello puedes apoyarte en la publicación de **Plan retención.**

Paso 4: Puedes ofrecer Nota de crédito por un monto de \$7.000, para conocer si el cliente es afecto, debes revisar la publicación de **Plan Retención.** Y para apoyar la gestión de nota de crédito, puedes revisar la publicación de acuerdo a los procedimientos de No reconoce cobros Móvil.

Paso 5: Entrega como última opción, la baja de plan a precio normal (sin descuentos), solo podrás ofrecer hasta 1 escalón más abajo, te recomendamos usar la tabla de oferta Downselling con el fin de apoyar la gestión en sistemas, puedes apoyarte con la publicación de cambio de plan.

Si cliente ante las alternativas anteriores declara que no está interesado y que quiere una oferta más agresiva, considerando que la competencia ofrece algo mejor o que

simplemente se quiere ir, derivar a:

- **Sucursales:** deriva a Ejecutivo Retenedor o Supervisor quien de acuerdo al perfil que tienen, cuentan con HHRR más agresivas.

En caso, de que el cliente solicite la desconexión de todas maneras, debes seguir con el paso a paso en ONE.

Plan Actual	Oferta Competencia	Argumentario
MAX XL libre CF \$16.990 GB libres. 400 GB de alta velocidad	-WOM GB libres \$19.990 -Movistar Libre Utra \$20.990 GB libres, 450 de alta velocidad -Entel Plan Libre \$22.990 GB libres	Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming. Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres y 400 GB de alta velocidad, además de Roaming. Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.
MAX L libre CF \$14.990 GB libres, 300GB de alta velocidad	-WOM 400 GB \$16.990 -Movistar Libre Pro \$16.990 GB libres, 300 de alta velocidad -Entel Plan 300 GB \$15.990	Más económicos, mejor velocidad de datos e incluye Roaming. Plan actual del cliente es más barato, cuenta con GB libres de alta velocidad, además de Roaming. Plan actual del cliente es más barato e incluye Roaming.
MAX M CF \$12.990 200GB	-WOM 250 GB \$12.990 -Movistar Libre Full \$13.990 200 GB -Entel Plan 120GB \$11.990	Plan actual del cliente es más barato, posee misma cantidad de GB de navegación, además de minutos libre y RRSS libres (las cuales no gastan/consumen los 200GB de navegación). Plan actual del diente es más barato e incluye Roaming.
Plan S CF \$8.990 100GB	WOM 125 GB \$10.990 Movistar Inicia \$10.990 100 GB Entel Plan 120GB \$11.990	Plan actual del cliente es más barato con minutos libres

CONTINUAR

UNIDAD 3: CONSULTA QDN



DEFINICIÓN



QDN es una herramienta Web, que permite visualizar los servicios activos o inactivos en una línea, según la red. En otras palabras, muestra lo que “puede y no puede hacer una línea”.

1

Para ingresar a la herramienta desde **Sucursal** , se realiza a través del siguiente link:

<http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/>

2

Esta herramienta se debe utilizar siempre que el cliente señale que existen inconvenientes con sus servicios, ya sea de voz, datos o ambos, por lo que primero se debe verificar la situación de la suscripción en CRM, para cotejar con lo reflejado en QDN.

CONSULTA DE UNA LÍNEA EN QDN:

Para consultar el estado de los servicios de una línea móvil en QDN, debes ingresar el número de PCS anteponiendo un número 9 (9XXXXXXXXX).



CONSULTA QDN

VISUALIZACIÓN GENERAL DE UNA LÍNEA

En la lectura principal de la suscripción, es posible visualizar el estado general de una línea, es decir, si se encuentra activa, no registrada, bloqueada o no existe en la red de Claro Chile.



CONSULTA QDN

HLR-FE	Numero PCS	977751871	Imei	*****2212	Customer Group	POST-PAGO	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO	
	Camel Voz (OCIS)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16	
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-0	SCHAR	SCHAR-8-0	
	Purget in SGSN	UNKNOWN					
NMP	Tecnologia (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS LTE	Profile	VoLTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO	ACTIVO
MTAS (VoLTE)	Profile	P01VOLTE	Call Type	International	Carrier Code	+56171	ACTIVO

1. HLR-FE: Es la base que contiene el detalle de los servicios móviles asociados a una suscripción y tarjeta SIM. En otras palabras, es en HLR donde se define a que SIM está asociada un número y que tipo de servicio tendrá.

2. ESTADOS

- Activo : Suscripción (PCS) existe creado y registrado correctamente en la red móvil de Claro Chile.
- No Registrado : La línea aún no se enciende y se registra en la red móvil.
- No Existe : El número no está creado en HLR, por esta razón no puede usar el servicio (Voz/Datos).

- Bloqueado : La suscripción (PCS) presenta algún bloqueo (Cobranza – Limite Crédito – Robo / Extravío)

3. Número PCS: Número de suscripción del cliente.

4. IMSI: Numeración virtual, directamente relacionada con la SIM Card utilizada. Cada SIM Card tiene una IMSI única.

5. Customer Group: Tipo de producto asociado a la suscripción (Prepago, Cuenta Exacta, Postpago, Gestor, Volte).

6. Registro VLR: Determina si la línea cuenta con registro de voz en la red. La línea correctamente registra se visualiza como “Registrado” y las líneas sin registro como “Unknown” (estado desconocido).

7. Registro SGSN: Determina el registro de la línea en la red de datos. La línea registrada correctamente se visualiza como “Registrado” y las líneas sin registro, como “Unknown” que significa <estado desconocido>.

8. Network Access Mode: Determina si la línea tiene registro correcto de datos en la red. La línea correctamente registrada se visualiza como “Activo”.

9. Camel Voz (OCSI): Línea prepago o cuenta exacta activa en el tarificador de voz de prepago.

10. Camel SMS (OCSI): Línea prepago o cuenta exacta activa en el tarificador de mensajería de texto para prepago.

11. Camel APN (GPRCSI): Línea prepago o cuenta exacta activa en el tarificador de datos para prepago.

12. Restricciones NAM: Esta es una restricción general del servicio de datos, para que el servicio funcione sin inconvenientes debe estar sin bloqueo.

13. NMP: Tecnología (NMP): Este registro actualmente no es utilizado. Los números siempre tendrán tecnología GSM.

14. HSS LTE: Sección que indica que una línea se encuentra activa en la red como cliente LTE (4G), es decir, cuenta con la calidad de internet superior a 12 Mbps.

15. Profile: P01 para Post pago, CE para Cuenta exacta y PP01 para pre pago.

16. Bloqueo de Datos: indicará si el cliente presenta bloqueos de datos, con estado "No activo" líneas sin bloqueo y "Activo" para clientes bloqueados.

17. Roaming: indica que condición de servicios de Roaming para líneas LTE, en estado "No activo" para líneas sin roaming y estado "Activo" para líneas con roaming activo.

18. MTAS (VoLTE): Para un cliente en Chile, con VoLTE activo, el estado del ítem "Servicio VoLTE" en HLR-FE junto con el estado de HSS LTE en el ítem "Profile" y MTAs VoLTE deben coincidir.

HLR-FE	Numero PCS	632600790	Imsi	*****2658	Customer Group	CTA-EXACTA TFI	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	REGISTRADO	Network Access Mode	INACTIVO	
	Camel Voz (OCSI)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	CON BLOQUEO DE DATOS GENERAL	Servicio VoLTE	INACTIVO			
NMP	Tecnologia (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS LTE	Profile	NO EXISTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	NO ACTIVO	INACTIVO
PREPAGO ECMS	Numero PCS	632600790	Imsi		SimCard		ACTIVO
	Codigo Plan	300	Descripcion Plan	TFI Plan 7000_300	Saldo Maestro	5918	
	Saldo Voz Onnet	0	Saldo Sms Onnet	0	Saldo Voz Offnet	200	
	Saldo Mms Onnet	0	Bolsa Dinero	0			

PREPAGO ECMS: Es el apartado que informa las condiciones generales de suscripciones Prepago y Cuenta exacta a nivel de red.

ESTADO DE SERVICIOS

ESTADO SERVICIOS DE VOZ

En el apartado "Servicios Voz", se verifica el estado en la red de los servicios de voz para la línea.

- **Conferencia tripartita:** Facultad de efectuar una conversación telefónica con tres o más líneas al mismo tiempo.
- **Desvío de llamada incondicional:** Desvío de llamada no atendida.
- **Desvío si está ocupado:** Desvío de llamada en caso de que la línea se encuentre ocupada en otra conversación telefónica.
- **Desvío si no contesta:** Desvío de llamada en caso de no ser atendida.
- **Llamada en espera:** Mantener una llamada en espera, mientras una segunda llamada se encuentra en proceso.
- **Casilla de voz:** Buzón de voz.
- **Visual Voice mail:** Buzón de voz exclusivo para equipos iPhone.
- **Incoming message:** Grabación que indica al cliente que debe efectuar el pago de su cuenta telefónico. Esta grabación no le impide al cliente cursar el llamado, puesto que una vez finalizada, la llamada se cursa.
- **Identificador de llamadas:** Mantener este servicio activo permite que el cliente pueda visualizar el número desde el cual recibe un llamado telefónico.
- **Restricción número privado:** Servicio adicional en donde el cliente solicita que al efectuar llamadas su teléfono no muestre su numeración en el equipo receptor de la llamada. Este servicio solo se encuentra disponible para llamadas de voz, puesto que, al utilizar otros servicios, la numeración si será visible.
- **Larga distancia internacional:** Servicio de larga distancia, permite efectuar llamados a redes internacionales.
- **Larga distancia internacional TFI:** Permite efectuar llamadas a redes internacionales, desde teléfonos fijos inalámbricos.

SERVICIOS VOZ	HLR-FE
CONFERENCIA TRIPARTITA	ACTIVO
DESVIO DE LLAMADA INCONDICIONAL	ACTIVO
DESVIO SI ESTA OCUPADO	ACTIVO
DESVIO SI NO CONTESTA	ACTIVO
LLAMADA EN ESPERA	ACTIVO
CASILLA DE VOZ	ACTIVO
VISUAL VOICE MAIL	INACTIVO
INCOMING MESSAGE	INACTIVO
IDENTIFICADOR DE LLAMADAS	ACTIVO
RESTRICCIÓN NÚMERO PRIVADO	INACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	ACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI	ACTIVO

ESTADO SERVICIOS ROAMING Y MENSAJERÍA

Bloqueo Roaming voz: una línea con bloqueo de roaming voz “Activo” mantiene el servicio de roaming bloqueado, para que roaming funcione debe figurar en estado “Inactivo”.

Bloqueo Roaming datos: una línea con bloqueo de roaming datos “Activo” mantiene el servicio de roaming bloqueado, para que roaming funcione debe figurar en estado “Inactivo”.

- **Mensajería multimedia (MMS):** Servicio de mensajería multimedia, que permite enviar contenidos (imágenes) dentro de un mensaje de texto.
- **Emisión SMS:** Permite el envío de mensajería de texto.
- **Recepción SMS:** Permite la recepción de mensajería de texto.
- **Bloqueo Roaming Voz:** Disponibilidad de llamadas en roaming.
- **Bloqueo Roaming Datos:** Disponibilidad de datos (internet) en roaming.

SERVICIO ROAMING		HLR-FE
BLOQUEO ROAMING VOZ		INACTIVO
BLOQUEO ROAMING DATOS		INACTIVO
SERVICIOS MENSAJERIA		HLR-FE
MENSAJERIA MULTIMEDIA (MMS)		ACTIVO
EMISION SMS		ACTIVO
RECEPCION SMS		ACTIVO

ESTADO SERVICIOS DE DATOS NATIVO

Este ítem contempla una serie de servicios que en la actualidad no se encuentran vigentes, como lo son Video Call, VPN y Full Track. Asimismo, se visualiza el servicio de Internet, sin embargo, es un servicio que se visualizará en otro bloque de información, por lo que, generalmente se visualizará en estado “Inactivo” dentro de Servicios de Datos Nativos.

SERVICIOS DATOS NATIVO O BASICO		HLR-FE
WAP		INACTIVO
VIDEO CALL		INACTIVO
SERVICIO BLACKBERRY 2G		INACTIVO
SERVICIO BLACKBERRY 3G		INACTIVO
INTERNET		INACTIVO
VPN		INACTIVO
FULL TRACK (IDEAS MUSIC STORE)		INACTIVO
OBP		INACTIVO

ESTADO SERVICIOS DE INTERNET (ALTA VELOCIDAD)

Servicios de Internet de Alta velocidad contiene las velocidades de internet entre 500K bps y 12 Mbps. Los clientes 4G LTE, mantendrán su velocidad en calidad de 12 Mbps, según QDN.

APN BAM Internet: Servicio de internet para clientes Prepago, Postpago y Cuenta Exacta con planes de Voz y Datos o BAM Ilimitados.

APN BAP Internet: Servicio de internet para clientes BAM Controlado y BAM Prepago.

SERVICIOS INTERNET (ALTA VELOCIDAD)	HLR-FE
INTERNET TECHO NAVEGACION 500 KBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 700 KBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 1 MBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 2 MBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 4 MBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 6 MBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 10 MBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 10 MBPS (PLAN EMPRESAS)	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 6 MBPS (PLAN EMPRESAS)	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 10 MBPS (PLAN EMPRESAS)	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 2 MBPS (PLAN EMPRESAS)	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION UPLINK 3072 KBPS DOWNLINK 12000 KBPS	ACTIVO
BANDA ANCHA MOVIL (BAP) TECHO NAVEGACION 2 MBPS	INACTIVO
BANDA ANCHA MOVIL (BAP) TECHO NAVEGACION 4 MBPS	INACTIVO
BANDA ANCHA MOVIL (BAP) TECHO NAVEGACION 6 MBPS	INACTIVO

ESTADO SERVICIOS DE INTERNET BAJA VELOCIDAD Y BAJA PRIORIDAD

En estos apartados se muestra cuando un cliente esta sistémicamente restringido para alcanzar las velocidades máximas de su producto segun las restricciones o políticas de uso.

- **Servicios de Internet de Baja Velocidad:** servicios de internet de 128 Kbps y 256 Kbps.
- **Servicios de Internet de Baja Prioridad (Acceso - Velocidad):** servicio en 128 Kbps (baja velocidad) con baja prioridad de acceso a la red de datos.

SERVICIOS INTERNET (BAJA VELOCIDAD)	HLR-FE
INTERNET TECHO NAVEGACION 128 KBPS	INACTIVO
INTERNET TECHO NAVEGACION 256 KBPS	INACTIVO
SERVICIOS INTERNET (BAJA PRIORIDAD ACCESO - VELOCIDAD)	HLR-FE
INTERNET TECHO NAVEGACION 128 KBPS	INACTIVO

RESTRICCIONES

Desde Restricciones se visualizan los bloqueos que puede tener una suscripción a nivel de red, por ejemplo las suspensiones por robo/pérdida bloquean servicios de originación y Terminación (No recibe ni emite llamadas).

- **Bloqueo Hot Kit:** Bloqueo que se activa en las líneas prepago al separar la SIM Card del Equipo De Kit Prepago.
- **Bloqueo Hot-Line Límite de Crédito:** Bloqueo por límite de crédito. La línea supera el monto de sobretráfico asignado.
- **Bloqueo Hot-Line Cobranzas:** Bloqueo por cobranzas.
- **Bloqueo Investigación Negativa:** Bloqueo por investigación negativa, se aplica a ventas nuevas que no acreditan de forma correcta la compra del servicio.
- **Bloqueo Orsan - Sercom - Serbanc - Recsa - Solvencia:** Cliente con deuda, sus llamados salientes son derivados a empresas de cobranza. Se podrá identificar qué empresa está ejecutando las acciones de cobranza..
- **Bloqueo Call Center:** Cliente con deuda, sus llamados salientes son derivados a Call Center Claro.
- **Bloqueo Recaudadora:** Cliente con deuda, sus llamados salientes son derivados a empresa de cobranzas.
- **Bloqueo Recsa:** Cliente con deuda, sus llamados salientes son derivados a empresa de cobranzas Recsa.
- **Bloqueo Solvencia:** Cliente con deuda, sus llamados salientes son derivados a empresa de cobranzas Solvencia.
- **Bloqueo a otras redes:** Bloqueo que no permite la emisión de llamados fuera de la red Claro.
- **Bloqueo Originación:** Bloqueo para la emisión de llamados. También se aplica para bloqueos por cobranzas en lugar de Bloqueo Hot Line Cobranzas.
- **Bloqueo Terminación:** Bloqueo que no permite la recepción de llamados.
- **Bloqueo Originación / Terminación:** Bloqueo que no permite la recepción y emisión de llamados.

RESTRICCIONES	HLR-FE
BLOQUEO HOT KIT	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE LIMITE DE CREDITO	INACTIVO
BLOQUEO HOT-LINE COBRANZA	INACTIVO
BLOQUEO INVESTIGACION NEGATIVA	INACTIVO
BLOQUEO ORSAN	INACTIVO
BLOQUEO SERCOM	INACTIVO
BLOQUEO SERBANC	INACTIVO
BLOQUEO CALL CENTER	INACTIVO
BLOQUEO RECAUDADORA	INACTIVO
BLOQUEO RECSA	INACTIVO
BLOQUEO SOLVENCIA	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES	INACTIVO
BLOQUEO A OTRAS REDES TFI	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION	INACTIVO
BLOQUEO TERMINACION	INACTIVO
BLOQUEO ORIGINACION TERMINACION	INACTIVO

APN

En esta sección se visualizan las velocidades mínimas y máximas, configuradas para el APN BAM, en 3G.

APN: Es la sigla en inglés de "Access Point Network", lo que se traduce como "Punto de acceso a la red". La función de los APN, es dar acceso a Internet, para poder realizar las tareas generales, que ejecuta el teléfono móvil. En este caso, solo considerar APN BAM, ya que mensajería multimedia no se utiliza.

- **EoQsid:** Indica la calidad de la conexión en alta o baja velocidad, hoy todos son alta (38)
- **Subida:** velocidad de subida del APN en Mbps. (Min 3Mb, max 12 Mb)
- **Bajada:** velocidad de bajada del APN en Mbps. (Min 3Mb, max 12 Mb)

APN	EoQsid	SUBIDA	BAJADA
MMS.CLAROCHILE.CL	38	3072	12000
BAM.CLAROCHILE.CL	38	3072	12000

RECUERDA

En One también existe la funcionalidad de revisarla misma información que muestra QDN presionando el botón "Verificar Red" estando en la pantalla "Información General de la Suscripción".

A diferencia de QDN, con esta alternativa, se visualiza el IMEI del equipo en uso del cliente que puede no ser necesariamente será el que está asociado a los productos asignados.

1

2

3

ACTIVIDAD



Repasemos lo aprendido

¿Qué debe mostrar QDN para indicar que un cliente pueda navegar correctamente en internet estando en el extranjero?

☐

Roaming Activo

☐

Roaming Datos Activo

☐

Bloqueo Roaming Inactivo

☐

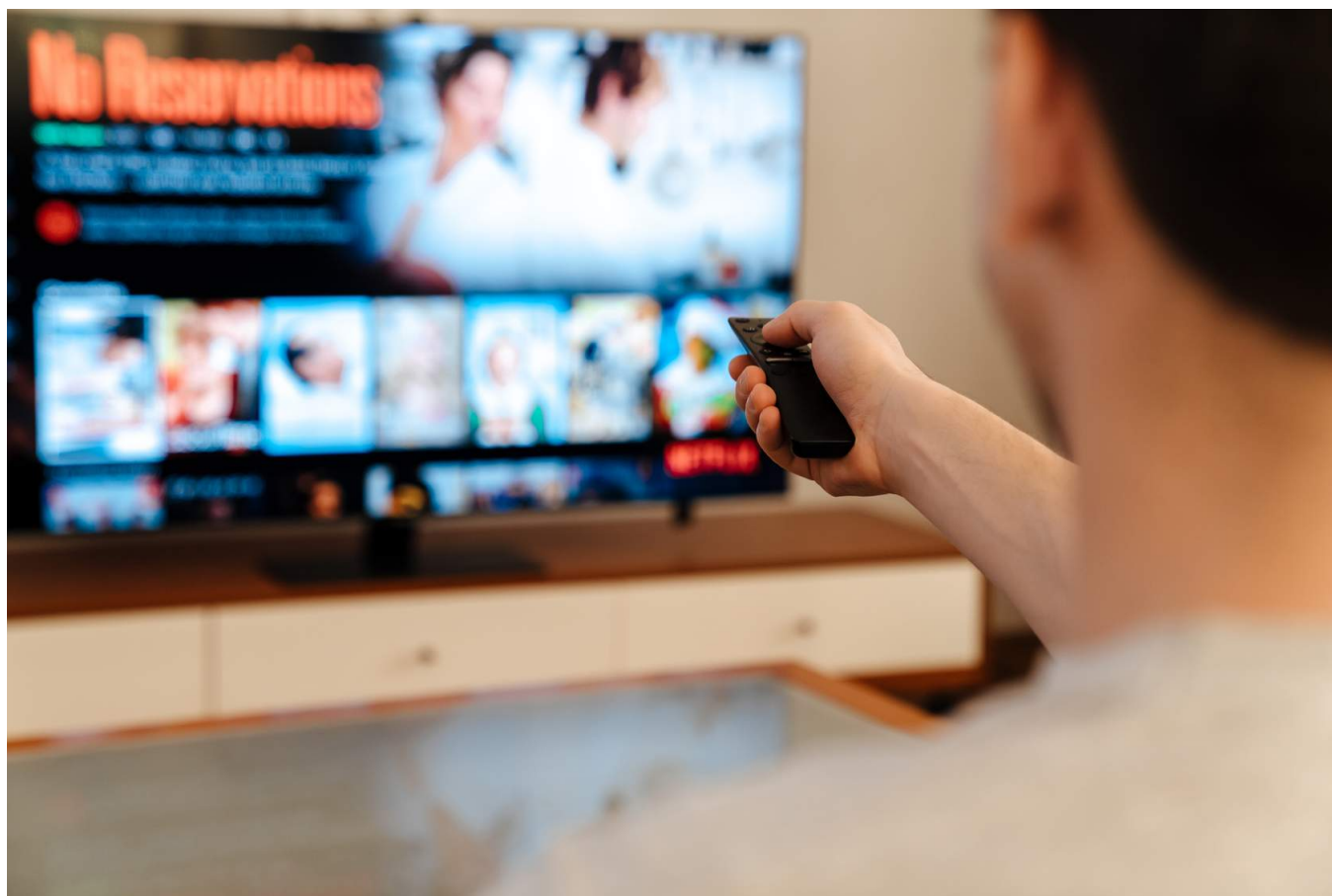
Bloqueo Roaming Datos Inactivo

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: DESCUENTO NO CARGADO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- Se deben atender todos los casos donde el cliente Hogar manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento por servicios principales ofrecido en la venta o en la retención.

DEBES SABER:

- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o envíes el documento a un e-mail que no sea el registrado en sistema.
- Siempre debes registrar en Sur al momento de finalizar la atención.
- Debes incluir #DESCUENTO al inicio del Template para el registro en Tipifica y CRM SUR.

REVISIONES BÁSICAS:

Indaga —

- a. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?
- b. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
- c. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
- d. ¿Por cuánto tiempo es el descuento?
- e. ¿Esta atención fue a través de que medio?
- f. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

Revisa que el descuento esté CARGADO Y FACTURADO:

1. Para ello, revisa en SUR → CRM 2.0 → Pestaña Productos → Pestaña Promociones → Promociones Vigentes, que el descuento este correctamente cargado (vigencia y monto correcto).
2. Revisa el documento de cobro del cliente, ingresa a Tipifica → Búsqueda por Rut → Pestaña Hogar HFC → Boletas HFC, y descarga el documento en formato PDF para ver el detalle de los cobros.
3. Valida en el plan comercial o de retención el descuento que menciona el cliente Para esto, revisa las publicaciones Promociones Hogar o Herramientas de Retención Hogar en Clave.
4. Revisa si existe registro en CRM SUR y tipifica del descuento que menciona el cliente. Para esto:
5. Ingresa a SUR → CRM 2.0 → Pestaña Órdenes → Pestaña inferior Órdenes, para revisar las órdenes que se han realizado en el perfil del cliente. En esta pestaña puedes revisar tanto la orden de contratación (venta) como las ordenes posteriores por modificación de servicio. Haz clic sobre el número de Orden para revisar en detalle la información.
6. Ingresa a SUR → CRM 2.0 → Pestaña Anotaciones para revisar si existe algún registro del descuento indicado por el cliente. Busca según la fecha que indica el cliente cuando le ofrecieron el descuento.
7. Ingresa a Tipifica → Búsqueda por Rut → Pestaña Hogar HFC → Histórico, para revisar los registros de atención. Busca según la fecha que indica el cliente cuando le ofrecieron el descuento.

Principal	Cuenta	Productos	Ordenes	Facturación	Atenciones
Productos					
Producto	Fecha	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta
1Play Hogar INT Plus GIGA	16-dic-2022	HFC			
Adicionales	27-feb-2018	HFC			
Claro Video Mensual	14-dic-2022	HFC	Promoción Retención Descuento	Factura Constante	Portal
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	HFC	Promoción Retención Descuento	Factura Constante	Portal
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	HFC	Promoción Retención Descuento	Factura Constante	Portal
Movimientos					
Material de aseo					
Promociones					
Promoción	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo Descuento	Monto	Tipo Promoción
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	14-dic-2023	fijo	-\$9.000	Lista Grupos Retención
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)	14-dic-2022	14-dic-2023	fijo	-\$7.000	Lista Grupos Retención
Promociones Vigentes					
Promoción	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo Descuento	Monto	Tipo Promoción
Promoción Descuento 3000 x 3 meses	28-feb-2018	27-may-2018	fijo	-\$3.000	Lista Grupos Iniciales
Descuento \$4000 por 3 meses (FID)	29-jun-2018	29-sep-2018	fijo	-\$4.000	Lista Grupos Retención

tipifica

Escritorio

Reportes

Buscar por

RUT

116699451

Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT "11669945-1"

Contratos

Boletas HFC

Historico

Nombre :

Rut :

CLAUDIO ENRIQUE GONZALEZ LAMADRID

11669945-1

Información de Boletas HFC

Número	Emisión/Período	Monto	Descargar
96134353	01/03/2023	\$ 18.694	Boleta
95873909	01/02/2023	\$ 17.990	Boleta

1Play Hogar INT Plus GIGA				
Plan Actual 1Play Hogar INT Plus GIGA desde el 16/12/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	34.694	Días Facturados 31	34.694
			Play	\$34.694
Descuento 9000 x 12 Meses (FID)				-9.000
Descuento 7000 x 12 Meses (FID)				-7.000
Total Play				\$18.694
Resumen de Otros Cobros Adicionales				
Claro Video Mensual				0
Total otros cargos				\$0



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°01 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR