



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - 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.



INSTRUCTIVO QDN



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INSTRUCTIVO 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 utilizar este aplicativo debes ingresar a <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/>.

2

No necesitas usuario ni password para utilizar QDN.

3

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	imsi	*****2212	Customer Group	POST-PAGO	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO	
	Camel Voz (OCSI)		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	*****2058	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 NUMERO PRIVADO	INACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	ACTIVO
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL TFI	ACTIVO

ESTADO SERVICIOS ROAMING Y MENSAJERÍA

En el apartado "Servicios Roaming", se verifica el estado en la red del BLOQUEO de los servicios Roaming. Podrá aparecer como Inactivo, lo que implica que el servicio roaming está habilitado para el cliente. Por el contrario, si el bloqueo se encuentra activo, quiere decir que el servicio no estará disponible para el cliente.

En el apartado "Servicios Mensajería", se podrá verificar la disponibilidad o no del envío y/o recepción de mensajería.

- **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)

En el apartado Servicios de Internet de Alta velocidad, se verifica el estado del servicio de internet de acuerdo a las velocidades de internet entre 500 Kbps y 12 Mbps. Los clientes 4G LTE, mantendrán su velocidad en calidad de 12 Mbps.

- **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 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

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- El detalle de una boleta, es decir: llamadas, compras, SÓLO se puede entregar al TITULAR de la cuenta.
- Si el titular está fallecido, un tercero con relación consanguínea y certificado de defunción puede solicitar la atención como si fuese el mismo titular de la cuenta (aplica para Traspaso de titularidad y

Término de contrato). La relación consanguínea se puede confirmar a través de una libreta familia o certificado nacimiento.

- Comprueba siempre la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.
- NO modificar un cliente si no se logra comprobar la identidad del titular. En caso de que no se logre comprobar la identidad tanto del titular o tercero, y que, además, no presente poder notarial otorgado por el titular no se podrá realizar ninguna modificación en los servicios o en la cuenta de cliente.
- NUNCA entregar datos del titular a un tercero sin poder notarial (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamados, copias de boleta, etc.
- Todo cliente extranjero con cédula vencida, se debe solicitar documento adicional, el cual recibe el nombre de: "Ampliación de certificado de residencia Definitiva en Trámite", este debe ser validado con el n° verificador en el siguiente link: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/123458500>, además, debes recordar al cliente que debe tener el número de folio o solicitud a mano.
- **Importante:** En móvil, no debes adjuntar en Gestor Documental los print de validaciones de identidad de EID Equifax, solo debes dejar en el registro de interacción en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo. Por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas de Equifax en los sistemas de atención. Lo anterior descrito, también aplica para hogar.

¿CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DEL CARNET DE IDENTIDAD?

Para realizar la validación de la vigencia del carnet de identidad se debe seguir los siguientes pasos:

1

Ingresa al siguiente link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>

2

Ingresa el Rut del cliente, el Tipo de Documento, la Serie o Número de Documento del carnet y el captcha mostrado, y presiona Aceptar.

3

Revisa el Resultado de la Consulta.



Vigencia documento de identidad

Consulta de estado de documento de identidad

RUN (Ej: 12345678-K) *

:

Tipo de documento *

:

Seleccionar el tipo de documento

Nº Documento/Serie/Cuadernillo

:

Ayuda

OX4CF

*

:

Recargar

Copiar las palabras que aparecen como una imagen en el cuadro de texto proporcionado para este propósito.

* Todos los datos son obligatorios.

Aceptar

Resultado de la consulta

ESTADO	
--------	--

*Imagen referencial

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



Siempre debes comprobar la identidad del Titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

Los Mecanismos de validación de identidad son: **Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.**

- Estos mecanismos son para verificar la titularidad.
- Para atenciones que pueda hacer el titular y/o un tercero, debes validar la identidad a quien solicite la gestión.
- En el caso de las ventas tales como: migraciones, 2das líneas, portabilidad, se autoriza a los ejecutivos entregar las opciones de respuesta al cliente (cuestionario EID Equifax).

Importante:

En caso de que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes, **es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad**, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- **Móvil y Hogar: Al realizar validación de identidad en Autentia y/o EID Equifax, se debe ingresar el número de código de validación en las notas de los sistemas de atención a clientes (solo al ser exitosa).**

Para EID Equifax, el cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.

Validación de Identidad en Venta

Con el fin de resguardar la seguridad de los clientes y así, darle la confianza tomamos las medidas necesarias para evitar situaciones irregulares al momento de activar nuestros servicios, se establece la exigencia que siempre debes validar la identidad de la persona que está solicitando un contrato con Claro.

Biometría Facial	EID Equifax, Validación Alternativa
Plataforma Roaming / Plataforma Ventas call center	Uso exclusivo para procedimientos prepago y para procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible su uso

Sucursal Virtual: El Login es una forma de validar la identidad, sin embargo, existen gestiones que requieren una validación adicional de identidad vía EID Equifax, como el cambio de SIM Card y Traspaso de titularidad.

- Las validaciones efectuadas deben ser realizadas el mismo día de la venta.
- Por lo anterior, si no obtienes la validación de identidad del cliente, (Validación facial y/o EID Equifax), no es posible realizar la venta, recuerda que la validación aplica de acuerdo a cada canal de atención.
- El incumplimiento de esta normativa, es considerado una falta grave.

Validación Alternativa de Identidad —

Este procedimiento es de uso exclusivo para procedimiento prepago, y procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible utilizar esta validación.

Término de Contrato en Call Center y Redes Sociales Servicio Móvil y Hogar

Si no aprueba las 2 instancias de validación de identidad en EID Equifax, debes realizar un llamado al número que se está solicitando finalizar o, en el caso de servicios hogar distintos a telefonía, pide (a quien realiza la solicitud de término), un número dónde contactar al titular para corroborar la solicitud y validar la identidad del titular. En este momento, deberás realizar nuevamente, la validación de identidad especificadas en los puntos anteriores. Este llamado, debes realizarlo al día siguiente, desde que se hizo la validación y no fue aprobada.

En caso que la validación no sea aprobada, indícale al cliente que debe hacer la solicitud de término de contrato, a través de Sucursal Virtual o presencialmente, como último recurso.

Importante: Siempre que utilices EID Equifax, espera que el cliente responda, nunca menciones las alternativas de respuesta que entrega el sistema.

En caso que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes (cuestionario Equifax y/o Facial), es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

**PAUTA DE ATENCIÓN LLAMADA DE VALIDACIÓN
EID EQUIFAX CANALES DIGITALES Y CALL
CENTER**

PAUTA DE VALIDACIÓN ALTERNATIVA

Esta pauta explica cómo abordar la llamada con el cliente, en Canales Digitales, para validar su identidad, el mecanismo principal es EID Equifax.

Validación alternativa: Existen dos casos en donde no es posible realizar validación EID Equifax, por tanto, deberás realizar una validación alternativa, los casos son:

- ✓ Cliente extranjero
- ✓ Incidencia en EID Equifax.

Protocolo:

1. Saluda al cliente por su nombre y cortésmente.
2. Preséntate con tu nombre y apellido, indica que eres ejecutivo de Claro Chile y pregunta cómo se encuentra, espera que responda.
3. Infórmale que estás llamando por su solicitud ingresada, Ejemplo:
Sr/Sra. "Nombre del cliente" para proceder con la gestión de "Nombre gestión", necesito validar su identidad, a través de unas preguntas de seguridad, asociadas a información que solo el titular de la cuenta podría responder, ya que son de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo?

Si el cliente pregunta: *¿Por qué tienen estos datos? ¿De dónde sacan ustedes esta información?*

Responde: *"Este proceso de certificación de identidad, a través de preguntas de seguridad, se realiza con base en un set de preguntas proporcionadas por nuestro proveedor, la empresa EID Equifax, la cual, a su vez, cumple con los más altos estándares de seguridad, en materia de protección de datos."*

CLIENTE ESTÁ DE ACUERDO: Si el cliente está de acuerdo pasar al punto 3.1.

CLIENTE NO ESTÁ DE ACUERDO: Si el cliente dice que no quiere responder preguntas de validación, pasar al punto 4.

- 3.1 Realizar preguntas de validación, si la validación es exitosa, pasar a despedida.
- 3.2 Si la validación no es exitosa, debes realizar nuevas preguntas de validación EID Equifax.
- 3.3 Si la segunda validación EID Equifax es exitosa, continuar con despedida.
- 3.4 Si la segunda validación EID Equifax no es exitosa, pasar al punto 5.

4. Lamentablemente, no podemos realizar la gestión que solicita, sin la validación de estos datos. Con estas preguntas evitamos fraudes, entiendo si no desea hacerlo. ¿Dada la información entregada, desea continuar con la validación de datos personales?

DESEA REALIZAR VALIDACIÓN: Si el cliente indica que, sí quiere realizar la validación, pasar al punto 3.1.

NO DESEA REALIZAR VALIDACIÓN: Si el cliente indica que no quiere realizar la validación, pasar al punto 5.

5. Realizar validación alternativa: para los siguientes casos de uso: Cliente extranjero, Incidencia en EID Equifax.

Si no responde de manera exitosa las preguntas de la validación alternativa, según lo que indica la pauta de dicha validación, informa que no es posible realizar la gestión y pasa al punto N°6.

6. DESPEDIDA: *Sr /Sra. muchas gracias por su tiempo. Esperamos que usted y su familia se encuentren bien. Que tenga buenos días/tarde/noches.*

7. REGISTRO - INTERACCIÓN:

- **Móvil:** No debes adjuntar en el Gestor Documental el print con la validación de identidad de EID Equifax, en su reemplazo, debes dejar en el registro de interacción de en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo.
- **Hogar:** Al realizar validación de identidad en EID Equifax, ingresa el código de validación en las notas de SUR, y en aplicativo Tipifica, cuando ingreses la interacción, de la gestión que estés realizando (solo al ser exitosa).

PAUTA DE ATENCIÓN LLAMADA DE VALIDACIÓN EID EQUIFAX CANALES DIGITALES Y CALL CENTER

PAUTA DE VALIDACIÓN ALTERNATIVA

Uso exclusivo para procedimientos prepago y para procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible utilizar esta validación.

Esta pauta explica cómo abordar la atención con el cliente, considerando que primero debe usar la validación a través de Equifax, en caso de clientes extranjero, caída de Equifax o que el procedimiento lo

declare explícitamente, debes utilizar la evaluación alternativa de identidad, en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.

Pauta de atención

Esta validación alternativa debe ser realizada en los siguientes casos:

- ✓ Cliente extranjero
- ✓ Incidencia validación Equifax.
- ✓ Procedimiento lo recomiende de manera explícita.

Para todo procedimiento que requiere validación de identidad/titular, en las atenciones remotas, la primera validación es Equifax, sólo en casos expuestos anteriormente, se podrá aplicar la medida alternativa, con preguntas internas que el ejecutivo debe verificar a través de los sistemas dispuestos, para su gestión.

Siempre en aquellos casos en que el resultado de la validación sea aprobada, se debe ingresar en sistemas o aplicativo Tipifica, el ID de la grabación.

Revisa las distintas preguntas de validación alternativa según el negocio o servicio y realízalas de acuerdo a la información que encuentres en los sistemas respectivos.

MÓVIL POSTPAGO	MÓVIL PREPAGO	HOGAR
1. ¿Cuántas líneas de servicio móvil posee en la compañía, asociadas a su RUT? (puede visualizarse en ONE). 2. ¿En los últimos dos meses realizó alguna gestión en Claro? (puede visualizarse en los sistemas) ✓ Activación o contratación de un servicio adicional. ✓ Reclamos. ✓ Consultas. ✓ Solicitudes. 3. ¿Cuál fue el monto pagado de su última	1. ¿Cuál es el monto de la última recarga que realizó? (ejecutivo puede visualizarlo en ONE). 2. ¿Cuál es la fecha aproximada de la última recarga que realizó? (ejecutivo puede visualizarlo en ONE). 3. ¿Cuántas líneas móviles posee en la compañía asociadas a su RUT? (puede visualizarse en ONE). 4. ¿En los últimos dos meses, realizó alguna gestión en Claro? (puede	1. ¿En los últimos dos meses, realizó alguna gestión en Claro? (puede visualizarse en los CRM SUR, Tipifica). Por ejemplo: ✓ Activación o contratación de un servicio adicional. ✓ Reclamos. ✓ Consultas. ✓ Solicitudes. 2. ¿Cuál fue el último monto pagado? Solicitar monto aproximado, (puede ser visualizado en los sistemas y el cliente puede verificarlo a través de la Sucursal Virtual).

boleta? (puede ser visualizado en los sistemas y el cliente puede verificarlo a través de Sucursal Virtual.

4. ¿Cuál es la marca y/o modelo del equipo asociado al contrato de arriendo con Claro? (ver en los productos asignados de ONE).

5. ¿Cuál es el número de IMEI asociado al contrato de la línea consultada? (Informar al cliente que lo obtiene digitando *#06#).

6. ¿Cuál es la dirección registrada en sistema?

7. ¿Cuál es el correo electrónico donde recibe su boleta?

visualizarse en los sistemas).

- ✓ Compras
- ✓ Reclamos
- ✓ Consultas
- ✓ Solicitudes

3. ¿Cuál es la dirección de instalación del servicio?

4. ¿Qué servicios tiene contratado? (TV – Internet – Telefonía)

5. ¿Tiene servicios adicionales contratados?, si es que los tiene (Ej., Canales Premium)
Elegir, una de las preguntas, de acuerdo al servicio contratado, con el siguiente orden de prioridad.

1.1. Si tiene internet, consultar el nombre de la red (nombre del wifi).

1.2. Si es cliente con servicio de TV, consultar, ¿Cuántos decodificadores tiene instalados?

1.3. Si es cliente con servicio telefonía, consultar si tiene algún servicio bloqueado (LDI, móviles).



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuáles son los mecanismos de validación de identidad?

- ☐ Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.
- ☐ Solo biometría
- ☐ Solo validación facial

SUBMIT

Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR