



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - 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: CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)

≡ UNIDAD 2: PHONE PROTECT

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)



CONSIDERACIONES:

1

Para activar un chip prepago, **el cliente debe llamar al *103#**, con lo cual se recibirá un SMS indicando que la activación ha sido exitosa, luego el teléfono se debe reiniciar. Una vez reiniciado, se recibirá un SMS con el número de teléfono.

2

Si el cliente indica que no conoce su número, puedes entregarle las siguientes alternativas: **que llame al 103 y seleccione la opción * para conocer su número, que envíe un SMS con la palabra "Número" al 6863, o también que ingrese desde su celular conectado con su red de datos a la siguiente URL <https://miportal.clarochile.cl>.**

3

En el caso que la línea prepago esté registrada en una cuenta anónima en CRM One, **debes siempre validar que la persona que nos contacta sea el portador del número**, para ello puedes realizar preguntas de validación tales como: ¿Cuánto es el saldo que tiene disponible?, ¿Cuándo realizó su última recarga y cuál fue el monto? o ¿Cuáles son los últimos 3 números a los que ha llamado?

CICLO DE VIDA:

Los ciclos de vida de un número prepago son los siguientes:

- **Estado Installed:** Este estado es de un chip sin usar, cuando se encuentra en bodega, en la caja o en vitrina.
- **Estado Activo:** El chip prepago se encuentra activo, ya que se ingresó una recarga o se efectuó una primera llamada con costo. Este estado se mantiene 60 días de forma inicial y posteriormente varía según la recarga. En este estado se encuentran activos los servicios entrantes y salientes.
- **Estado ZB1:** A este estado se ingresa si no hay recargas en al menos 60 días y tiene una duración de 120 días. El saldo se encuentra suspendido, el cliente no puede realizar llamadas hasta que se realice una nueva recarga (para obtener nuevamente una vigencia de 60 días debe recargar mínimo \$3.600), sumando el monto congelado a la nueva recarga. Regresa al primer día de ZB1 cuando registra tráfico entrante de 60 segundos o más (indefinidamente).
- **Estado ZB2:** En caso de expirar el tiempo ZB1, el número entra en estado ZB2 por 120 días, en donde el saldo expira, no puede realizar y recibir llamadas y SMS. Al expirar el plazo ZB2 el número expira y pasa a estado Cooling. Si realiza una recarga vuelve al primer día de Activo. La duración del estado Activo va a depender de la vigencia de la recarga (idealmente \$3.600 para obtener una vigencia de 60 días).
- **Estado Cooling:** El cliente tiene 1 día para recargar su número prepago de lo contrario pierde el número y luego pasa a estado Installed.



CICLO DE VIDA

REGISTRA

Tópicos de CRM One

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicios Activos
- **Motivo 3:** Servicios Prepagos Recargas
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MAS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LINEA

VISUALIZAR HISTORIAL DE RECARGAS:

VISUALIZAR HISTORIAL DE RECARGAS

Paso 2


 Suscriptor: 56272266211
 Tipo: WLSM
 Tipo de Pl... Prepago
 Estado: Activo

RICARDO ANDRÉS CADIZ LEÓN
 Perfil de Facturación del Cliente: 100172668
 Saldos Total: Monto de la Última Factura
 Fecha de Vencimiento:
 Cliente: RICARDO ANDRÉS CADIZ LEÓN
 Duración: 00:23:16

Suscriptor: 56272266211
 Tipo: WLSM
 Tipo de Pl... Prepago
 Estado: Activo

Página Principal de Interacción [27]
 ID de la Interacción: []
 Titular: RICARDO CADIZ
 Tipo/Subtipo de Cliente: Prepago Cliente
 Cta. Financiera: 100139370
 Estado: Prepago
 Fecha de Inicio: 14/08/2017 2:15:40
 Trabajo Abierto: 1
 Condición Especial: Ninguno
 Dirección: Calle LOS RIOS 4543
 Vitacura Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile
 VSP: Ninguno
 Estado de la identificación: []

Notas: []
 Notas Anteriores: []

Ver/Ocultar Interacción: []
 Ver/Ocultar Tema: []

Temas Actuales	Agregar Tema	Eliminar Tema	Acción	Recomendaciones	Orden	Caso	Literatura	Item de Asoc.
Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con		
CONSULTAS COMER...	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	N/A		Por Favor Seleccione		
100139370	CONSULTAS COMERCIALES	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	N/A	56272266211	Por Favor Seleccione		

Historial: []
 Trabajo: []
 Contactos: []
 Items de facturación: []
 Suscripciones: []
 Cuenta Financiera de Cobro: []
 Historial de Campaña: []

Cliente: []
 Cuenta Financiera: []
 Contacto: []

Buscar Ahora: []
 Búsqueda sin Guardar: []
 Ajustar: []

No se encontraron registros 0 Reg

Creado: []
 Modificación de la Interacción: []
 Motivo 1: []
 Motivo 2: []
 Motivo 3: []
 Resultado: []
 Notas: []
 Nro. de Cuenta Financiera: []

Para visualizar el historial de recargas debes ingresar a la página principal de interacción y pinchar el número de teléfono prepago. Para ingresar a la "Información general del suscriptor".

Paso 3

MARCELO ANDRÉS CONTRERAS GALINDO

RUT: 151937853

Perfil de Facturación del Cliente: 100172668

Saldo Total:
Monto de la Última Factura:
Fecha de Vencimiento:

avisor
Tipo: WLSM
Tipo de Pl.: Preago
Estado: Activo

Cliente: MARCELO ANDRÉS CONTRERAS GALINDO Duración: 00:21:50

Información General del Suscriptor: WLSM 56999562974

Suscripción: 56999562974 Tipo de Suscripción: WLSM Estado de la Suscripción: Activo Fecha de Vigencia: 14/06/2017 Segmentación: Ver Producto Asignado Consultar HLR Archivos Adjuntos Resago Inmediato Compra de unidades incluidas Transferencia del Saldo

Nombre del Suscriptor: MARCELO CONTRERAS Identificación del Cliente: 100172668 Nombre del Cliente: MARCELO ANDRÉS CONTRERAS

Dirección del Suscriptor: Avenida PRUEBA 2132 Santiago Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO... Tipo de Plan: Preago

Lealtad: IMEI: 352665545456565 ICCID: 893520000000000050031

Saldo: Fecha del Saldo: Elegible para Reajuste Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)

Puntos a Expirar: Fecha de Vencimiento:

Información de Preago

Declaración de Preago Eventos Prepagos Historial Casos Items de Acción Historia de unidades incluidas Saldos Dedicados Contadores de Fl.

Desde: 14/06/2017 Hasta: 21/06/2017 Tipo de Actividad: All Tipo de Saldo Dedicado: Voz Claro y red Fija Buscar Ahora

Ajustar 2 Registros

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
1/06/2012 4:04:22	All	TEST 1	100	10	1.000	123	1/06/2012 4:04:22
1/06/2012 4:04:22	All	TEST 2	200	20	2.000	223	1/06/2012 4:04:22

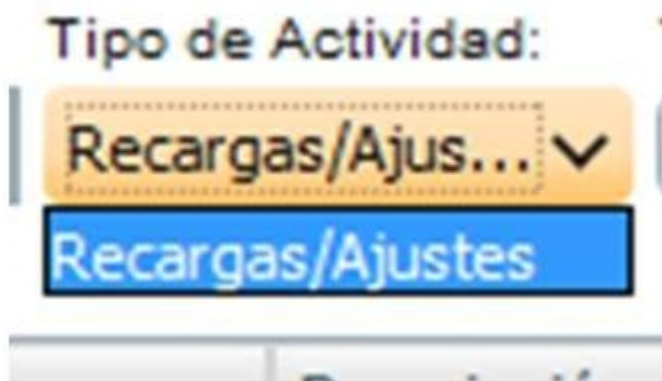
Dentro de "Información General del suscriptor" debes ingresar a la pestaña **Declaración de Prepago** donde se mostrará el detalle de las recargas realizadas al número

Paso 4

Desde: * 14/08/2017  A: * 21/08/2017 

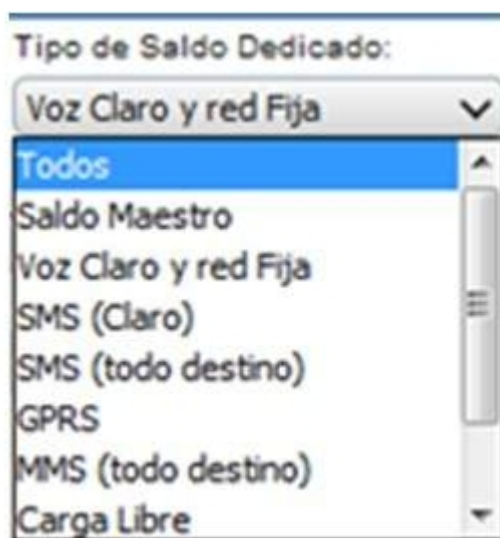
En esta pestaña se podrán realizar búsquedas por rango de fecha.

Paso 5



En "Tipo de actividad" viene por defecto "Recargas/Ajustes".

Paso 6



En "Tipos de Saldos Dedicados" podrás realizar filtro de recargas direccionadas a un saldo en particular.

Paso 7

Desde: 14/05/2017 A: 21/05/2017 Tipo de Actividad: A8 Tipo de Saldo Dedicado: Voz Claro y red fija **Buscar Ahora**

2 Registros

Fecha de la Actividad	Tipo de Actividad	Descripción	Monto	Saldo	Nuevo Saldo	Canal	Fecha de Vencimiento
1/05/2012 4:04:22	A8	TEST 1	100	10	1.000	123	1/05/2012 4:04:22
1/05/2012 4:04:22	A8	TEST 2	200	20	2.000	223	1/05/2012 4:04:22

Una vez realizados los filtros con las preferencias de búsqueda debes presionar **Buscar ahora** para que se muestre un resultado

CONTINUE

UNIDAD 2: PHONE PROTECT



Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago.

Revisa el estado del equipo, consultando el IMEI [aquí](#)

Para revisar el IMEI debes solicitar al cliente que marque en celular al *#06# y luego te indique el código que le aparece en pantalla. También se tiene las siguientes alternativas donde aparece el IMEI del equipo: en la caja, en el porta SIM Card y en el sticker pegado en la parte posterior del equipo.

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
DESCRIPCIÓN: Es desbloqueo de IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago. ALCANCE: - Aplica para sucursales, call center Front, canales digitales y plataforma de Phone protec. - Aplica para la atención de clientes móvil Postpago POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN: Esta atención aplica para el titular del servicio. DEBES SABER: Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: Lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.				



TOMA EN CUENTA

1. VERIFICA

**2. REVISIÓN EN
ONE**

3. GESTIONA

IM

Verifica si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación.

A. Presente el mensaje de bloqueo temporal, el cual significa lo siguiente: "Este equipo móvil será inhabilitado por tener morosidad en el pago de sus cuotas. Paga en www.clarochile.cl.

Al terminar el aviso dirigirá de manera automática al sitio de pago. Luego de realizar el pago, la habilitación del equipo demora hasta 48hrs."

B. Pantalla Bloqueo total: "Su equipo está inhabilitado. Debe Pagar las cuotas morosas del equipo en www.clarochile.cl. La habilitación demora hasta 48hrs. Si ya pago, el cliente debe llamar para generar un PIN de habilitación a través del equipo telefónico, pinchando en Servicio al cliente".

Si el equipo móvil no presenta estos mensajes, sigue con el punto 2.

A



B



TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
----------------	-------------	--------------------	-------------	----

2. Solicita la serie del equipo al cliente, para su obtención digita a través del equipo móvil el *#06# (siempre y cuando no este bloqueado).

2.1 Si está bloqueado revisa la serie del equipo en ONE, para ello, sigue el siguiente paso a paso.

2.1.1 Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.

2.2 Luego pincha en "Ver productos asignados"

2.3 En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre equipos y busca el número de IMEI.

2.4 Revisa la IMEI en la [plataforma de consulta](#), con el fin de revisar si tiene bloqueo de Phone Protect.

CESAR ROLANDO TORRES VERA

Titular de Cuenta

RUT:126501439

Perfil de Facturación del Cliente: 213956852

Saldo Total: 21.111 CLP

Monto de la Última Factura: 59.768 CLP

Fecha de Vencimiento: 04/02/2024

Suscriptor: 58959170540

Tipo: WLSM

Tipo de PL: Postpaid

Estado: Activo

Cliente: CESAR TORRES

Duración: 00:07:35

Detalles de Producto Asignado

3nalámbrico Porting Ind56959179540

producto conectado

Ocultar Atributos

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo
Contrato por arriendo de equipo	350040121517173	
IMEI		350040121517173
Número Pagare		
Duración del compromiso por equipo		18 meses
Fecha de Inicio del Compromiso con el Equipo		02/01/2024 11:59:59 PM

CLAVE

CONSULTA PHONE PROTECT

INGRESE IMEI DEL EQUIPO

CONSULTAR

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IN
----------------	-------------	--------------------	-------------	----

Aplica para todos los canales de atención.

Si la IMEI del equipo esta informada en la base de consulta, informa al cliente que debe pagar la deuda registrada, para ello, dirígete a el ítem de saldo total de ONE para informar.

"Sr. xxxxx, le informo que la deuda de su equipo asciende a un total de \$xxxxxxx, por concepto de cuotas impagas relacionadas al cargo de activación, para regularizar su situación lo invito a pagar a través de nuestro portal de pago en www.clarochile.cl, una vez pagado el monto, el equipo será desbloqueado en un plazo no mayor a 24 horas".

3.1 En caso de que la IMEI del equipo no este registrada en la base de consulta y responda a una de las siguientes casuísticas, tales como: IMEI cruzada, Equipo propio, Equipo asignado por claro chile. Debes reportar el caso a los siguientes emails: milena.sanchez@clarovtr.cl, mauricio.a.ramirez@clarovtr.cl, martin.reveco@e.clarovtr.cl, alejandra.garcia@serbanc.cl

Llenando la siguiente tabla:

Cuenta Financiera	RUT Cliente	PCS	IMEI	Motivo de Solicitud	Ejecutivo Solicitante	Sucursal - Área	EMAIL del Solicitante	Analista Responsable	Fecha de Solicitud	Fecha de Retiro

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
El ejecutivo que reporta el caso, tiene 30 días hábiles para regularizar la IMEI del cliente en ONE, considerando que el desbloqueo manual solo aplica por única vez. Para el caso, en donde el cliente solicita tiempo adicional para pagar la deuda informada, se debe derivar hacia la Plataforma Phone Protect, para ello informa. <i>"Sr. xxxx, le informo que para solicitar un PIN su equipo debe estar con inhabilitación total, y además debe autogestionarlo a través del mismo equipo telefónico, pinchando en servicio al cliente".</i>				

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
Registro aplica para Sucursales, canales digitales y Call center Front ONE - Motivo 1: Consultas Financieras. - Motivo 2: Cobranza. - Motivo 3: Cobranza y Repactaciones. - Resultado: Imposible de completar.Tipifica				

Template (ONE y Tipifica)- PCS:

- IMEI:

- Motivo: Consulta Bloqueo Terminales Phone Protec - Se entrega información // Cliente pagará solo equipo.

- ID grabación (Aplica Call Center):

- Pago realizado por:

- IMEI en base de equipos robados: SI / NO

Canal	Tipología
Call Center	Consultas ✓ MOVIL MAS / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL ✓ MOVIL MAS / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL
Canales Electrónicos	Consultas ✓ CANALES ELECTRONICOS / MOVIL / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL ✓ CANALES ELECTRONICOS / MOVIL / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL
Sucursales	Consultas ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / INHABILITACION PARCIAL ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / INHABILITACION TOTAL Pagos recibidos sólo de equipo ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / TITULAR ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / TERCERO Pagos no recibidos (equipo robado) ✓ CONTINGENCIA ONE / PHONE PROTECT / PAGO SOLO EQUIPO / EN BASE DE EQUIPOS ROBADOS

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR