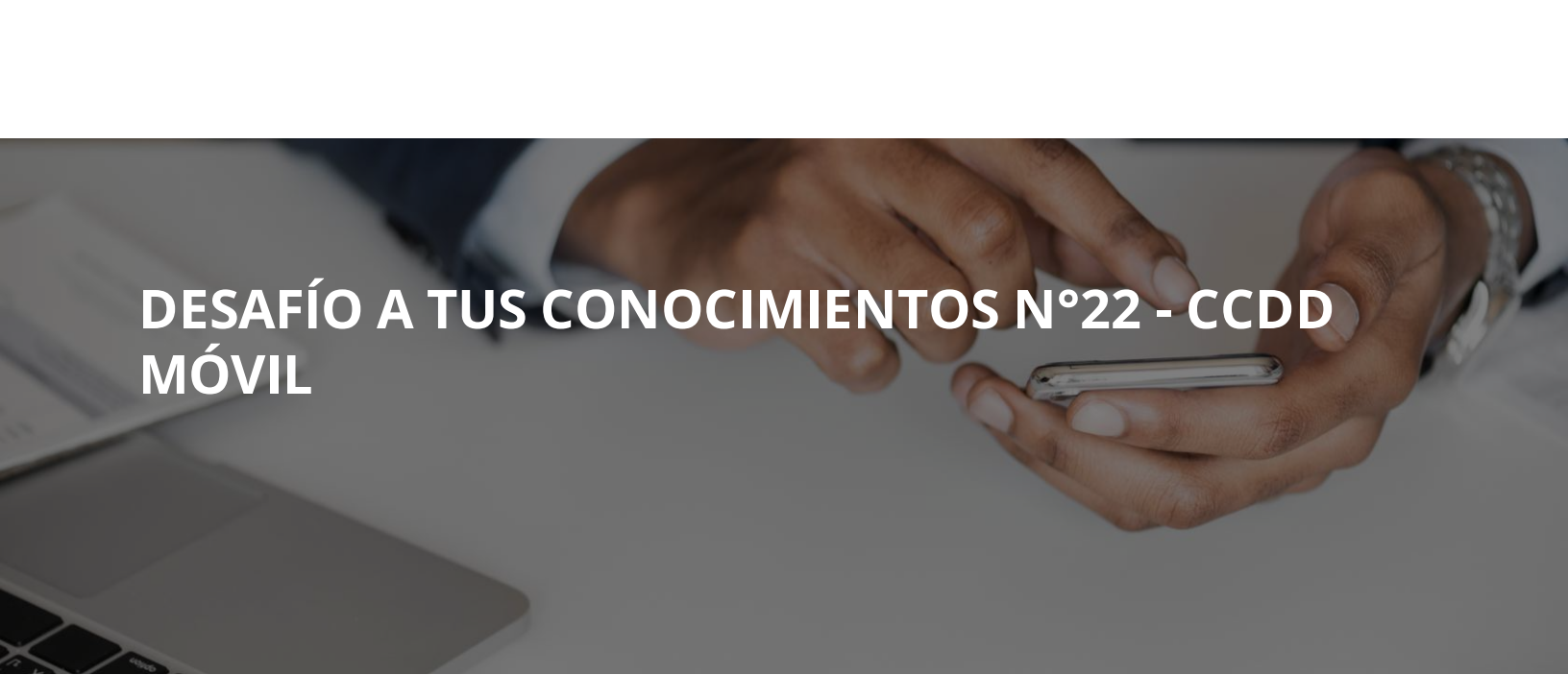




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - CCDD MÓVIL

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.



INGRESO DE RECLAMO FUR

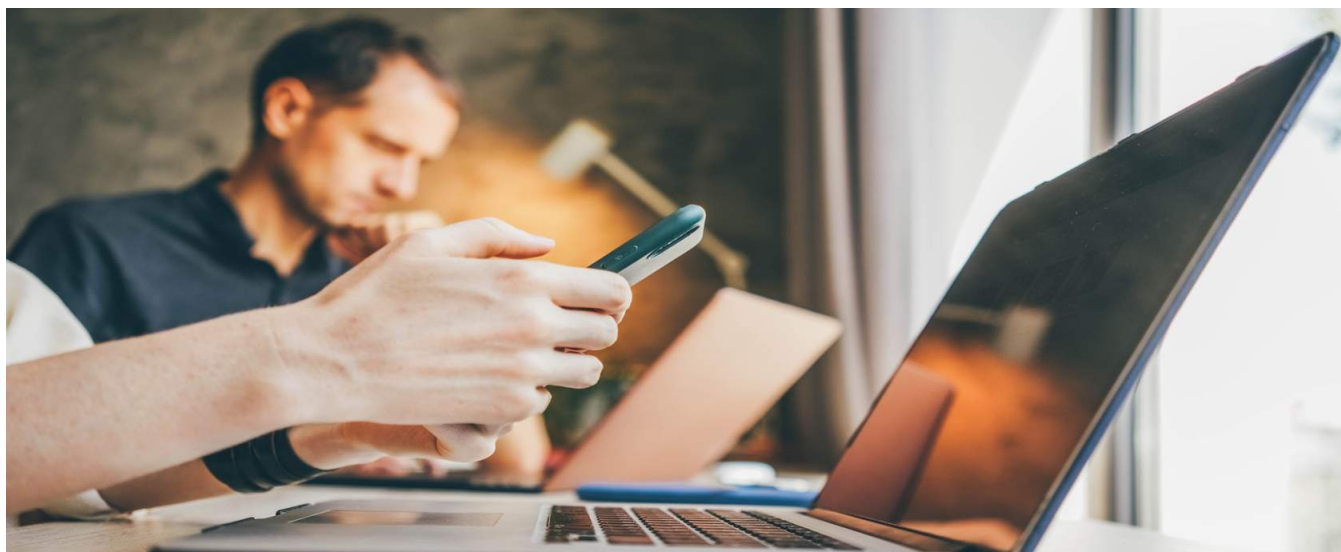


ROAMING OUT CLARO



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE RECLAMO FUR



ALCANCE:



✓El alcance de este procedimiento es para Sucursales. Call Center (Plataforma 105) y Canales digitales ([ClaroChile.cl](https://clarochile.cl))

✓Esta atención se puede dar al Titular, Tercero usuario del servicio, incluso no cliente CLARO.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

✓ Antes de ingresar el reclamo en sistema, SIEMPRE debes **intentar resolver el inconveniente del cliente.**

✓ Sólo si el cliente insiste en ingresar un reclamo, debes ingresarlo en ONE. Junto con el ingreso de un reclamo, **debes gestionar la entrega de FUR.**

✓ Ejecutivo, de acuerdo al alcance y atribuciones que posee, siempre debe HACER TODO LO NECESARIO **para entregar una solución en el momento.**

✓ Si resuelves el inconveniente en la atención, pero el cliente insiste en ingresar un RECLAMO, este **igualmente lo debes ingresar junto con la entrega de FUR.**

✓ Siempre **debes validar si el N° de contacto y el correo electrónico son correctos**, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación [Creación de datos y modificación](#)

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- ✓ Un reclamo se ingresa siempre y cuando el cliente EXPRESAMENTE indique que quiere ingresar un reclamo formal.
- ✓ La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- ✓ Sólo el cliente RECLAMANTE puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega en PDF y es la copia del documento que le llegó previamente por correo electrónico.
- ✓ Los ESTADOS DE CIERRES para los reclamos a aplicar son: APROBADO y RECHAZADO.
- ✓ Considerar que, en caso de atender a un NO CLIENTE, NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.
- ✓ NUNCA debes ofrecer un reclamo en forma proactiva
- ✓ Aunque un reclamo quede solucionado en la atención de la **plataforma 105**, siempre se debe ingresar en ONE, un caso ya sea por temas comercial o técnicos, con el fin de que el cliente reciba un formulario único de reclamo (FUR).
- ✓ **Plataforma 105**, Debe ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad debes atender la duda o requerimiento, pero no ingresar reclamo)

PRECONDICIONES:



1. *Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:*

- **Columna Identificación:** Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- **Columna Tipo:** indica si es un caso o una orden.
- **Columna Estado:** muestra si el caso está abierto o cerrado

2. *En caso que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:*

"Sr xxxx, le informo que su reclamo N° Cxxxxx aún está siendo revisado, le recuerda que el plazo legal de solución es de 5 días hábiles, una vez respondido usted recibirá en su email la respuesta de este".

En caso, que no tenga reclamo ingresado por el mismo motivo, avanza hasta gestión.

GESTIÓN:

RECLAMOS COMERCIALES

1. Identifica y resuelve en base a la casuística planteada por el cliente. Para realizar lo anterior, apóyate de los siguientes procedimientos:

Publicación	ID Clave
No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil	https://somosclave.cl/respuesta.php?q=home/33
NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL	https://somosclave.cl/respuesta.php?q=home/31
NO RECONOCE COBROS - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS MÓVIL	https://somosclave.cl/respuesta.php?q=home/27
NO RECONOCE COBROS – ROAMING Y LDI MÓVIL	https://somosclave.cl/respuesta.php?q=home/634

2. Una vez gestionado explica de acuerdo a las gestiones realizadas.

Cliente de acuerdo, informa lo siguiente:

"Sr xxxx, le informamos que su caso a sido resuelto, agradecemos mucho que nos haya permitido resolver".

Cliente solicita de manera explícita ingresar un reclamo.

Antes, valida que el email del cliente sea el correcto, para ello, apóyate en la publicación [Creación de datos y modificación.](#)

INGRESO DE CASO EN ONE

1. Dirígete a la pestaña principal de ONE, y selecciona los siguientes tópicos de interacción:

- **Motivo1:** Registro
- **Motivo2:** Estado solicitud
- **Motivo3:** Disconformidad
- **Resultado:** se genera caso
- Luego pincha el botón **"Acción"**

2. Una vez situado en la pantalla de Crear caso, selecciona los siguientes campos:

- Línea de producto: Telefonía móvil
- Detalles de comunicación del caso: Digita el número telefónico del cliente
- Hora de contacto predilecta: Selecciona en base a la información entregada por el cliente.
- Canal de creación de caso: Selecciona el canal de atención que representas.

-Medio de creación de caso: Selecciona en base al canal de atención que representas.

Tipo1: Disconformidad

Tipo2: Móvil

Tipo3: OtroRecibido de: Titular – cliente.

Notas:

Motivo Reclamo:

PCS Reclamado

Explicación de la solución entregada:

Resuelto en línea: Sí

3. Al terminar de registra las notas, selecciona Guardar y despachar y luego Guardar.

4. Toma nota del N° del caso ingresado y pincha "Aceptar".

5. Luego, en la pestaña de contacto asigna el caso a la cola de trabajo llamada Back UNE STE, y pincha OK.

6. Dirígete al Submenú de ONE y pincha Buscar/Soporte/Caso.

7. En la columna de Identificación del caso, digita el número del caso ingresado.

8. Pincha sobre el Numero del caso, recuerda que siempre inicia con letra C.

9. Nuevamente dirígete al submenú de ONE y pincha en Flujo de trabajo/Recuperar.

10. Pincha aceptar en el mensaje de confirmación de la asignación.

11. En estado del caso, cambia de Nuevo a En análisis y luego pincha Guardar.

12. Luego del estado En análisis, pasa a Aprobado y selecciona Guardar.

13. Una vez guardada la gestión, pincha en Cerrar Caso.

14. En notas, deja la resolución de este, usando el template: Motivo Reclamo:

-PCS Reclamado

-Explicación de la solución entregada:

-Resuelto en línea: Sí Una vez dejado el registro, pincha en Cerrar caso.

INFORMA:

"Sr xxxxx, le informo que el comprobante de respuesta de su reclamo ha sido enviado al email que se registro en nuestros sistemas, en caso de solicitar una copia, usted puede obtenerla en cualquiera de nuestros canales de atención"

En caso, que no reciba el FUR dentro de los próximos 5 Minutos, entrega la copia del original. Para ello, apóyate en la publicación de [Gestor Documental](#) .

REGISTRO:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Registro

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Inconvenientes de Atención

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo Reclamo:

PCS Reclamado

Explicación de la solución entregada:

Resuelto en línea: Sí



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ROAMING OUT CLARO



ROAMING OUT CLARO

Con la finalidad de aumentar la cobertura ofrecida por Claro a sus clientes y brindarles una mejora en su experiencia de navegación en red 4G, establecimos un acuerdo con el operador WOM, utilizando la frecuencia AWS. Se debe utilizar solamente con la finalidad de

aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia para el cliente.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A ROAMING NACIONAL CLARO -WOM?

+ Plan 4G Postpago.

+ Tarjeta USIM.

+ Equipo que soporte la banda AWS (1700 y 2100 MHz).

+ Habilitado en la red, para hacer roaming (acción masiva, ya realizada sobre la base de clientes)

¿CÓMO HABILITO MI EQUIPO PARA PODER UTILIZAR ESTE SERVICIO?

Puedes ingresar a www.clarochile.cl/portal/cl/pc/personas/catalogo-de-equipos o ingresando al Centro de Ayuda Claro.

ACTIVACIÓN ITINERANCIA DE DATOS O ROAMING DE DATOS EN EL EQUIPO

Veamos a continuación, cómo realizar la activación:



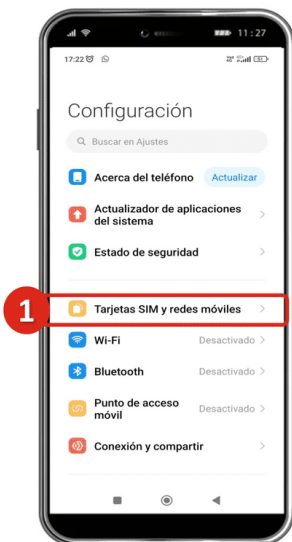
Paso 1: En la pantalla de “Configuración” selecciona la opción “Red celular”



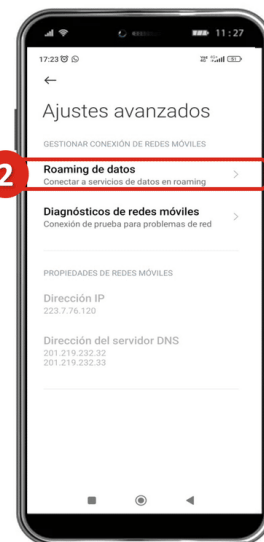
Paso 2: Selecciona “Opciones”



Paso 3: Verifica que Voz y Datos este en 4G y Roaming de datos, está activo



Paso 1: Debes seleccionar Ajustes y luego Redes Móviles



Paso 2: En Redes Móviles activar Roaming de datos



Paso 3: Podrás ver Roaming de datos activado

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°22 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22-
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR