



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - MÓVIL 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.



ROAMING MÓVIL



INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL

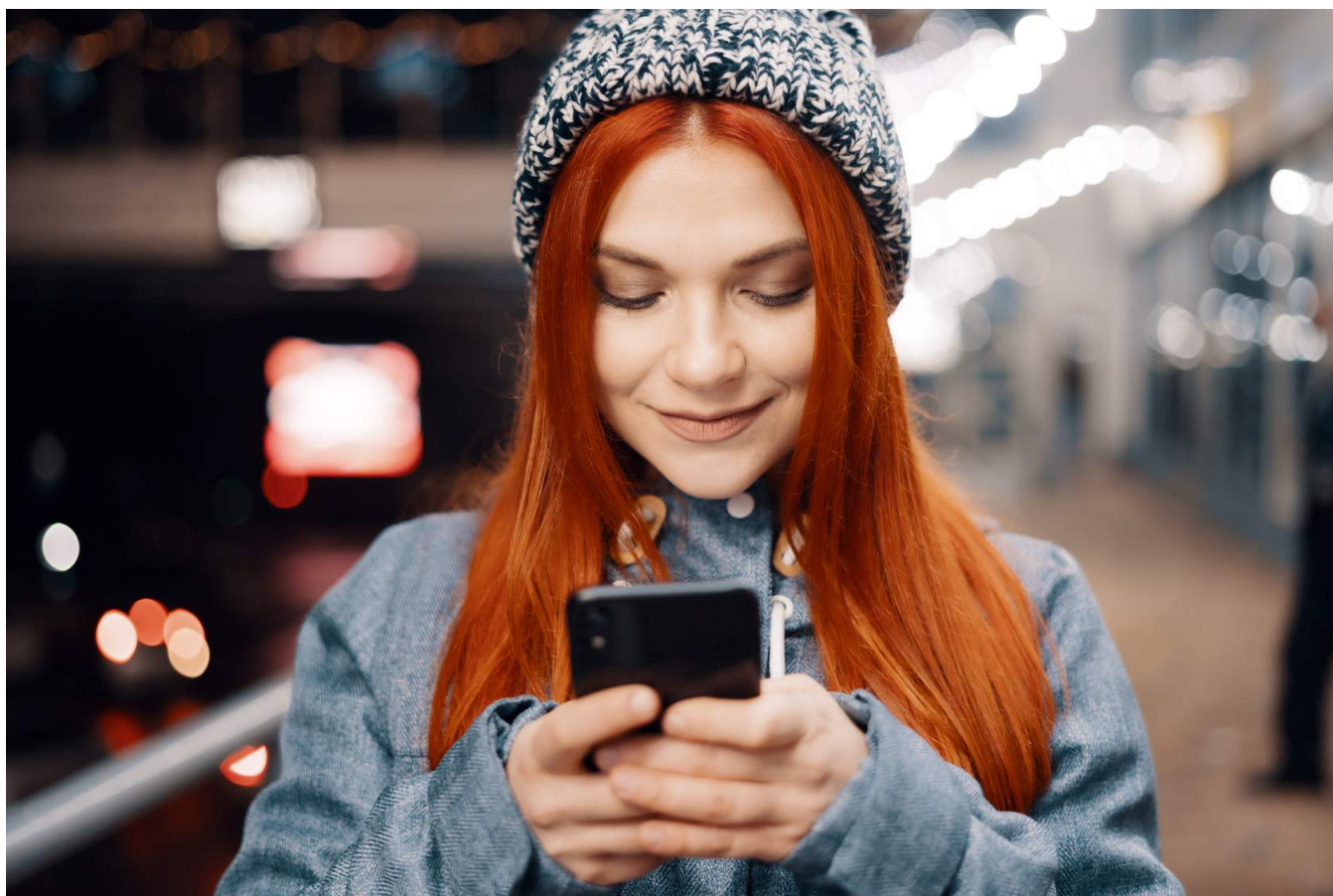


CAMBIO DE TITULAR



DESAFÍO TERMINADO

ROAMING MÓVIL



CONSULTA ACTIVACIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS FRENTE A CONSULTAS
DE ACTIVACIÓN ROAMING

PLANES POSTPAGO

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o pérdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**.

2. Revisa en **Productos Asignados** a qué **tipo de línea**.

2.1. Si la línea es **Postpago** o **Cuenta Exacta**, revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

- Si la línea **no presenta deuda vencida y es postpago**, continúa con el apartado **PLANES POSTPAGO**.

- Si la línea **no presenta deuda vencida y es cuenta exacta**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.

- Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

2.2. Si la línea es **Prepago**, revisa que tenga un **saldo de mínimo de \$5.000** en el saldo maestro, apóyate de la publicación **CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)**.

- Si la línea **posee el saldo suficiente**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.

- Si la línea **no posee saldo suficiente**, informa al cliente que debe tener un saldo mínimo de \$5.000 para poder utilizar el servicio y finaliza la atención.



VERIFICACIONES PREVIAS FRENTE A CONSULTAS DE ACTIVACIÓN ROAMING

PLANES POSTPAGO

✓ IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Sobre el **consumo de Roaming**, los minutos se consideran tanto para las llamadas realizadas como recibidas, SMS se consideran solo los enviados, ya que los recibidos no tienen costo y datos se considera tráfico de subida y de bajada.

-Debes informar al cliente que **recibirá mensajes de uso del servicio**, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al Llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas o activar el servicio a granel a través de nuestra sucursal virtual o la App Mi Claro.

-Recomienda al cliente usar la web clarochile.cl para revisar el consumo de datos de roaming (debe estar conectado a los datos móviles y no a wifi).

-El consumo es facturado **en la próxima boleta** luego de generado el tráfico.

-El servicio es **valorizado en pesos chilenos**, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

-En caso que el cliente consulte por **cómo desactivar el servicio de Roaming** informa que éste viene incluido dentro de las características del plan y no genera costo adicional, solo en caso que se haya activado el consumo a granel lo debe desactivar desde la Sucursal Virtual o la App Mi Claro.

MATRIZ DE ATENCIÓN CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING PLAN POSTPAGO

GESTIÓN:

1. Revisa **el nombre y las características del plan** que tiene contratado el cliente en CRM One. En caso que no sea un plan Max puedes revisar el siguiente [archivo](#) para verificar si el plan tiene acceso a Roaming.

1.1. Si es un **plan Max o es un plan de los que está considerado en el archivo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si el **plan del cliente no está considerado en el archivo**, ofrece el cambio a un plan Max que si tiene incluido Roaming.- Si el cliente **acepta**, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#).

- Si el cliente **no acepta**, lamenta la situación e informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel, luego finaliza la atención.

2. Verifica en [CONSULTA QDN](#) si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación [INSTRUCTIVO CONSULTA QDN](#)

2.1. Si el servicio **sí se encuentra activo**, informa al cliente que el plan incluye Roaming y que este ya se encuentra habilitado para navegar, enviar y recibir SMS y recibir llamados. Luego finaliza la atención.

2.2. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)**, continúa la atención según el apartado **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**.

3. Solo si el cliente desea **emitir llamadas estando en el extranjero**, debes validar en la **PLATAFORMA DE CONSULTA ROAMING** si es factible habilitar el servicio LDI.

3.1. Si la respuesta de la Plataforma es **Activar LDI**, puedes proceder a realizar la activación del componente LDI en CRM One, para ello, apóyate de la publicación de **LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL** (la activación **aplica solo al titular** por lo que se debe validar identidad).

3.2. Si la respuesta de la Plataforma **no permite activar LDI pero permite escalar**, debes dejar la siguiente ruta de **TIIFICA** dependiendo de tu canal de atención:

- Sucursales: CONTINGENCIA ONE →
- Call Center: MOVIL MAS →
- Canales Electrónicos: CANALES ELECTRONICOS →

Template: Galileo – PCS – RUT – Activación de LDI – Email del cliente – Canal y/o Plataforma – Email del remitente – Resultado de validación de identidad (considerar que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar aprobada).

La respuesta se hará a quien reporta a través de tipifica por medio de un email de **soporte.pt@clarochile.cl**, dentro de 1 día hábil.



Si el plan del cliente tiene incluido Roaming, informa lo siguiente:

Sr(a). XXXX, le informo que su plan incluye el servicio de Roaming, el cual ya se encuentra activo. Al llegar a su país de destino, podrá utilizar su cuota de datos, enviar y recibir SMS, y recibir llamadas. Solo necesita asegurarse de que la función de roaming esté activada en su equipo móvil.



REGISTRA:

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas comerciales,

Motivo 2: Productos y servicios Activos,

Motivo 3: Roaming y

Resultado: Solicitud completada.

Registrar en la atención:

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



NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.
- Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.
2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.
3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.
 - 3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.
 - 3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN:

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

INFORMA:

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

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros,

Motivo 2: Impugnación de Cobros,

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes y

Resultado: Solicitud completada.

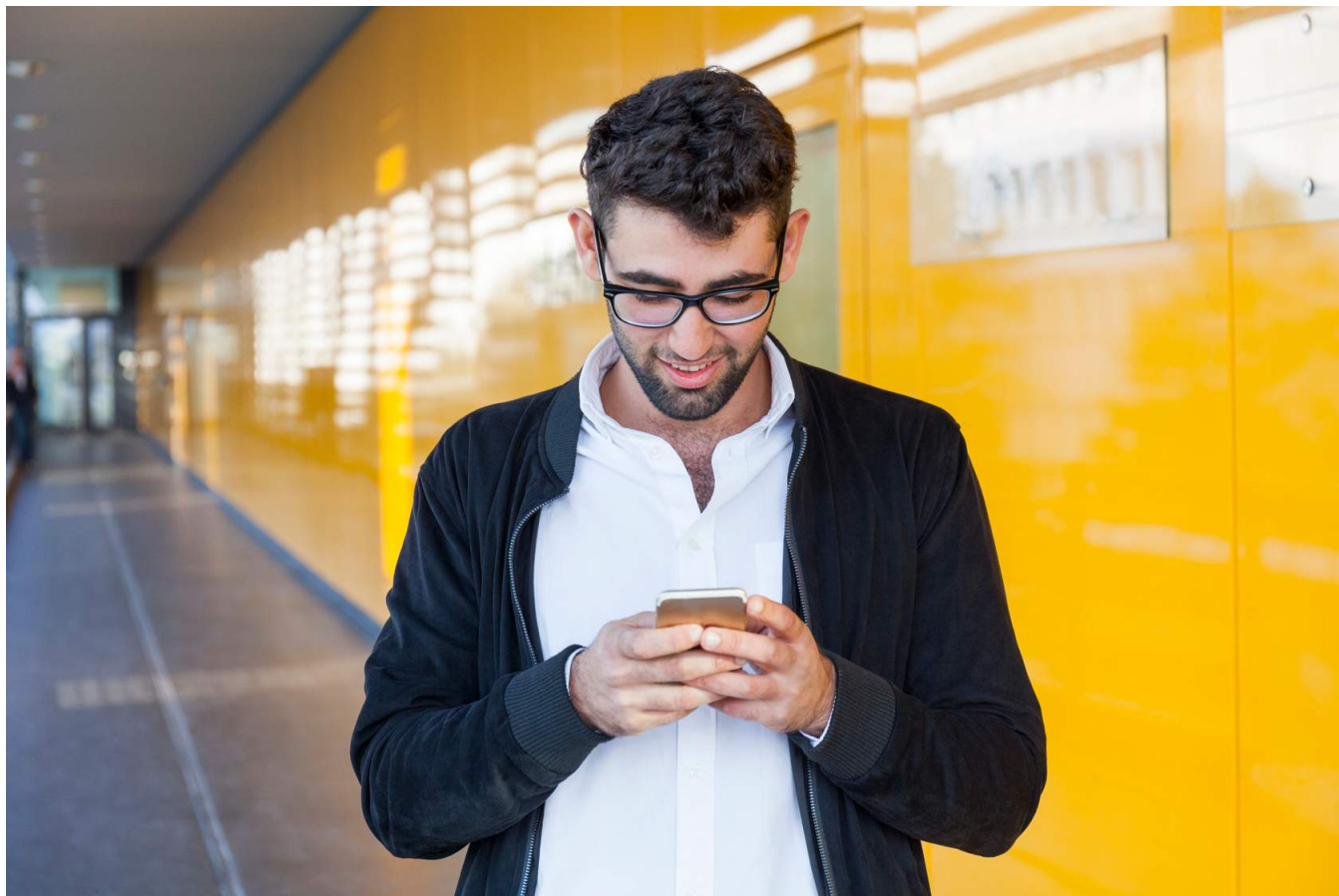
Registrar en la atención:

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



CONTINUE

INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



**CONSIDERACIONES GENERALES DEL
PROCEDIMIENTO**



TOMA EN CUENTA

No aplica para daños físicos o de accesorios: Solo se debe utilizar para inconvenientes de servicio.

No aplica para aplicaciones de dispositivos distintos al servicio móvil del cliente: Sugerir al cliente contactar al proveedor de los dispositivos con inconvenientes o apoyarse con el manual de uso de cada uno.

IMPORTANTE:

Claro no asegura la utilización del servicio de datos a través de disposición tales como: módems, punto hotspot o cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir el uso de internet. Apoyate del siguiente script en caso de consultas:

Sr(a) XXXX, entiendo lo importante que es para usted mantenerse conectado y lamento las molestias. Sin embargo, debo informarle que, según las condiciones del servicio, no podemos asegurar el funcionamiento de los datos móviles a través de módems, hotspot u otros medios para compartir internet. El servicio está diseñado para el uso directo en su equipo móvil.

No ingresar casos por inconvenientes del servicio en las siguientes situaciones:

- Utilización del servicio en edificios muy altos o subterráneos.

- Utilización en Estadios deportivos, eventos masivos y Mall.
- Al realizar llamado se hace la desviación al buzón de voz de la llamada, esto quiere decir que la persona que está tratando de contactar, tiene el desvío de llamadas activado.

Cliente con equipo que permiten más de una SIM Card: Indicar al cliente que siempre debe tener el chip de la compañía en la primera bandeja de su celular.

CALL CENTER: Clientes que no puede realizar revisiones en su celular. Si el cliente no puede realizar las verificaciones generales en su celular por que lo está utilizando durante el llamado se le debe solicitar un número de contacto distinto para devolver el llamado por si se corta la llamada (si no, devolver el llamado al mismo número). Para devolver el llamado, se deben realizar 3 intentos de contacto, uno inmediatamente luego del corte y los otros cada 1 minuto. En caso de no contactar nuevamente al cliente, se debe cerrar la atención en Tipifica como "Call Back" y detallar que no fue contactado.

Casos de CUENTA EXACTA: Debes apoyarte con la publicación [Funcionamiento Plan Cuenta Exacta](#)

Casos Prepagos: Para los casos de inconvenientes con el servicio móvil de clientes prepago, puedes apoyarte con el siguiente [ARCHIVO](#).

Registro de Atención: Siempre debes dejar el registro de atención en CRM One del inconveniente del cliente según los tópicos detallados en este procedimiento. Además siempre debes considerar dejar el siguiente **template** en las notas: **Detalle de la Falla, Nombre y Rut del cliente, PCS y Comuna en donde presenta el inconveniente.**

GESTIÓN:



REVISIONES GENERALES PARA INCONVENIENTES MÓVILES		
REVISIÓN	SI	NO
¿El estado del servicio está ACTIVO en ONE?	Continúa con la siguiente revisión	Indicar al cliente que debe regularizar el pago de su cuenta, puedes apoyarte con la publicación REVISAR ESTADO COMERCIAL
¿El cliente tiene algún componente bloqueado en ONE?	Para regularizarlo revisa la sección "COMPONENTES BLOQUEADOS EN ONE"	Continúa con la siguiente revisión
¿El cliente tiene restricciones activas en QDN?	Si tiene restricciones activas en QDN, apóyate con el procedimiento en la sección "CONSULTA EN QDN"	Revisa dentro de este procedimiento la casuística que afecta al servicio del cliente

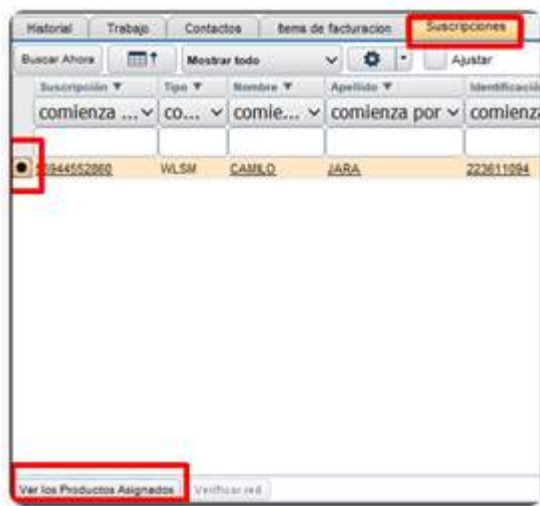
CLIENTE SIN SERVICIOS MÓVILES:

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O FURTO	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO NO TENGA EL MÓVIL
--	--------------------------------------	--	--	---

1. En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña "Suscripciones", selecciona el PCS del cliente y luego presiona "Ver los Productos Asignados".
2. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de SIM (ICCID) y el número de IMSI. --> Solicita al cliente que retire la simcard de su equipo y que mencione los números registrados

en la tarjeta. Si la simcard registrada en CRM One no es la misma que el cliente tiene en su poder, debes informar que debe realizar un cambio de simcard. Apóyate del procedimiento Cambio de SIM Card Servicio Móvil según tu canal de atención.

3. Si la simcard registrada en CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder, ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos).
4. Si los últimos 4 dígitos del número IMSI no coinciden, debes corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en Supportal. Apóyate del procedimiento Portal Help Desk – Support@l.
5. Verifica también que no exista inconsistencia en el ítem Customer Group indicando “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype”, si es así, ingresa el siguiente ticket. --> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas el inconveniente será solucionado y que solo debe reiniciar su equipo.
6. Registra la atención:



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
SEÑAL

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE
EL EQUIPO
CUMPLA
TENER
EL MÓVIL

1.Ingresa a Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> con el número de teléfono del cliente (sin +56) y presiona "Consultar".

2.Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN. -->> Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l.

3.Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Cambio de perfil en HLR
- HLR: Sí

4.Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket.

- Seleccione tipo de registro: One
- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación
- HLR: Sí

5.Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el siguiente paso.

6.Si ingresaste un Ticket en Supportal, debes generar un Caso en ONE, recuerda completar los datos del cliente, puedes apoyarte con la publicación INGRESO DE DATOS DEL CONTACTO para que el cliente sea contactado en un plazo de 72 hrs hábiles . Si no ingresaste ticket continua con el paso a paso.



REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
DEUDA

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
CL
TENGA
EL M

a) Revisa la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**

b) Si la IMEI del equipo no se encuentra bloqueada, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL
NÚMERO DE
SIMCARD SEA EL
MISMO EN CRM
ONE Y EN
CONSULTA QDN

REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
DEUDA

REVISAR QUE LA
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
PHONE PROTECT

REVISAR QUE EL
EQUIPO
CL
TENGA
EL M

a) Con el número de IMEI del equipo del cliente ingresa a la Plataforma de Consulta Phone Protect para revisar si presenta un bloqueo por deuda. El link es el siguiente: **https://somosclave.cl/consultas/imei/consulta_imei.php**

b) Si el equipo está registrado dentro de la plataforma, informa al cliente que el equipo está bloqueado por deuda. Apóyate del procedimiento Phone Protect - Campaña Recuperación de Equipos.

c) Si el equipo no está bloqueado por deuda, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA CRM	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DEUDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO NO CONTIENE TENDENCIAS EL M
---	--	---	--	---

Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar:

A través de la barra de notificaciones -->> Despliega la barra de notificaciones deslizando un dedo desde la parte superior de la pantalla hacia abajo. -->> Desplaza hacia la derecha para ver más opciones moviendo un dedo hacia la izquierda sobre los iconos de función rápida. -->> Pulsa sobre "Modo Avión".

A través de "Ajustes" -->> Pulsa sobre el "Menú" en la pantalla de inicio o revisa todas las aplicaciones del teléfono. -->> Entra en "Ajustes". -->> Accede a "Modo Avión".

Mueve el interruptor hacia la derecha para activar o izquierda para desactivar la función (cambiará a color azul indicando que está habilitada y gris cuando está deshabilitada).

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para desactivar:

Abre el Centro de Control y toca el Avión para habilitar o deshabilitar.

También se puede activar o desactivar desde el botón Configuración, seleccionando el Modo de Vuelo.

a. Si el cliente tenía activado el Modo de Avión y al desactivar el servicio funciona, deja registro de la gestión realizada

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >>
CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >>
ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

b. Si el cliente no tiene activo el Modo de Avión y el problema persiste, continúa con el siguiente paso.

REVISAR QUE EL NÚMERO DE SIMCARD SEA EL MISMO EN CRM ONE Y EN CONSULTA CRM	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O DENEGADA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CONTIENE TENDRÁ EL MÓVIL
---	--	--	--	--

a. Informa al cliente que apague el equipo y que retire cuidadosamente la simcard, y luego de 15 segundos la vuelva a insertar y lo encienda.

b. Si el inconveniente se soluciona, deja registro de la gestión realizada con el cliente:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> CONSULTA >> CONSULTA FUNCIONAMIENTO EQUIPO >> CONFIGURAR EQUIPO >> ANDRIOD/IOS

CIERRE >> CERRADO >> RESUELTO EN LÍNEA

c. Si el cliente indica que no puede realizar la prueba, informa que esta revisión es importante, ya que así se puede descartar que el problema no sea su equipo. Invítalo a que una vez realizada la prueba y descartado que el equipo no presente problemas, nos vuelva a contactar por cualquier medio de atención.

d. Si tras probar la simcard en otro equipo el servicio funciona correctamente, informa al cliente que el problema es el equipo. Entrega las siguientes alternativas según sea la situación del cliente (revisar cuadro adjunto).

e. Si el inconveniente persiste, debes ingresar el siguiente caso en ONE

Situación detectada	Acción para informar al cliente	Procedimiento de apoyo
El equipo Claro está dentro de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico para revisión sin costo.	Servicio Técnico Móvil
El equipo Claro está fuera de garantía	Ofrecer ingreso del equipo a servicio técnico; el cliente será contactado con un presupuesto de reparación .	Servicio Técnico Móvil
El equipo no es Claro o el cliente no quiere el servicio técnico	Informar la opción de Renovación de equipo de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes.	Renovación de Equipo Móvil
Después de probar la SIM en otro equipo el problema sigue	Realizar un cambio de SIM card para la línea afectada.	Cambio de SIM Card – Servicio Móvil

INCONVENIENTES EN LA NAVEGACIÓN:

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

- **ANDROID:** Ir a "Ajuste" o "Configuración". -->> Selecciona "Conexiones", "Redes" o "Internet" (puede aparecer con otro nombre dependiendo del terminal y del fabricante). -->> Selecciona "Uso de Datos". -->> Pulsa el botón de "Datos Móviles" para activar.
- **IOS:** Pulsa en "Ajustes". -->> Dentro de los "Ajustes" selecciona "Datos móviles". -->> En la nueva ventana, en la parte superior, verás que puedes activar y desactivar los datos móviles deslizando la pestaña hacia la derecha o la izquierda.
- Si se soluciona el inconveniente, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si no se soluciona, continua con el paso a paso.

REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS

SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA ACTIVADA

EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS

Indica al cliente que tenga activada la selección automática de Red en su teléfono.

ANDROID: Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". -->> Selecciona "Tipo de Red Preferida". -->> En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". -->>

En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique

"4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, continua con el siguiente paso.

**REVISAR SI LOS DATOS ESTÁN
ACTIVOS**

**SELECCIÓN DE RED
AUTOMATICA ACTIVADA**

**EQUIPO CON ROAMING
ACTIVO (ITINERANCIA) DE
DATOS**

Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom.

Android: Ingresa a "Ajustes" o "Configuración". -->> Selecciona "Redes Móviles" o "Conexiones", según figure en el equipo. -->> Selecciona "Ajuste Avanzados". -->> Selecciona "Roaming de Datos" o "Itinerancia de Datos", según corresponda. -->> Activa el botón de Roaming Internacional.

IOS: Accede al menú "Ajustes" y luego selecciona "Datos Móviles". -->> Ingresa al apartado "Opciones". -->> Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

ANDROID: Ingresa a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G) -->>

IOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).

Si el inconveniente persiste, debes ingresar un caso en ONE.

INCONVENIENTES CON LLAMADOS:

NO REALIZA LLAMADOS —

REVISAR SI EL CLIENTE ES PORTADO O NO PORTADO:

Esto es importante ya que se debe informar en el caso de escalar la solicitud al área Backoffice. Si la línea proviene de una portabilidad, en Productos Asignados, tendrá el apartado Port In. Si no lo tiene, es nativa de Claro.

Dentro de los Productos Asignados, verifica si la línea proviene de una portabilidad o es nativa de Claro.

Si la línea es portada y no realiza llamadas a números de otras compañías (uno o varios), ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. -->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede realizar llamadas -->> si el inconveniente continua, debes continuar con el paso a paso.

Registra la atención con el siguiente template.

Motivo 1: Consultas Técnicas

Motivo 2: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Motivo 3: Uso y Config. de Equipos y Servicios

Resultado: Solicitud Completada

REVISAR SI EL SERVICIO VOLTE ESTA CORRECTAMENTE ACTIVADO EN CRM Y EN EL EQUIPO DEL CLIENTE:

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña "Suscripciones", selecciona el PCS del cliente y luego presiona "Ver los Productos Asignados".

Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado "Características Básicas de Voz" y revisa si la línea tiene el ítem VoLTE activo. Puedes apoyarte de la publicación VoLTE – VoWiFi.

Si el ítem VoLTE se encuentra activo en CRM One, valida que este bien provisionado en Consulta QDN <http://qdnprod.clarochile.org/ConsultaQDN/> ingresando con el PCS del cliente sin +56.

Si la línea no tiene correctamente provisionado el servicio VoLTE, como, por ejemplo, es una línea postpago y en MTAS tiene un Profile CEVoLTE que no corresponde a este tipo de líneas, ingresa un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@l. --->> Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede efectuar llamadas.



CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS

Realiza el mismo paso a paso que en la sección "No realiza llamados". Si el cliente sigue sin recibir llamados continua con el procedimiento:

VERIFICA QUE NO TENGA ACTIVO EL DESVÍO DE LLAMADAS EN EL TELÉFONO:

Informa al cliente que revise que no tenga activo en su teléfono el desvío de llamadas y que debido a ello no esté recibiendo llamadas.

ANDROID: Desde el marcador de llamadas del teléfono selecciona "Opciones" (en algunos celulares aparecen tres puntos o una tuerca). -->> Luego selecciona "Ajustes" o "Configuración de Llamadas". -->> Presiona la opción "Servicios adicionales/complementarios". -->> Presiona "Desvío de Llamadas".

Verifica que la opción "Desviar siempre" este desactivada y no tenga ningún número registrado (de estar activada, desactivar).

IOS: Ingresa a "Configuración" y selecciona "Teléfono". -->> Luego selecciona "Desvío de Llamadas". -->> Verifica que la opción esta "Desactivada" (de estar activada, desactivar).

Indica al cliente que marque el ##002# para eliminar el desvío de llamadas y a continuación realice una llamada de prueba para ver si recibe. Si el inconveniente continua, genera un caso en ONE.

CLIENTE NO RECIBE LLAMADOS DE UN NUMERO EN PARTICULAR:

Verifica en el equipo del cliente si tiene bloqueado el número de teléfono que lo intenta llamar.

ANDROID: En la aplicación de llamadas del teléfono, presiona los tres puntos o la "tuerca". -->> En Configuración de Llamadas selecciona "Lista de Bloqueados". -->> Selecciona "Números Bloqueados".-->> Si el número se encuentra en esta lista, presiona encima de él y selecciona "Desbloquear".

IOS: En "Configuración" selecciona Teléfono y elije "Bloqueo de llamadas e identificación". -->> Toca el botón "Editar" en el extremo superior derecho. -->> Toca el botón rojo con el signo menos (-) junto al número que se desea

desbloquear. -->> Confirma tocando "Desbloquear" y a continuación, toca Hecho cuando hayas terminado de desbloquear los números.

MALA CALIDAD EN LLAMADA:

ANDROID: Ir a "Ajuste" o "Configuración" del equipo y luego selecciona "Redes móviles". -->> Selecciona "Tipo de Red Preferida". -->> En "Tipo de Red Preferida" elegir "LTE/3G/2G (conexión automática)". -->>

En "Redes Móviles" la opción de "Automática" debe estar habilitada.

IOS: Ir a Configuración del equipo y selecciona "Red celular". -->> Elegir "Opciones". -->> Seleccionar "Voz y datos". -->> Elegir opción que indique "4G/3G automática".

En sección "Selección de Red" la opción "Automática" debe estar habilitada.

Si la calidad de la navegación mejora, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción. Si esto no mejora la calidad de la navegación, continua con el siguiente paso a paso.

Si el inconveniente persiste, ingresa un caso en ONE





Para revisar los Inconvenientes con SMS revisa [aquí](#)

CONTINUAR

CAMBIO DE TITULAR



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

INFORMA

● **¿Quién lo solicita?: Titular** del servicio junto al nuevo titular.

● **¿Dónde se puede solicitar?: En todos los canales de atención.**

● **¿Qué documentos se deben presentar?:** Cédula de Identidad vigente de ambos clientes.

● **¿Aplica Validación de Identidad?:** Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.**

● **Requisitos:**

- Servicio **activo** y **vigente**.
- Sin **deuda vencida**.
- El servicio a traspasar debe tener al menos **una boleta emitida y pagada**.
- El nuevo titular debe ser **mayor de 18 años y no debe tener deuda vencida con Claro**.



MATRIZ DE ATENCIÓN:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si el **cliente nos contacta vía call center**, se debe informar que la gestión tarda 3 días hábiles, y para ello será contactado para realizar validación de identidad, tanto del titular actual como del nuevo titular.

→ En caso que el servicio a traspasar tenga un **plan no vigente**, debes ofrecer actualizar a la oferta actual, para ello puedes revisar la publicación **PLAN COMERCIAL**.

→ Los **ciclos 2 – 10 y 12** ya no se encuentran disponibles para ningún tipo de gestión. Debido a ello, si el titular de origen tiene uno de estos ciclos, al momento de traspasar el número se debe modificar al ciclo siguiente más cercano, informando al cliente esta situación junto con el cobro de proporcionales y el cambio de fecha de vencimiento. Puedes apoyarte de la publicación **CICLOS DE FACTURACIÓN** para revisar los ciclos vigentes.

→ Si la línea a traspasar **tiene un contrato de arriendo vigente por un equipo**, siempre debes ofrecer, como primera alternativa, pagar la opción de compra del equipo antes de hacer el traspaso. Solo si el cliente manifiesta que no puede, se le debe dar la opción de traspasar las cuotas al nuevo cliente, siempre que cumpla con la evaluación crediticia, en caso contrario, el cliente antiguo debe si o si pagar opción de compra.

→ Las únicas **excepciones para no validar identidad del titular** son por **defunción** e **interdicto**.

→ En caso de defunción del titular y que un familiar desee conservar la línea, los documentos a presentar son **Certificado de Defunción, Certificado de Matrimonio o de Nacimiento para acreditar parentesco y Copia del Carnet de Identidad del antiguo titular y del nuevo titular**.

En caso que el titular sea Interdicto, los documentos a presentar son **Certificado de Interdicto y Copia del Carnet de Identidad del tutor y del antiguo titular**.

✓ **GESTIÓN:**

1. Revisa en CRM One que el servicio a traspasar no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.
2. Revisa que el nuevo titular no presente **deuda vencida** asociada a su Rut.
3. Ingresa el siguiente Caso en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Traspaso de Titularidad

Resultado: Se Genera Caso.

En los subtipos selecciona:

Tipo 1: Traspaso de titularidad

Tipo 2: Móvil

Tipo 3: Validación de identidad

Utiliza el siguiente Template:

Tipo validación titular antiguo: (tipo y se agrega nombre)

Código validación y/o call id titular antiguo:

Tipo validación titular nuevo: (tipo y se agrega nombre)

Código validación: N/A (2º validación al tercero lo hace el BO)

Nº contacto antiguo titular:

Nº contacto nuevo titular:

Cuenta financiera:

Línea PCS a traspasar:

4. Informa al cliente que un plazo máximo de 3 días hábiles será contactado para realizar la gestión.

 **REGISTRA:**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Traspaso de Titularidad

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°12 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR