



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - 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: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



UNIDAD 2: INCONVENIENTES EN EL SERVICIO MÓVIL



UNIDAD 3: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES ROAMING MÓVIL



PRECONDICIONES:



1

Verifica que la cuenta este sin deuda vigente, para ello, revisa la publicación "Revisar Estado Comercial".

2

Verifica en la plataforma de consulta, si el servicio de Roaming aplica estar activo, para ello, pincha [aquí](#). En caso que no aplique su activación, informa al cliente lo siguiente: *"Sr xxxxx, le informo que, por temas de seguridad, el servicio de Roaming no puede ser habilitado, agradecemos su comprensión"*.

3

Dirígete al sub- menú de One, y pincha Buscar>Orden>Órdenes, y revisa si la orden de activación está cerrada, en caso contrario, ingresa un ticket para gestionar el cierre. Categoría: ONE. Sub-Categoría: ONE. Tipo de Solicitud: Completar orden – Cambio de oferta comercial

Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l

4

En caso de que no exista orden de activación, debes ejecutar el proceso siempre y cuando la base de consulta lo informe, en caso de que aplique, gestiona la activación de acuerdo a la publicación Activación Roaming Móvil.

5

Indaga y verifica el país de destino, y si es acuerdo vigente, para ello, apóyate con la siguiente [base de consulta](#).

GESTIÓN:



Valida si existe límite de crédito activo, para ello, sigue los siguientes pasos de revisión:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa a <https://mysyniverse.syniverse.com/login>

Luego, en la página de inicio, ingrese usuario y clave y pincha en Iniciar sesión.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

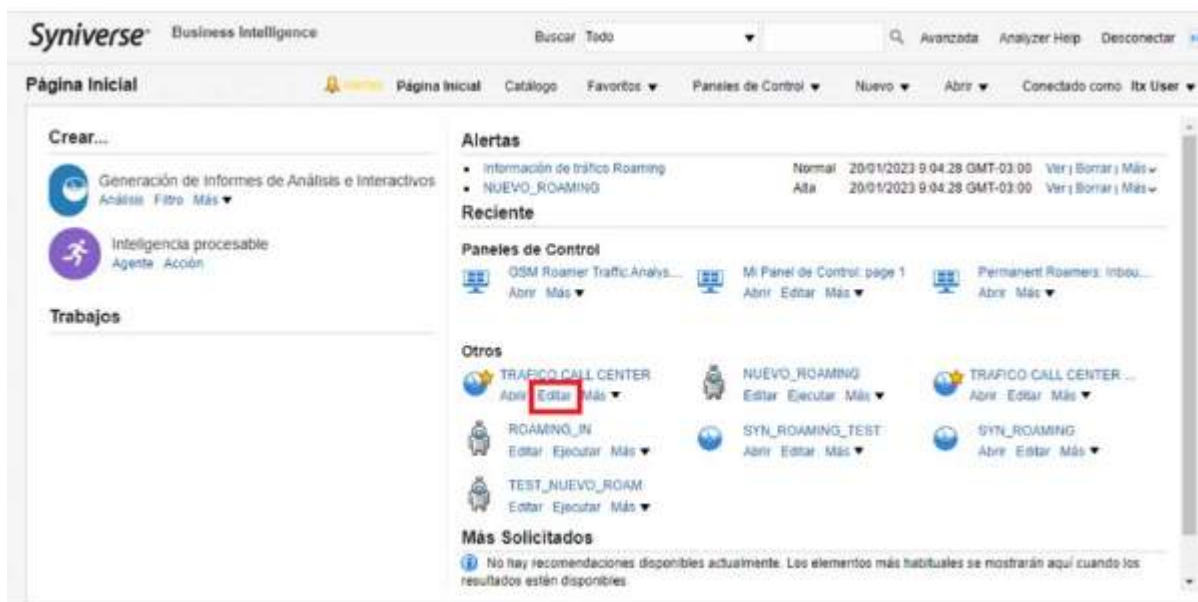
PASO 4

Al ingresar debes ingresar al módulo **ACCESibility1**, y luego hace Clic en el botón **"Analyzer"**.



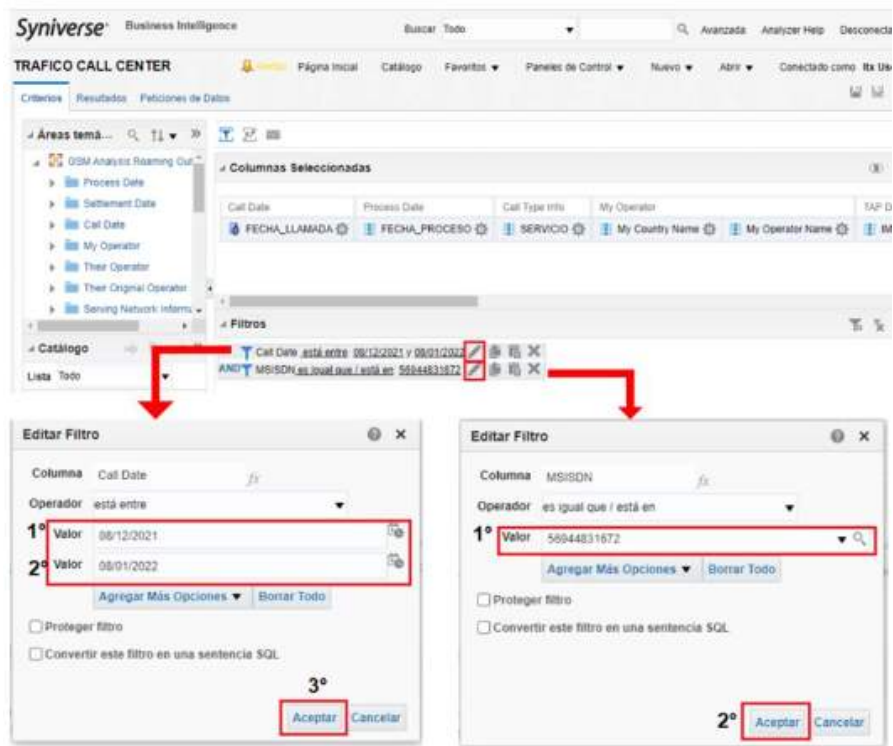
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al ingresar en Analyzer, verás esta pantalla. La cual debes ingresar a **"Editar"** del módulo **Otros TRAFICO CALL CENTER**.



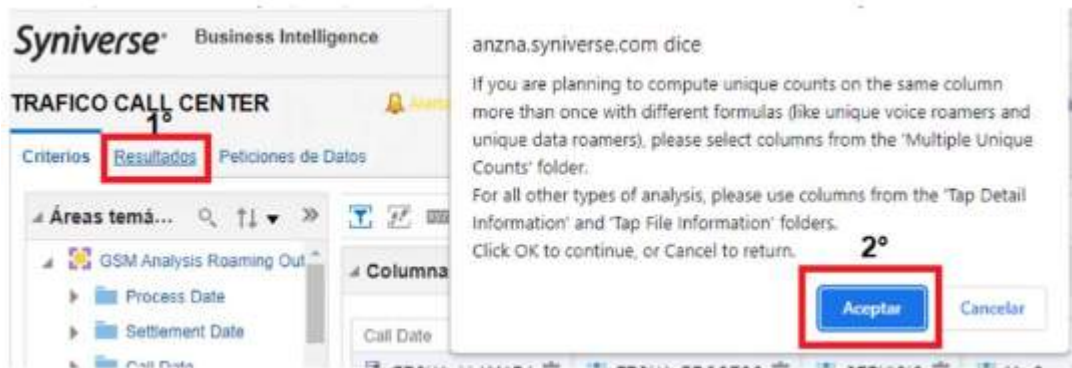
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Al ingresar, en el ícono de lápiz, debemos configurar fechas de tráfico a revisar ubicados en **"Call Date"** e indicar PCS a revisar en **"MSISDN"**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Una vez configuradas las fechas y PCS a revisar, 1º debemos hacer clic en **"Resultados"** > 2º clic en **"Aceptar"** del mensaje que aparece, para ver los resultados de tráfico Roaming.



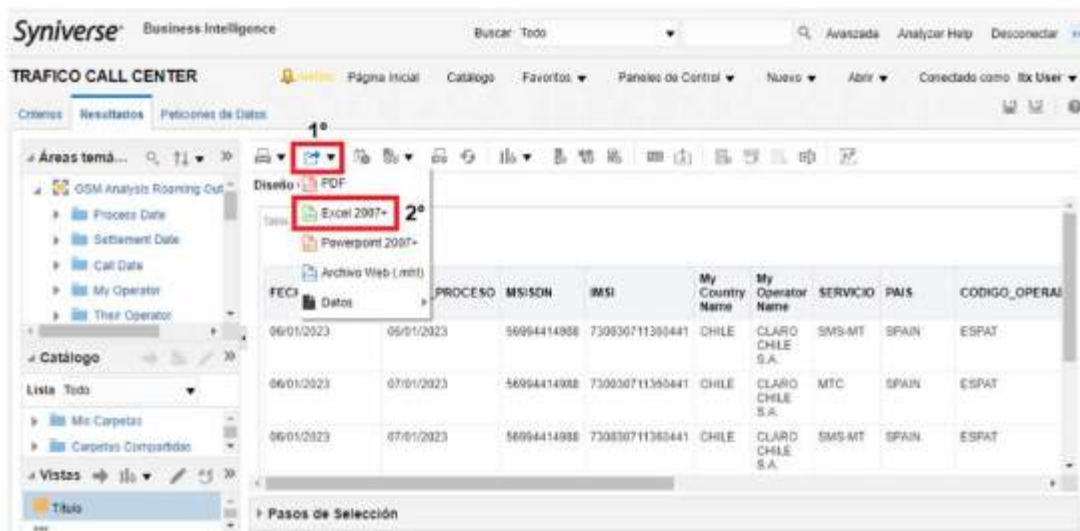
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Al ingresar en **"Resultados"**, debemos:
 1° hacer clic en botón de flecha para exportar data
 2° clic en opción "Excel"



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Al presionar "Excel", se descargará tráfico. Una vez esté listo, la página nos notificará y, por consiguiente, debemos abrir archivo. 				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
En Excel descargado se podrá apreciar el tráfico realizado por cliente. Para poder calcular el tráfico debemos tener en cuenta el servicio que ha utilizado el cliente, puesto que cada componente (voz, sms, datos) tiene un nombre diferente. Los servicios son: • GPRS = internet. Se revisa en columna "DATOS", información se encuentra en formato KB (algunas veces se muestra en MB; planilla lo indica, si no figura "MB" en DATOS, es porque información está considerada en KB). • SMS-MT = SMS recibidos. Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.				

- **SMS-MO = SMS salientes.** Se revisa en columna "LLAMADAS", información muestra el Q de SMS recibidos.
- **MTC = minutos de llamadas recibidas.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.
- **MOC = minutos de llamadas salientes.** Se revisa en columna "MINUTOS", información se encuentra en formato minutos.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

a) Idealmente, ordenar columna "Servicio" de la A-Z en planilla de tráfico. Esto con el fin de tener los servicios ordenados y facilitar cálculo.

b) Considerar el plan móvil del cliente, debido a que ciertos planes cuentan con cuota Roaming incorporada en el plan. Si queremos identificar sobreconsumo en un cliente, este punto hay que tenerlo en cuenta y restar tráfico calculado de la cuota Roaming del plan, para identificar si sobrepasa cuota e identificar valor de consumo a granel; o identificar si aún no presenta sobreconsumo.

c) Considerar si mantiene bolsa adicional Roaming contratada y con vigencia.

d) Considerar país donde estuvo realizando tráfico Roaming, ya que dependiendo del país es la tarifa que se cobra o determina si tráfico es cubierto por bolsa Roaming (adicional o incluida en plan).

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes.

2. Sumar toda la data que se presenta en columna "DATOS", sobre GPRS.

En columna "DATOS" hay que fijarse el tipo de unidad de medida por el cual está arrojándose la data, los datos móviles pueden ser expresados en unidad kilobyte (KB) o megabyte (MB); dependiendo de la unidad expresada en archivo será la forma de cálculo.

La idea es llevar el consumo a MB y/o GB de ser necesario, esto con el fin de establecer correctamente si el consumo está dentro de la cuota de alguna bolsa, o si se está consumiendo a granel.

2.1. Si está en país cubierto por bolsa, la suma de los datos la debemos restar a la cuota del plan o de la bolsa adicional. Con el resultado, debemos establecer si aún consume o no la cuota.

A) Si la planilla arroja datos en MB, debemos dividir la suma una vez por 1024 para obtener los GB. (Si nos arroja un valor inferior a 1, no debemos dividir, puesto que aún no se consume 1GB; y debemos considerar sólo la sumatoria que está expresada en MB).

Por otro lado, si consumo supera la cuota de la bolsa, el resultado debemos nuevamente por 1024 para obtener MB y multiplicarlo por la tarifa \$20, zona 1.

Ejemplo: Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2048/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1*1024=1024*20 = \$20480$ de consumo a granel.

Cliente con 2.048 MB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2048/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

B) Si la planilla arroja datos en KB, debemos dividir una vez por 1024 para obtener los MB. Si queremos pasarlos a GB, debemos dividir una vez más por 1024 (dos divisiones en total).

Ejemplo: Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max M (20 min, 20 SMS y 1 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 1GB = 1GB$ consumo a granel

Para calcular en valor CLP= $1*1024=1024*20 = \$20480$ de consumo a granel.

Cliente con 2.097.152 KB en Perú, con Plan Max XL Libre (60 min, 60 SMS y 3 GB)

$2097152/1024 = 2048MB/1024 = 2GB - 3GB = -1GB$ (Le queda 1 GB de la bolsa)

2.2. Si está en país no cubierto por las bolsas, debemos tener en cuenta la tarifa de MB a granel por \$20 o \$3990; también hay que tener en cuenta si planilla arroja data en KB o MB (para MB se multiplica directamente por la tarifa; para KB se divide una vez por 1024 para obtener MB y luego se multiplica por la tarifa. Ejemplo a continuación).

Ejemplo zona 1: Cliente con 2048 MB en Bolivia.

$2048MB*20 = \$40.960$

Ejemplo zona 2: Cliente con 2.097.152 KB en Cuba.

$2097152/1024 = 2048MB*3990 = \$8.171.520.$

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "MINUTOS", sobre MOC y/o MTC. El resultado nos arroja en minutos. A) Si minutos fueron traficados en país cubierto por alguna bolsa, debemos restárselo a la cuota del plan. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Argentina, con plan Max Y (10 min, 10 SMS y 500 MB). $15 - 10 = 5 * 60 = \\$300$. B) Si minutos fueron traficados en país no cubierto por bolsa, debemos calcularlo según tarifa de país donde estuvo cliente. Ejemplo: Cliente con 15 minutos hablados en Cuba. $15 * 1600 = \\$ 24.000$ Cliente con 15 minutos hablados en China. $15 * 60 = \\$ 900$				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
1. Revisar en qué país o países estaba cliente. Si tenemos países los cuales no están cubiertos por las bolsas, debemos filtrar por país y calcular aparte. Si estaba en país o países cubiertos por las bolsas de los planes o adicionales, las podemos dejar juntas, dependiendo del criterio bolsa adicional o bolsa Roaming de los planes. 2. Sumar toda la data que se presenta en columna "LLAMADAS", sobre SMS-MO. El resultado nos arroja en unidades de SMS. A) Si cliente envió SMS de un país cubierto por bolsas, debemos restarle la sumatoria a la cuota del plan.				

B) Si cliente envió SMS de un país no cubierto por bolsas, debemos multiplicar la sumatoria por la tarifa del país desde donde envió el SMS.

IMPORTANTE:

- El servicio Roaming es generado en redes extranjeras, por lo que los tráficos presentan desfases que impactan en los valores informados, los cuales pueden variar de un día a otro y no representan lo que finalmente será facturado al cliente.
- No se entrega tráfico obtenido de Syniverse a cliente. Para ese tipo de casos, se debe derivar a SV, APP Mi Claro o miportal.clarochile.cl
- Tráfico obtenido de Syniverse aplica para la gestión de candidatos, alertas Syniverse y reporte Análisis prevención fraude WSMS.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

1. Ingresa a la cuenta financiera del PCS a revisar.
2. También puedes validar desde ONE, seleccionando la última pestaña en el costado derecho de la pantalla y en el menú desplegable, seleccionar «Límite de Crédito».
3. En Suscripción, Ingresar el número de la línea y validarlo presionando el botón indicado con la flecha y luego presionar «Buscar Ahora».

Descripción de la Pantalla:

- Roaming No Datos: Voz roaming
- Roaming Data: Roaming Datos

• **Límite de crédito por defecto:** Es el % que el cliente se puede exceder, según su cargo fijo. Por Ej: si el % es 200 significa que el límite es 2 veces su cargo fijo.

- **Monto Reescrito:** Opción que muestra cuando el umbral se modifica manualmente.

- **Restricto:** NO, es porque no está bloqueado por límite de crédito. YES, está bloqueado el servicio (debe validar en QDN).

- **Fecha de Restricción:** Fecha del bloqueo (en caso de existir el bloqueo).

- **Monto actual del límite de crédito:** Es el monto que se excedió el servicio. En la imagen se muestra que el cliente se excedió, en el servicio de voz, en \$90.625.

- **Límite de crédito total de la línea:** El límite de crédito otorgado por servicio, que vendría siendo el cargo fijo multiplicado por el % de la columna Límite de crédito.

IMPORTANTE: Los montos de Roaming están en dólares y los montos de servicio nacional, están en pesos.

En caso que no exista límite de crédito, debes continuar en el paso de Revisiones en QDN.

4. Revisa el consumo por periodo, en la página Principal de Interacción de ONE se debe ingresar en la pestaña SUSCRIPCIONES, Seleccionar el PCS y clicar sobre el PCS.

5. Después, presionar Resumen de consumo.

“xxxxx, luego de las revisiones realizadas, le informo que su servicio está restringido por límite de crédito, para poder restablecerlo usted debe generar un abono a la cuenta

PAGO DE LÍMITE DE CRÉDITO:



Exclusivo para Plataforma Roaming

PASO 1

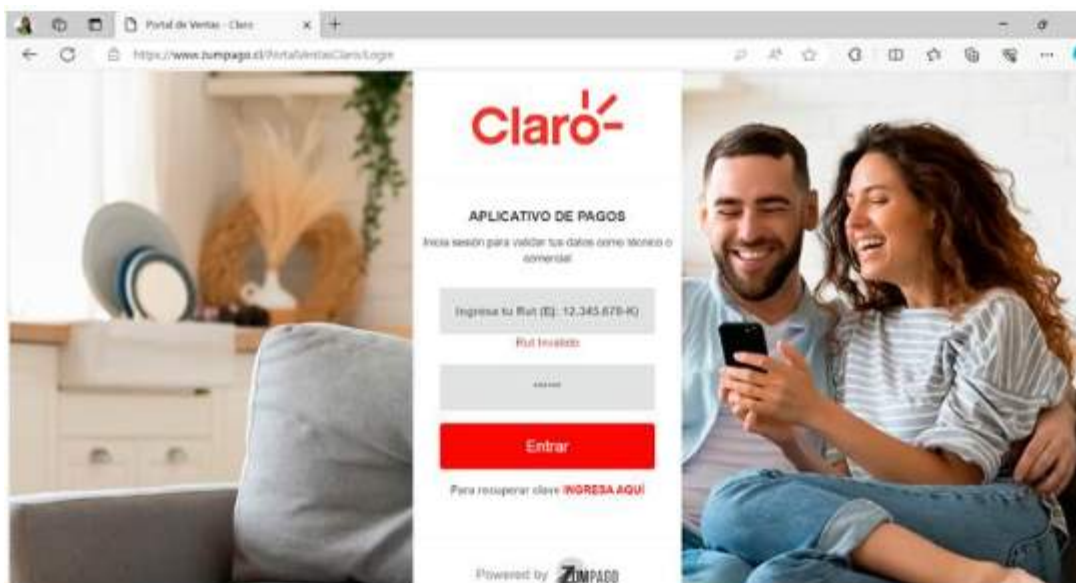
PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa al link <https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>

Ingresa Rut y contraseña



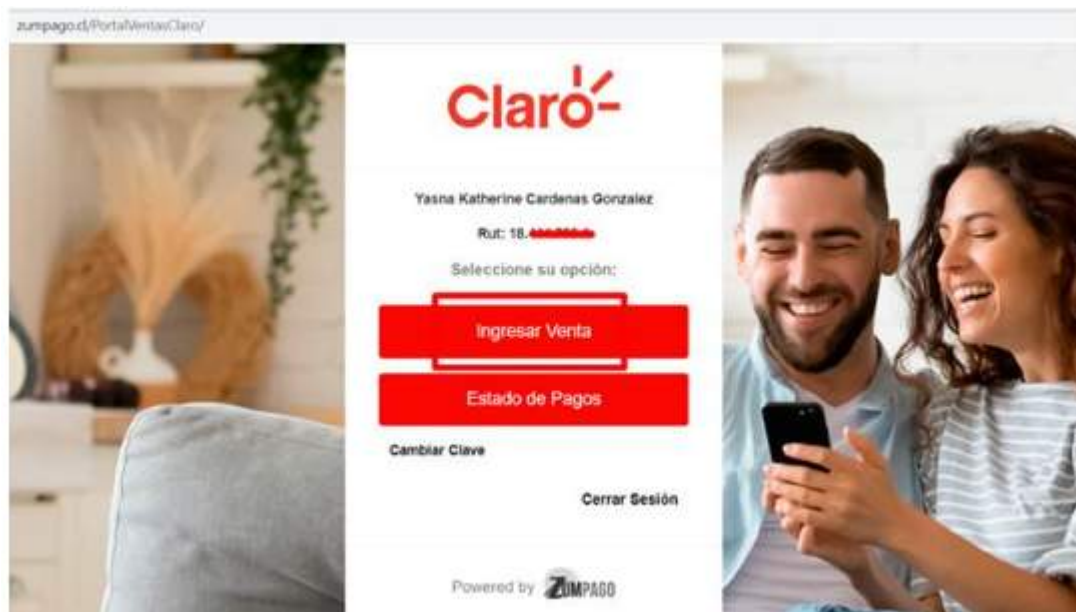
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dirígete a **ingresar venta**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

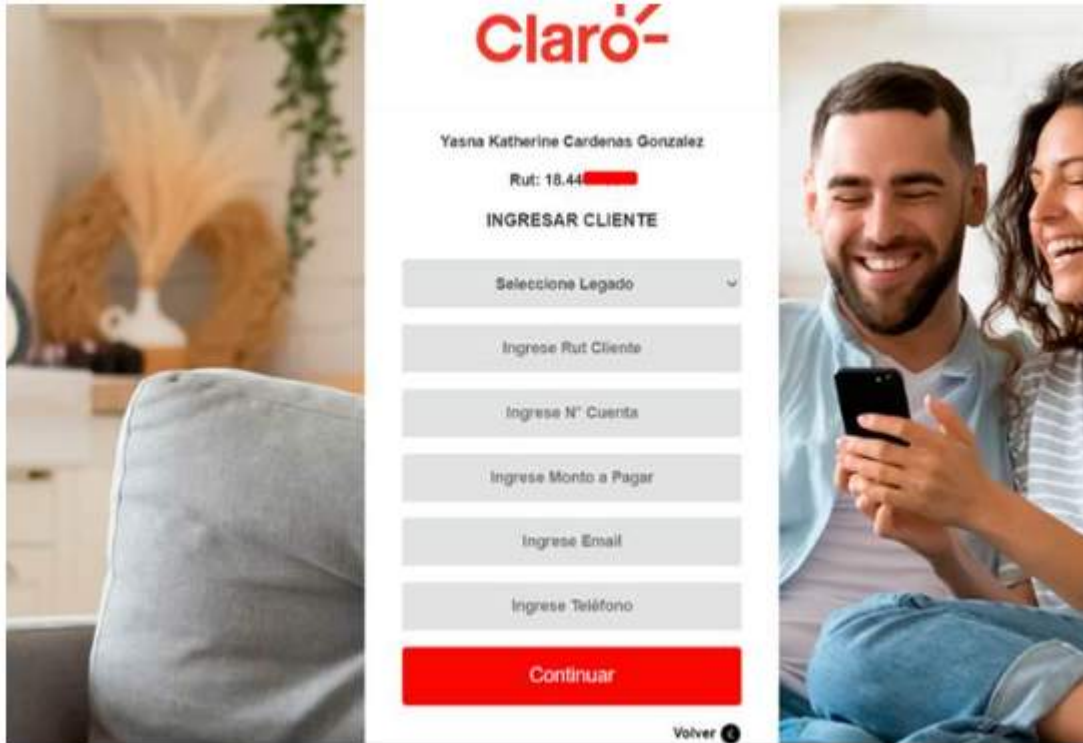
PASO 4

Ingresa los siguientes datos, y luego pincha en **Continuar**:

Los datos son:

- Legado
- RUT
- Cuenta: En el caso de que cliente no tenga cuenta creada ingresar Rut sin punto ni guion

- Monto
- Email: Email de cliente debe estar activo ya que en esta dirección será enviado el link de pago
- Teléfono



The image shows a mobile application interface for Claro. At the top, the Claro logo is displayed in red. Below it, the name "Yasna Katherine Cardenas Gonzalez" and a partially redacted RUT "Rut: 18.44" are shown. The section is titled "INGRESAR CLIENTE". There are six input fields with labels: "Seleccione Legado", "Ingrese Rut Cliente", "Ingrese N° Cuenta", "Ingrese Monto a Pagar", "Ingrese Email", and "Ingrese Teléfono". A red "Continuar" button is at the bottom, and a "Volver" link with a circular arrow icon is in the bottom right corner. The interface is flanked by two vertical images: on the left, a decorative plant in a room; on the right, a smiling couple looking at a smartphone.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez que el ejecutivo de ventas complete los datos del cliente, se envía un correo a cliente con monto a pagar. En donde el cliente, debe pinchar en **“Pague aquí”**, este email tarda solo 3 minutos en llegar al cliente. Vigencia del Link de pago es solo por 48 hrs.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez que el cliente pague, debe validar dicho pago en esta misma aplicación. Dirígete a la vista de **Estado de Pagos.**



Claro

Yasna Katherine Cardenas Gonzalez
Rut: 18.444.785-1

Seleccione su opción:

Ingresar Venta

Estado de Pagos

Cambiar clave

Cerrar Sesión

Powered by **ZUMPAGO**



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez que el cliente realizo su pago, este es validado por recaudador **Zumpago** y su estado cambia a **"Pagado"** tal como lo muestra la imagen.

/PortalVentasClaro/Home/Consultar



Claro

Yasna Katherine Cardenas Gonzalez

Rut: 18.44

ESTADO DE PAGOS

Rut

Estado

Buscar

Fecha	Rut	Monto	Legado	N° Cuenta	Estado
07/04/2023	174034801	\$2.631.417	ONE	174034801	Pendiente
26/05/2023	184447551	\$60	ONE	12345678	Pagado

Volver

INGRESO DE PAGO EN ONE:

IMPORTANTE

1. Ejecutivo, valida el pago y lo respalda en el Gestor Documental de ONE.
 2. Solicita el desbloqueo por email al equipo de recaudación, el cual impactará el pago, dentro de 24 horas hábiles.
- 2.1.** Supervisor envía los datos que corresponda al área de Recaudación, para impactar el pago en One:
- Asunto de email:
 - Límite de Crédito Roaming

- Dirigido a la casilla: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl con copia a: margarita.henriquez@clarovtr.cl
- Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming.
- RUT
- Cuenta
- Monto
- Importante: La solicitud de regularización se realiza contra recepción de comprobante.

Call center/Sucursales:

"Sr xxxxx, he solicitado el registro el pago, este tiene una demora de 24 Hrs hábiles, de todas maneras, además solicite el desbloqueo del servicio el cual tiene un tiempo de gestión de 1 hora".

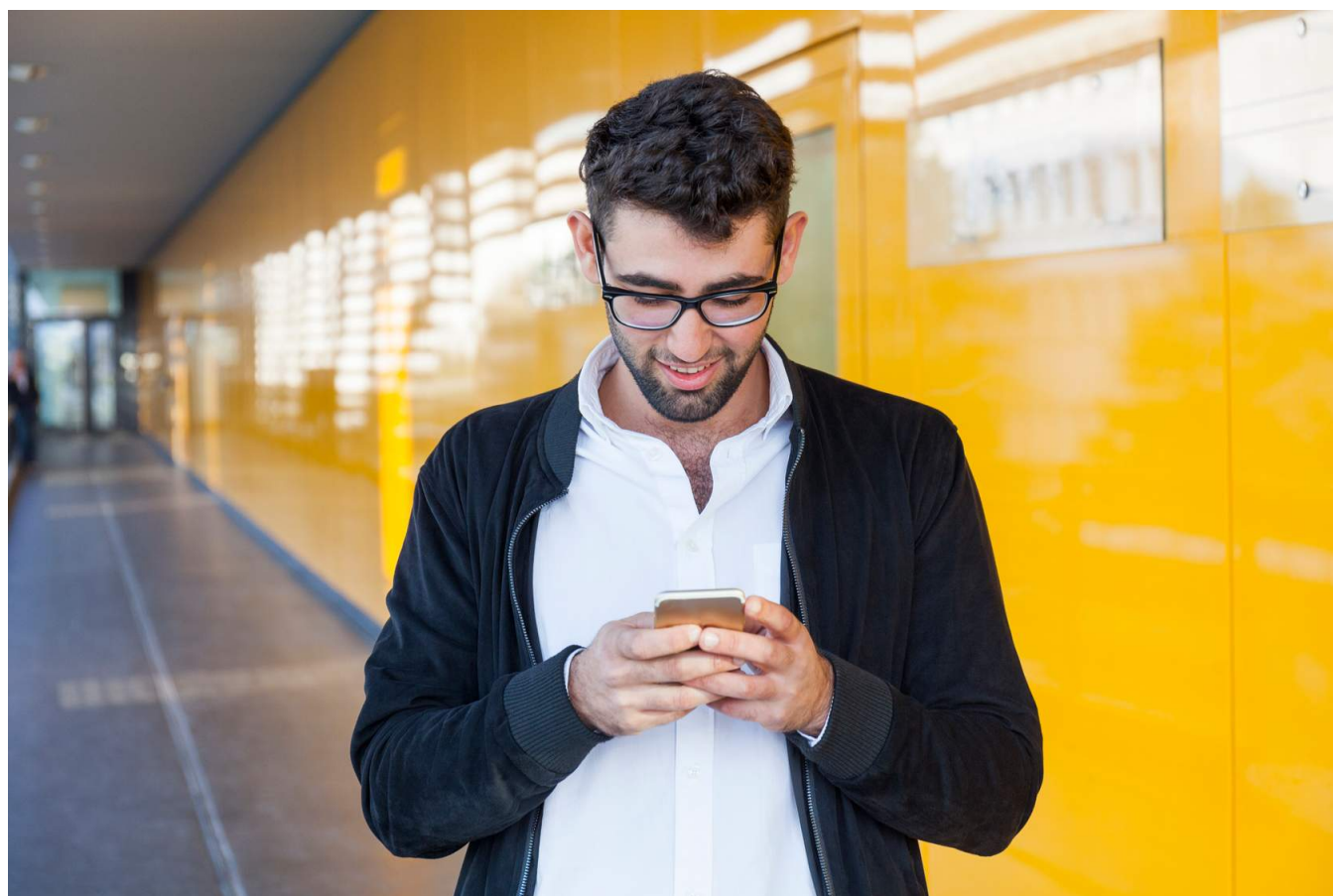
3. Una vez enviado el email a recaudación, gestiona el desbloqueo a través de un ticket, Ejecutivo de plataforma, genera el escalamiento por medio de formulario Help Desk.

- Categoría: HLR
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Limite de Crédito.
- Importante: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Para apoyarte en el ingreso del ticket, apóyate en la publicación de Portal Help Desk – Support@l



CONTINUE

UNIDAD 2: 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.

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.

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](#).

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

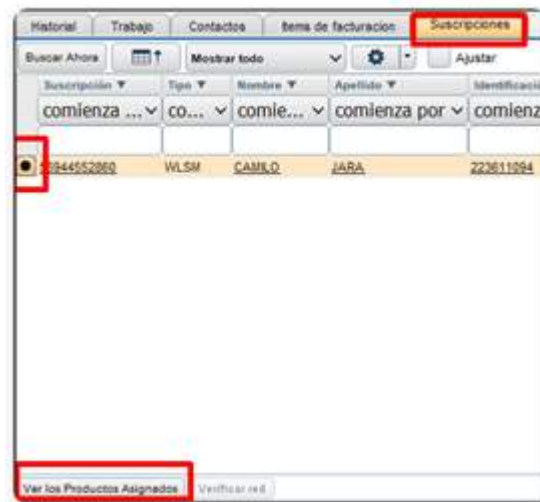
REVISAR OTRAS
INCONSISTENCIAS
EN QDN

REVISAR QUE EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
RENTA

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

REVISAR
EQUIPO
CLIENTE
TENG
EL M

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 EL
IMEI DEL EQUIPO
NO ESTE
BLOQUEADA POR
ROBO, PÉRDIDA O
RECEPCIÓN

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

REVISAR QUE
EL EQUIPO
CLASIFICADO
TENGA
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 Origenación
- 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 EL IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O SEJDA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE EL EQUIPO CL TENG 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 CUMPLA TENER EL MÓVIL
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 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 CUMPLA TENER EL MÓVIL
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 QDN	REVISAR OTRAS INCONSISTENCIAS EN QDN	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR ROBO, PÉRDIDA O RENTA	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT	REVISAR QUE LA IMEI DEL EQUIPO NO ESTE BLOQUEADA POR PHONE PROTECT
---	--	---	--	--

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
AUTOMÁTICA 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.

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

UNIDAD 3: UNIFICACIÓN DE CUENTAS SERVICIOS FIJOS



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Aplica para clientes del segmento residencial con **servicios fijos**.

ALCANCE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA UNIFICACIÓN DE CUENTAS

¿Quién lo solicita?

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica Validación de Identidad?

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)

¿En qué consiste?

- Consiste en empaquetar los servicios contratados en una misma cuenta de servicio, lo que permite al cliente recibir una única boleta, facilitando la lectura de los cobros.

Deuda

- La unificación de cuentas se podrá realizar sólo si el cliente mantiene saldo \$0 en ambas cuentas a unir.

Restricciones

- Los servicios móviles y fijos no podrán estar bajo una misma cuenta de facturación

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Se debe explicar al cliente, que el valor del plan contratado **tendrá un valor de pack**, con descuento multiservicio permanente, mientras mantenga la promoción.
- La unificación de cuentas implica **una baja y un alta de servicios**, por tanto, puede generar una actividad a terreno. El ejecutivo deberá especificar en la atención que no es una actividad real, sino producto de la unificación de cuentas.
- Un cliente puede tener varias cuentas de servicio asociadas a una sola cuenta de facturación.
- **En caso que las cuentas unificadas tengan ciclos de facturación distintos, se deben alinear**, informando al cliente que llegará el cobro de los días proporcionales y el cobro por anticipado, para la siguiente facturación.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN UNIFICACIÓN DE CUENTAS

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Valida en la **vista 360** de Andes que los datos del cliente como **domicilio, e-mail y teléfono principal** estén actualizados.

2. Confirma que los servicios a modificar no tengan pedidos en **estado pendiente**. Para esto, revisa la pestaña **Resumen de Cliente** y confirma el estado de los pedidos en la **sección Pedidos**.

3. Verifica el **ciclo de facturación (DOM)** vigente de las cuentas de facturación desde la vista 360 de la cuenta Cliente, en la sección **Perfil de Facturación**, revisando la columna **Día de Tarificación del Mes (DOM)**. Si existen cuentas con distintos ciclos se debe informar al cliente sobre el costo de los días proporcionales que tendrá en la siguiente boleta.

4. Revisa la pestaña **Alertas de Crédito** y verifica que el servicio **no esté en cobranza**. Además verifica que la casilla de **En Cobranza** no se encuentre marcada.

5. Revisa que los servicios estén **activos**. Para esto, en la vista 360 de la cuenta Cliente, revisa la sección **Productos Instalados**. Además, en esta misma sección, verifica cuál es el servicio contratado por el cliente y así informar el valor total al unificar las cuentas.

GESTIÓN

1. Desde la vista 360 de la cuenta Cliente haz clic en la pestaña **Jerarquía de Cuentas** y verifica el N° de la cuenta que se mantendrá, así como también la cuenta que se dejará de utilizar.
IMPORTANTE: Recuerda que, si el cliente tiene fono contratado, la promoción debe actualizarse en esa cuenta para no perder

el número.

2. Haz clic en la pestaña **Resumen de Cliente**.

3.. Elimina los servicios de la cuenta de facturación que será desechada. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS](#).

4. Una vez ingresada la baja de los servicios de la cuenta que se desechará, haz clic en la barra de ruta y en la vista 360, sección **Productos Instalados**, realiza una **actualización de promoción** para así cargar el plan que contenga los servicios contratados por el cliente, pero en una sola cuenta de facturación. Apóyate del procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN](#).

INFORMA

Una vez realizada la unificación de cuentas, **informa al cliente** que la gestión fue realizada e indica los valores y la fecha de pago de su servicio. Apóyate del siguiente script:

CALLCENTER VOZ Y SUCURSALES

Sr(a) XXXX, según lo solicitado las cuentas fueron unificadas. A contar de la próxima facturación su pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el XX como ciclo de facturación, recuerde que el vencimiento de esta cuenta es los días XX de cada mes.

NO VOZ

XXXX, hemos realizado la unificación de tu cuenta, recuerda que en tu próxima facturación el pack XXXX costará \$XX.XXX y mantendrá el ciclo

de facturación XX con vencimiento los XX de cada mes.

REGISTRA

**Atención Comercial -> Cambio de serv
contrat/Susp -> Cambio de Plan/Actuali.
Promo**

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR