

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - 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 Claro Más.



PHONE PROTECT

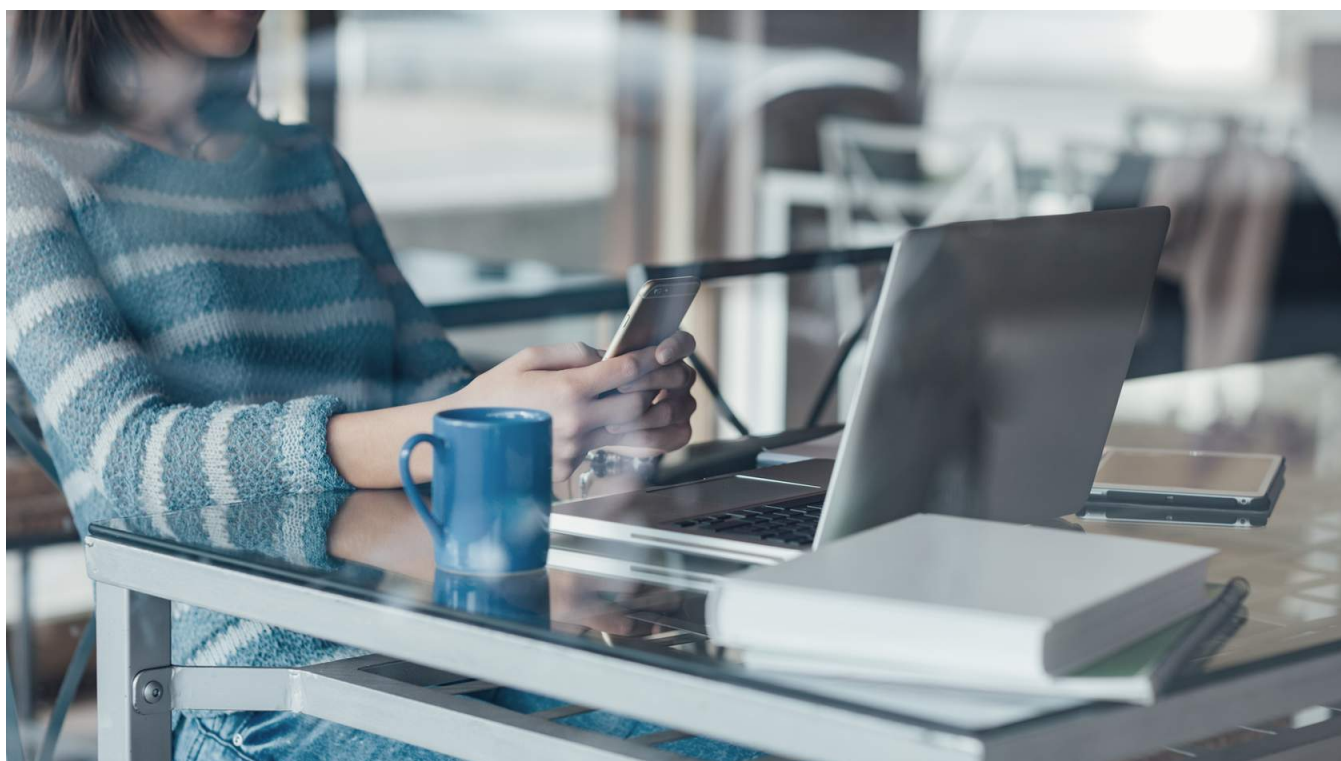


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PHONE PROTECT



DEBES SABER:



- 1 Aplica para sucursales, call center Front, canales digitales y plataforma de Phone protec.
- 2 Aplica para la atención de clientes móvil Postpago.
- 3 Esta atención aplica para el titular del servicio.
- 4 Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: lunes a viernes, en horario de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

VERIFICA:



VERIFICA

A continuación, revisaremos cómo verificar si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación.

Verifica

Paso 1

Verifica si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación.

Presente 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.**"



Verifica

Paso 2

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 pagó, 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 siguiente punto.



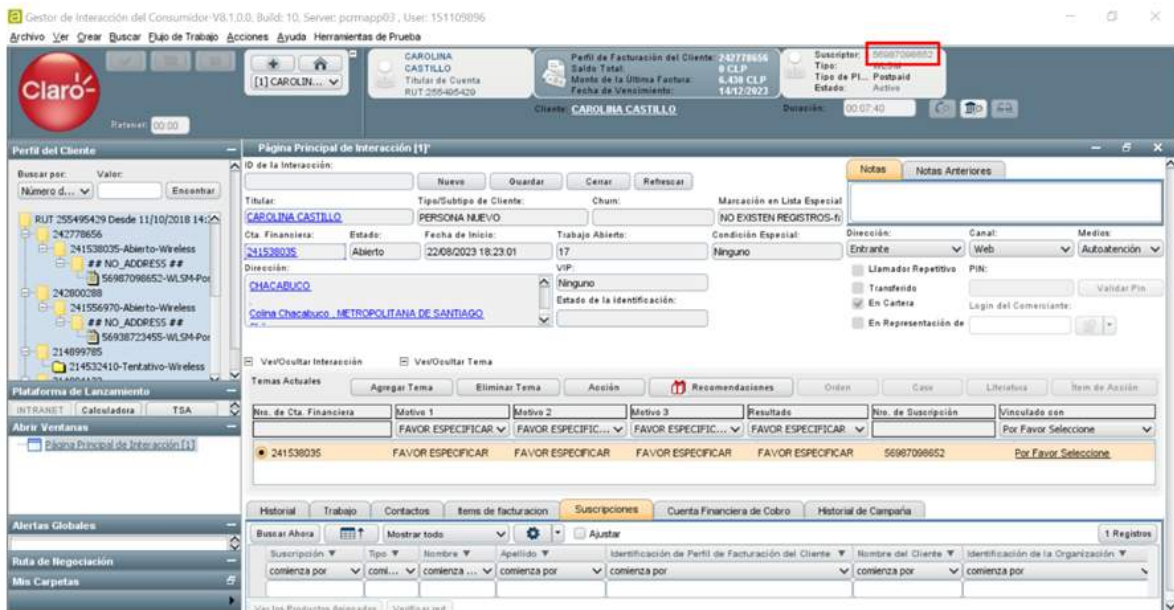
Verifica

Paso 3

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

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

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



Verifica

Paso 4

Luego pincha en “Ver productos asignados”.

Gestor de Interacción del Consumidor-V8.1.0.0, Build: 10, Server: pcimapp03, User: 151109896

Archivo Ver Crear Buscar Ejecutar de Trabajo Acciones Ayuda Herramientas de Prueba

Claro

Perfil del Cliente: CAROLINA CASTILLO
Título de Cuenta: RUT 255495429

Perfil de Facturación del Cliente: 242778656
Saldo Total: 8 CLP
Monto de la Última Factura: 6.438 CLP
Fecha de Vencimiento: 14/12/2023

Suscriptor: 56987098652
Tipo de Plan: WLSM
Estado: Postpaid
Activo

Cliente: CAROLINA CASTILLO
Duración: 00:09:00

Información General del Suscriptor: WLSM 56987098652

Búsqueda por: Valor: Encuentra

Número de Suscripción: 56987098652
Tipo de Suscripción: WLSM
Estado de la Suscripción: Activo
Fecha de Vigencia: 22/08/2023
Segmentación: Nuevo

Nombre del Suscriptor: CAROLINA CASTILLO
Identificación del Cliente: 242778656
Nombre del Cliente: CAROLINA CASTILLO
Dirección del Suscriptor: CHACABUO, Colina Chacabuco, METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile...
Tipo de Plan: Postpaid
IMEI: 895603021285879
ICCID: 8956030212858799075

Lealtad: 0
Fecha del Saldo: 30/11/2023 11:57:41
Fecha de Vencimiento: 30/11/2023 11:57:41
Puntos a Expirar: 0

☒ Elegible para Reajuste
☒ Indicador de Reajuste (Desmarcar para UNDO)
☐ Suscripción del Encabezado de la Factura

Ver Producto Asignado
Verificar red
Archivos Adjuntos
Compra de unidades incluidas
Solman

Plataforma de Lanzamiento

INTRANET | Calculadora | TSA

Notas Globales

Lista de Negociación

Mis Carpetas

Información de la Suscripción | Declaración | Eventos | Historial | Servicios Facturados | Resumen de Consumo | Casos | Items de Acción | Historia de unidades ind

Buscar Ahora | Mostrar todo | Ajustar

Actividad	Fecha de Creación	Nombre de Inicio de Sesión	Información adicional	Estado	Última Actualización
Suscripción Creada	22/08/2023 19:23	omsproxy	Subscription Number created = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	22/08/2023 19:23	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	23/08/2023 12:50	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	23/08/2023 12:50	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	4/09/2023 10:20	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	4/09/2023 10:20	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	
Suscripción Actualizada	20/09/2023 2:39	omsproxy	Subscription Status Updated = "...	Completado	

Verifica

Paso 5

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

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:120501439		Perfil de Facturación del Cliente: 213956852 Saldo Total: 21.111 CLP Monto de la Última Factura: 59.768 CLP Fecha de Vencimiento: 04/07/2024		Suscriptor: 58650179540 Tipo: WLSM Tipo de PL: Postpaid Estado: Activo					
Cliente: CESAR TORRES		Duración: 00:07:35							
Detalles de Producto Asignado: Ind56959179540 producto conectado									
Ocultar Atributos									
Productos y Atributos		Identificación de Servicio		Valor del Atributo					
Contrato por arrendo de equipo		350040121517173		350040121517173					
IMEI									
Número Pagare									
Duración del compromiso por equipo				18 meses					
Fecha de Inicio del Compromiso con el Equipo				02/01/2024 11:59:59 PM					
Fecha de Término del Compromiso con el Equipo				02/07/2025 12:00:00 AM					
Devolución de equipo y tarjeta SIM									
de Equipo		350040121517173		AS Arrendamiento de Equipo con comp...					
Precio de completo del equipo (Full Price)									
Nombre de equipo				SMG GA54256A546DS GP POST					
Precio de Marketing del Equipo				400758.3					
Technology				4G					
Marca				SAMSUNG					
Tipo de adquisición				Arrendamiento					
Modelo				A54 5G 256GB Graphite					
Clasificación de equipo				SMARTPHONES					
Percentual de subsidio para PYME				0					
Cantidad de pagos a plazo				18					
Dispositivo devuelto Ind				No					
Clasificación de la Oferta				2					
SKU				70011561					
Equipo Rango				3					
Reservation ID				0005776040					
Pie Cargo de Activacion				AS Pie Cargo de Activacion de Equipo					
Equipo Rango				3					

GESTIÓN:

Si la IMEI del equipo está 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 xxxx, 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”.

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: KParra@clarovtr.cl, Kfuentes@clarovtr.cl Llenando la siguiente tabla:

Cuenta Financiera	RUT Cliente	PCS	IMEI	Motivo de solicitud	Ejecutivo Solicitante	Sucursal Área
-------------------	-------------	-----	------	---------------------	-----------------------	---------------

Importante: 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.

“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”.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, esta atención aplica solo para el titular del servicio.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: lunes a viernes, en horario de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°5 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR