

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°4 - DTH

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.



PROCESO TÉCNICO DTH - TFI



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROCESO TÉCNICO DTH - TFI



TFI: VALIDACIONES DE DESCARTE



- 1 El ejecutivo desde ESAC valida contrato del cliente vigente y sin errores.
- 2 Estado servicio TFI también ACTIVO.
- 3 Reset físico.
- 4 Cliente con saldo cursar llamada.
- 5 Si aún persisten inconvenientes al intentar cursar llamadas desde un TFI (sin tono, en el visor NO aparece "CLARO" sino otro mensaje relacionado con no disponibilidad del servicio), entonces es probable que el teléfono no se haya registrado en la Red de Claro, en estos casos el cliente o ejecutivo deberá apagar y encender el equipo retirar batería y chip, ubicarlo en un lugar con cobertura 2G (ver barras de señal en visor). Cuando el número se registre en la Red, el estado deberá cambiar a "ACTIVO".
- 6 Si la línea no se registra, cliente debe acudir a una Sucursal por cambio de SIM.

HLR FE	Numero PCS	632600790	Imei	*****2658	Customer Group	CTA-EXACTA TFI	NO REGISTRADO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	REGISTRADO	Network Access Mode	INACTIVO	
	Camel Voz (OCS)		Camel SMS (OSMCS)		Camel APN (GPRCS)		
	Restricciones NAM	CON BLOQUEO DE DATOS GENERAL	Servicio VoLTE	INACTIVO			
NMP	Tecnologia (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS LTE	Profile	NO EXISTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	NO ACTIVO	INACTIVO
PREPAGO ECMS	Numero PCS	632600790	Imei		SimCard		NO REGISTRADO
	Codigo Plan	300	Descripcion Plan	TFI Plan 7000_300	Saldo Maestro	5918	
	Saldo Voz Onnet	0	Saldo Sms Onnet	0	Saldo Voz Offnet	200	
	Saldo Mms Onnet	0	Bolsa Dinero	0			

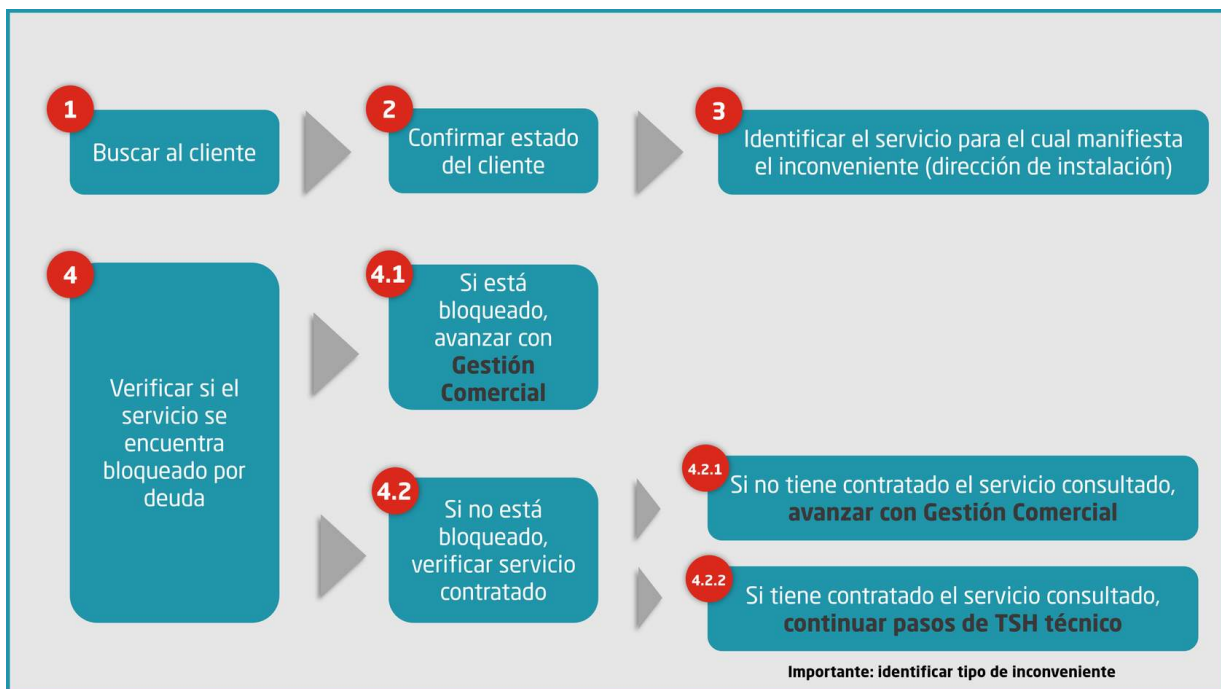
TFI: VALIDACIÓN DE CLIENTE ACTIVO

Adicionalmente, a las validaciones que el ejecutivo puede realizar desde ESAC, desde QDN es posible comprobar que el servicio se encuentra activo en el HLR (cliente recibe y realiza llamadas a todos los destinos fijos, móviles y rurales).

HLR-FE	Numero PCS	632600790	Imei	*****2958	Customer Group	CTA-EXACTA TFI	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	REGISTRADO	Network Access Mode	INACTIVO	
	Camel Voz (OCSI)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	CON BLOQUEO DE DATOS GENERAL	Servicio VoLTE	INACTIVO	Cliente Activo en HLR		
NMP	Tecnologia (NMP)	ERIC-GSM					ACTIVO
HSS-LTE	Profile	NO EXISTE	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	NO ACTIVO	INACTIVO
PREPAGO ECMS	Numero PCS	632600790	Imei		SimCard		ACTIVO
	Codigo Plan	300	Descripcion Plan	TFI Plan 7000_300	Saldo Maestro	5918	
	Saldo Voz Onnet	0	Saldo Sms Onnet	0	Saldo Voz Offnet	200	
	Saldo Mms Onnet	0	Bolsa Dinero	0	PREPAGO ECMS con saldo para realizar llamadas		

DTH: VALIDACIÓN COMERCIAL

Realizar validación comercial del cliente en CRM:



DTH: SCRIPT DERIVACIÓN TÉCNICO A TERRENO

¿Qué información se debe entregar al cliente?

Don/Doña (nombre del cliente), dado que no ha sido posible resolver su inconveniente vamos a agendar una visita técnica a su domicilio. De igual forma, en caso de que detectemos que el inconveniente pudiera ser resuelto de forma remota, uno de nuestros especialistas se comunicará con usted en un plazo máximo de 4 horas.

Agendar: [CREAR CASO DE VISITA TÉCNICA, con la agenda a partir de las próximas 48 horas]

Don/Doña (nombre del cliente), su visita técnica queda agendada para el día XX de XXXX en el rango horario entre: XX:XX y XX:XX. Recuerde que, en caso de poder resolver su inconveniente de forma remota, uno de nuestros especialistas se podría comunicar con usted en un plazo máximo de 4 horas. En caso de no recibir esta llamada, su inconveniente será resuelto en la visita técnica agendada para el día XX de XXXX. ¿Tiene alguna duda con respecto a la información entregada?



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, el ejecutivo desde ESAC valida contrato del cliente vigente y sin errores.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

¿Cuál es el primer paso para realizar validación comercial del cliente DTH en CRM?

- ☐ Confirmar estado del cliente
- ☐ Buscar al cliente
- ☐ Verificar si el servicio se encuentra bloqueado por deuda

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°4 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°4 -
DTH**

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

FINALIZAR