

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 - 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.



PORTAL HELP DESK

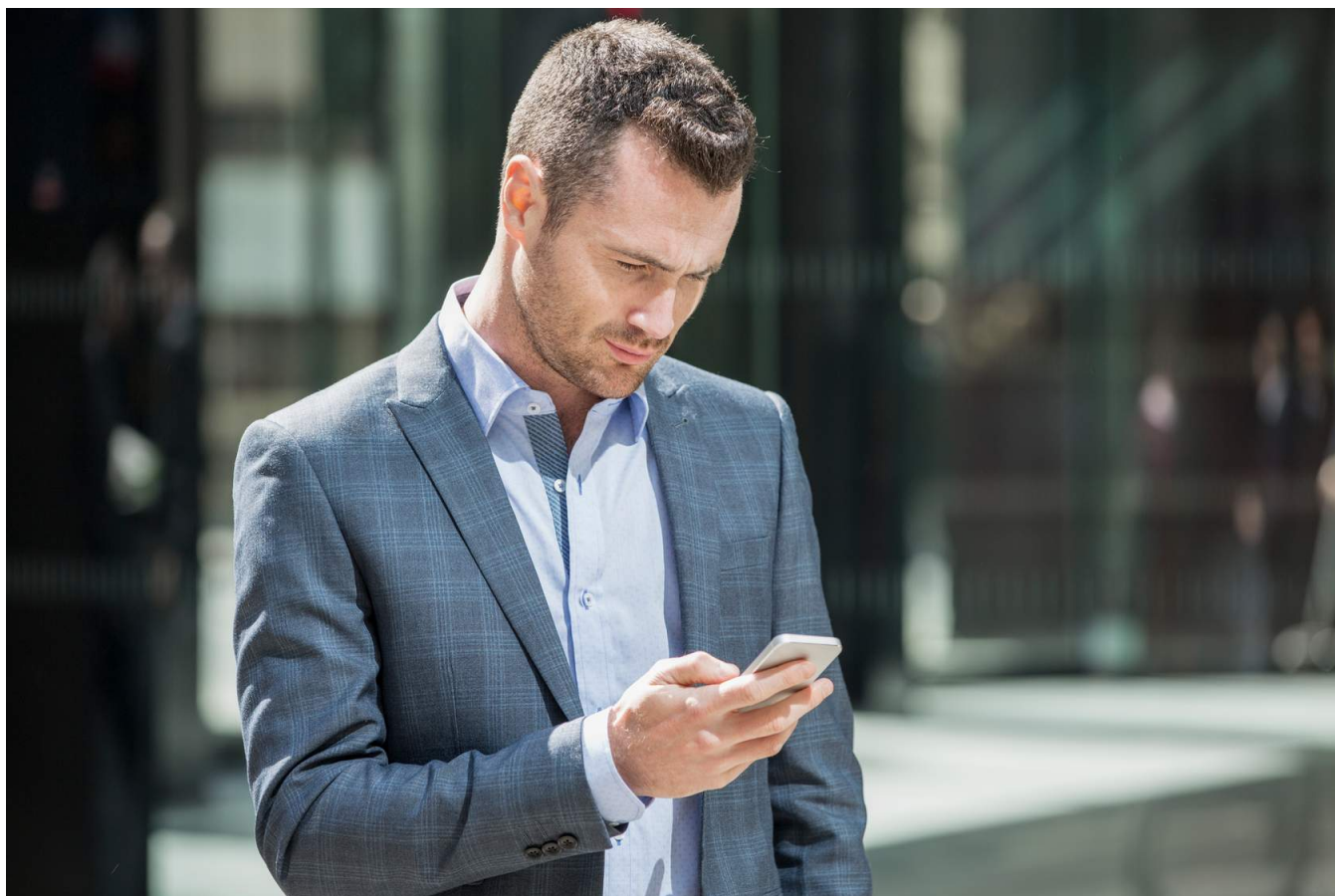


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PORTAL HELP DESK



INGRESO DE TICKET:



INGRESO DE TICKET

Para realizar un correcto ingreso de un ticket se debe realizar los siguientes pasos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Ir a **"Registro"**.

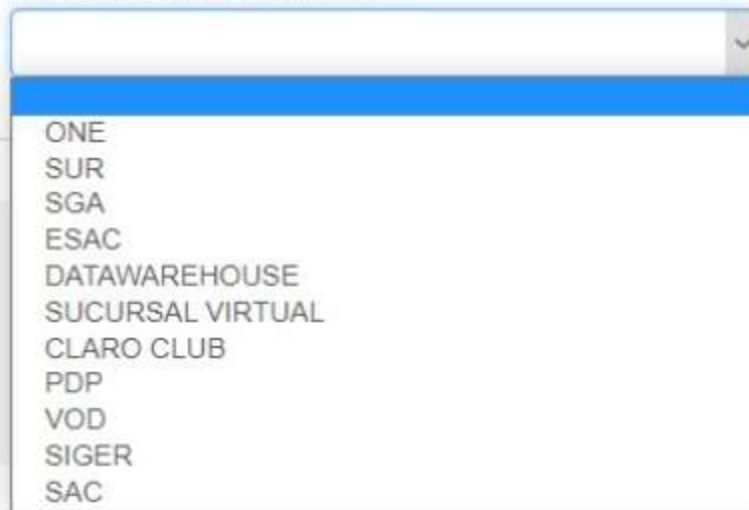
PASO 1

PASO 2

PASO 3

En el campo **"Seleccione tipo de registro"**, elige el aplicativo donde se presenta el inconveniente:

Seleccione tipo de registro

A screenshot of a web application's dropdown menu. The menu is titled "Seleccione tipo de registro" and is currently open, displaying a list of record types. The first item, "ONE", is highlighted with a blue background. The list includes: ONE, SUR, SGA, ESAC, DATAWAREHOUSE, SUCURSAL VIRTUAL, CLARO CLUB, PDP, VOD, SIGER, and SAC. The dropdown has a light gray border and a small downward arrow icon on the right side of the header.

- ONE
- SUR
- SGA
- ESAC
- DATAWAREHOUSE
- SUCURSAL VIRTUAL
- CLARO CLUB
- PDP
- VOD
- SIGER
- SAC

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Luego, debes completar el formulario con los datos que se solicita y hacer clic en **"Crear Ticket"**.

FORMULARIO ONE

Ret Alctado

Orden Amibaca

Pcs

SesCard

Intel

Categoria

Sub-Categoria

Tipo de Solicitud

Tipo de Producto

Tipo de Entidad

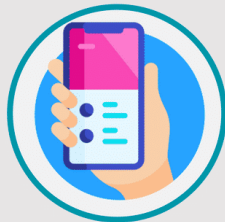
Cantidad PCS Alctados

Detalle Solicitud

HLR

Documento Adjunto
 Sin archivos seleccionados

REVISAR ESTADO DE TICKET:



SEGUIMIENTO

Una vez ingresado el ticket se debe realizar seguimiento, para ello debes seguir los siguientes pasos:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la página de inicio, hacer clic en "**Búsqueda**".



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Se abrirá un cuadro con lista desplegable. Puedes buscar por el número de ticket, número de PCS o RUT del cliente.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Tipos de Estados:				
Estados Primarios		Descripción		
Abierto		Estado inicial del ticket. Ticket Ingresado, a la espera de atención de las áreas de soporte.		
En Atención		Ticket en proceso de gestión por parte de las áreas de soporte.		
Cerrado		Ticket cerrado por área resolutora		
Cancelado		Ticket cancelado por error de ingreso, ya sea porque la solicitud no corresponde o porque la tipificación utilizada no es la correcta.		
Estados Intermedios		Descripción		
Reapertura		Ticket reabierto e ingresa con estado inicial al área resolutora.		
Derivación		Ticket derivado a otra área resolutora e ingresa con estado inicial (Abierto).		
Defecto		Ticket relacionado a una atención de Clinic/PBI en curso (Gestión de problemas).		

FORMULARIO ONE

Ret Afectado

Orden Amibaca

Pcs

SesCard

Intel

Categoria

Sub-Categoria

Tipo de Solicitud

Tipo de Producto

Tipo de Entidad

Cantidad PCS Afectados

Detalle Solicitud

HLR

Documento Adjunto

[Seleccionar archivo](#) Sin archivos seleccionados

[Cerrar Ticket](#)

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Si el ticket registra estado **"Cerrado"** y no se ha solucionado el inconveniente, debes hacer clic en **"Reabrir Ticket"**.

DETALLE TICKET N°258561

DATOS DEL SOLICITANTE

USUARIO

162219103-Andres Otarola Sand

CORREO

andres.otarola@clarochile.cl

CANAL DE ATENCION

SAC

DETALLE DEL TICKET

Fecha registro

2023-01-25 11:15:38.0

Aplicación

ANDES

Categoría

BOLETA

Tipo de Solicitud

AJUSTES / HC

Rut cliente

1-9

Nro. de pedido

1234

Nro. de cuenta

Descripción

xxxx

Adjunto

Sin documento adjunto

INDICADOR DE ESTADOS

Estado	Fecha cambio	Descripción	Gestionador
EN_ATENCION	2023-01-27 15:07:17.0	Inicio atención	Andres Otarola Sandoval
DEFECTO	2023-01-27 15:08:02.0	Se asigna numero de defecto - Nro 12334	Andres Otarola Sandoval
CERRADO	2023-02-01 12:52:31.0	x	Andres Otarola Sandoval

Reabrir Ticket

Salir

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Debes seleccionar un motivo y complementar inconveniente en el cuadro **"Detalle re-apertura"**.
Luego, debes hacer clic en **"Aceptar"**.

Ingreso de Insistencia Ticket N° 258544

Motivo de re-apertura

MOTIVO 1

Detalle re-apertura

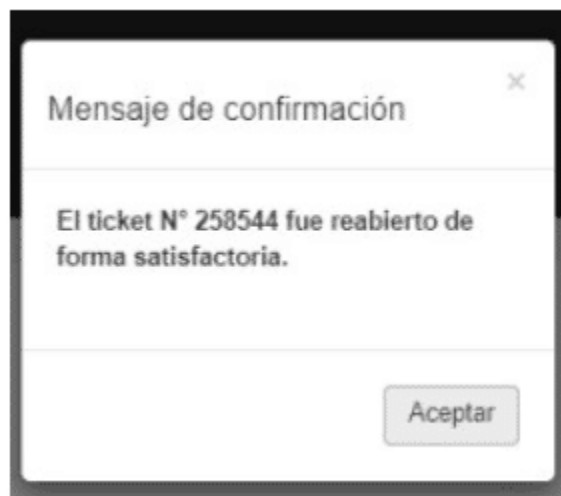
El problema no ha sido resuelto aun, favor validar nuevamente

Aceptar

Salir

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

A continuación, se desplegará el siguiente mensaje:



El plazo de respuesta máximo para el cierre y resolución de ticket es de 2 a 48 horas hábiles. En la página de inicio, encontrarás 5 íconos que te indicarán los tickets que has ingresado en el portal. (presiona sobre cada ícono para revisar el detalle).





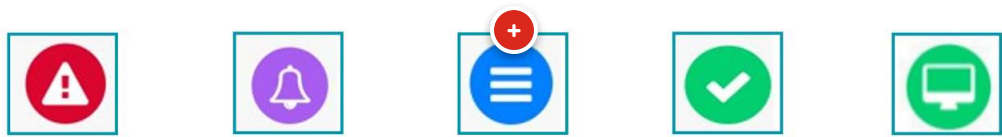
Ticket abierto y/o en atención, fuera del tiempo de respuesta.



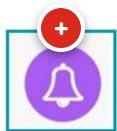
Ticket cancelado por área especialista (Ej.: no aplica ingreso de ticket).



Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.



Listado de tickets ingresados por ejecutivo, en estado **Abierto**.



Ticket derivado a área especialista, pendiente de solucionar y/o cerrar inconveniente.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirma que, el plazo de respuesta máximo para el cierre y resolución de ticket es de 2 a 48 horas hábiles.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

Pregunta

02/02

Cuando en la pantalla de inicio se muestra el siguiente ícono, a qué hace referencia:



-
- ☐ Ticket cerrado dentro del plazo de respuesta.
 - ☐ Ticket derivado al área especialista, pendiente de solucionar.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3 - MÓVIL
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 - MÓVIL

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

FINALIZAR