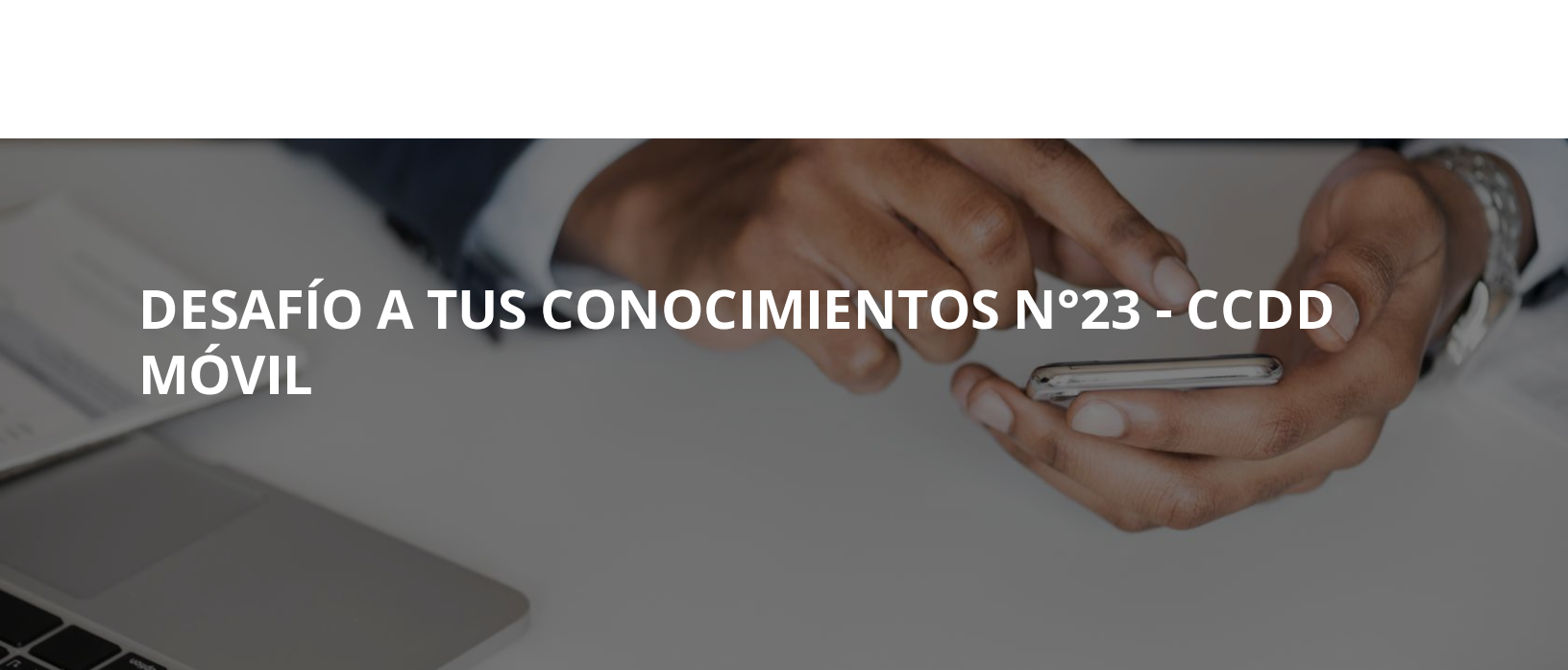




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - CCDD MÓVIL

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: NÚMERO PREPAGO ACTIVO CANCELADO EN CRM ONE

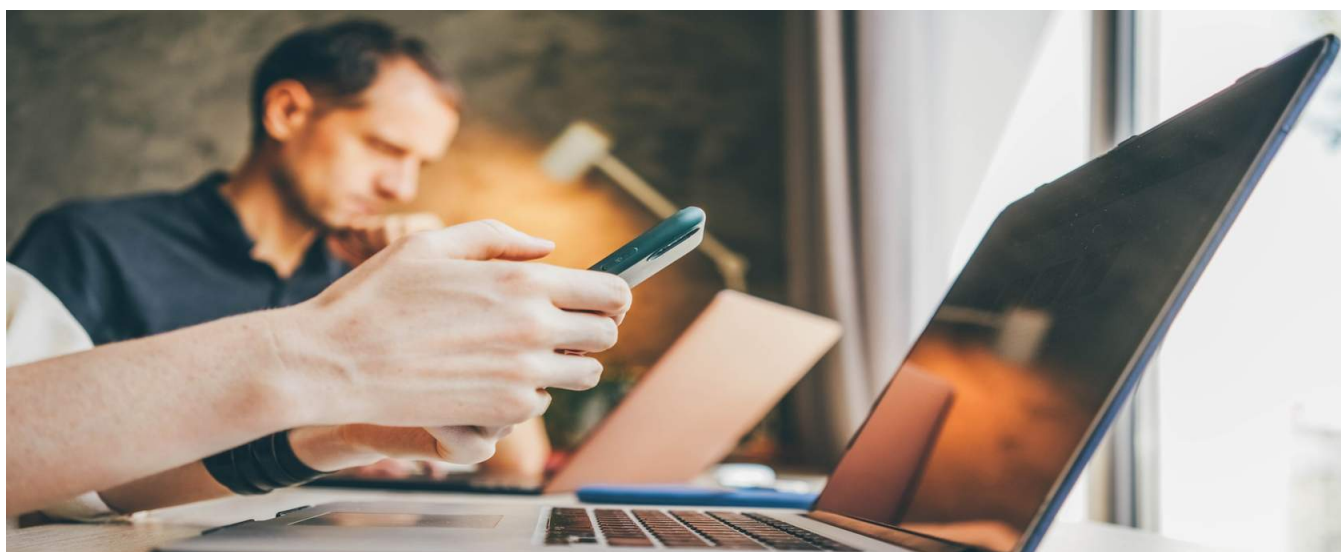


UNIDAD 2: CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: NÚMERO PREPAGO ACTIVO CANCELADO EN CRM ONE



DEBES SABER:



- Cuando un número PCS es desconectado (finalizado) en CRM One queda en estado **Cancelado**. Esta desconexión puede ser de forma **involuntaria**, debido al no pago de la deuda asociada a la línea, o, de forma **voluntaria** cuando es solicitada por el cliente titular.

- Cuando un cliente solicita la desconexión de forma voluntaria, pero desea mantener su número como prepago, se debe realizar una orden de cambio de oferta comercial en CRM One. Para esto, el cliente no debe presentar deuda vencida ni contrato de arriendo vigente al momento de la gestión. Si el número fue migrado a prepago mediante otra forma, como, por ejemplo, un ticket de Supportal, **lo cual ya no está vigente**, puede ocasionar que el número no quede activo en CRM One, aunque aparezca activo en Consulta QDN.

- Una vez finalizada una línea, el cliente tiene un plazo para reconectar dependiendo de la forma de desconexión, lo que se detalla a continuación:

- **Si la desconexión es involuntaria (cobranza):** La reconexión se puede solicitar en un plazo máximo de 180 días (6 meses) posteriores a la finalización.

- **Si la desconexión es voluntaria:** La reconexión se puede solicitar en un plazo máximo de 2 años posteriores a la finalización.



Verifica que el número prepago del cliente se encuentra cancelado en CRM One y activo en Consulta QDN, además de validar que esté dentro del plazo para reconectar su servicio. Si cumple todo lo anterior, procede a derivar al cliente a una Sucursal para que pueda ser regularizado. Sigue el siguiente paso a paso:

REVISA EN CRM ONE EL
ESTADO DEL NÚMERO
PREPAGO

REVISA EN CONSULTA QDN EL
ESTADO DEL NÚMERO
PREPAGO

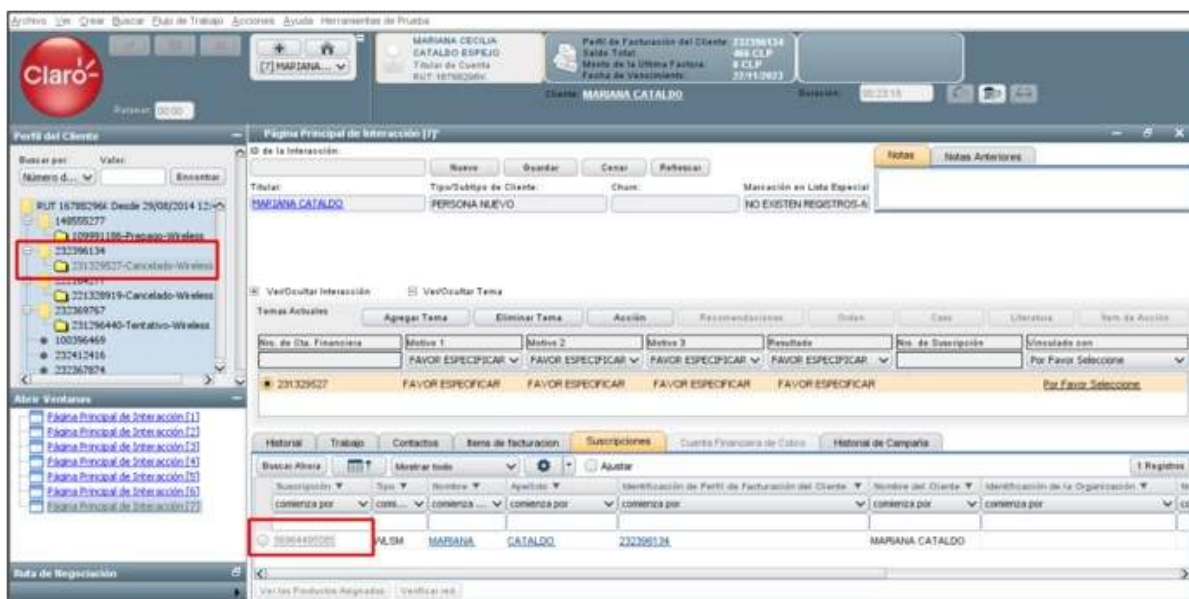
REVISA EL MOTIVO DE
DESCONEXIÓN Y LA FECHA EN
QUE FUE REALIZADO

Ingresa a CRM One con el número del cliente, selecciona la línea y presiona **Seleccionar**.

Una vez ingresado a la **Página Principal de Interacción**, revisa el estado de la línea al costado izquierdo o en la parte superior.

1.1. Si el número se encuentra **Activo** quiere decir que si está vigente en CRM One y en ese caso **no es necesario realizar este procedimiento**.

1.2. Si el número se encuentra **Cancelado**, continúa con el **PASO N°2**.



REVISAR EN CRM ONE EL ESTADO DEL NÚMERO PREPAGO

REVISAR EN CONSULTA QDN EL ESTADO DEL NÚMERO PREPAGO

REVISAR EL MOTIVO DE DESCONEXIÓN Y LA FECHA EN QUE FUE REALIZADO

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

2.1. Si el número **no se encuentra activo o no existe en Consulta QDN**, quiere decir que la línea está dada de baja. Si es así, informa al cliente que la línea se encuentra finalizada e indica que puede comprar un nuevo número prepago en nuestras Sucursales.

CALL CENTER:

Sr(a) XXXX, le informo que su línea prepago número 569XXXXXXX se encuentra finalizada. En base a esto, le puedo ofrecer comprar un nuevo número prepago, lo que puede realizar en cualquiera de nuestras sucursales.

RegistraRegistro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Consultas Comerciales
- **Motivo 2:** Productos y Servicios Contratados
- **Motivo 3:** Información Contractual
- **Resultado:** Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

CALL CENTER

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

2.2. Si el número **si se encuentra activo en Consulta QDN** continúa con el **PASO N°3**.

 CONSULTA QDN							
HLR-FE	Numero PCS	964495585	Imei	*****570	Customer Group	PREPAGO	ACTIVO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	REGISTRADO	Network Access Mode	INACTIVO	
	Camel Voz (OCIS)	ACTIVO	Camel SMS (OSMCSI)	ACTIVO	Camel APN (GPRCSI)		
	Restricciones NAM	CON BLOQUEO DE DATOS GENERAL	Servicio VoLTE	INACTIVO	CSP	CSP-0	
	Purget in VLR	NO	SType	SType-32	SCHAR	SCHAR-40	
	Purget in SGSN	NO					
NMP	Tecnología (NMP)	ERIC-GSM				ACTIVO	
HSS LTE	Profile	PP01	Bloqueo de Datos	NO ACTIVO	Roaming	ACTIVO	ACTIVO
MTAS (VoLTE)	Profile	NO EXISTE	Call Type	NO EXISTE	Carrier Code	NO EXISTE	INACTIVO
PREPAGO SCMS	Numero PCS	964495585	Imei		SimCard		ACTIVO
	Codigo Plan	563	Descripcion Plan	Tarifa Multimedia 119 + 563	Saldo Maestro	0	
	Saldo Voz Onnet	0	Saldo Sms Onnet	0	Saldo Voz Offnet	0	
	Saldo Mms Onnet	0	Bolsa Dinero	0			

REVISA EN CRM ONE EL
ESTADO DEL NÚMERO
PREPAGO

REVISA EN CONSULTA QDN EL
ESTADO DEL NÚMERO
PREPAGO

REVISA EL MOTIVO DE
DESCONEXIÓN Y LA FECHA EN
QUE FUE REALIZADO

Revisa si la desconexión de línea del cliente en CRM One fue de forma voluntaria o involuntaria y la fecha en que ésta fue realizada. Para esto, en la Página Principal de Interacción de CRM One, en el menú superior, selecciona **Buscar -> Orden -> Órdenes**.

Presiona sobre el número de la Orden **Cancelar** para revisar el motivo de la desconexión.

3.1. Si la desconexión fue solicitada de forma **voluntaria** por el cliente, verifica que la fecha de finalización no sea superior a **2 años** hacia atrás.

a. Si la desconexión del servicio es **superior a 2 años**, ya no es posible realizar la reconexión de la línea, no siendo posible activar el número prepago en CRM One. En este caso, el servicio seguirá operando, pero no será posible visualizarlo en CRM One. Informa al cliente que su línea se encuentra finalizada en nuestros sistemas y debido a una inconsistencia, el servicio ha seguido operando como prepago, pero como lleva más de 2 años en este estado no es posible de regularizar. Apóyate del siguiente script:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, le informo que su línea número 569XXXXXXXX se encuentra finalizado en nuestros sistemas, pero debido a una inconsistencia el servicio ha seguido operando como prepago. Como lleva más de 2 años en este estado ya no es posible regularizar esta situación. Igualmente le informo, que su número prepago, lo puede seguir utilizando.

Registra Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Información Contractual

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

CALL CENTER:

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

b. Si la desconexión del servicio es menor a 2 años, informa al cliente que debe acercarse a una sucursal para regularizar su número ya que actualmente aparece como finalizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que su línea prepago número 569XXXXXXXX se encuentra finalizada en nuestros sistemas, por lo que, si desconoce este estado, debe proceder a acercarse a una Sucursal de forma presencial para que pueda ser regularizado su número.

RegistraRegistro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Información Contractual

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> SOLICITUD >> DERIVA A SUCURSAL

3.2. Si la desconexión fue realizada de forma involuntaria, es decir, por cobranza, ya que el cliente no pago la deuda vencida asociada al PCS, verifica que la fecha de finalización no sea superior a los 180 días (6 meses) hacia atrás.

Sr(a) XXXX, le informo que su línea número 569XXXXXXXX se encuentra finalizado en nuestros sistemas, pero debido a una inconsistencia el servicio ha seguido operando como prepago. Como lleva más de 6 meses en este estado ya no es posible regularizar esta situación. Igualmente le informo, que su número prepago, lo puede seguir utilizando.

Registra Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Información Contractual

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

b. Si la desconexión del servicio es menor a 6 meses, informa al cliente que debe acercarse a una sucursal para regularizar su número ya que actualmente aparece como finalizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que su línea prepago número 569XXXXXXXX se encuentra

finalizada en nuestros sistemas, por lo que, si desconoce este estado, debe proceder a acercarse a una Sucursal de forma presencial para que pueda ser regularizado su número.

Registra Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Información Contractual

Resultado: Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> CARACTERÍSTICAS PLAN CONTRATADO CIERRE >> SOLICITUD >> DERIVA A SUCURSAL

Ver Acción de Orden : 139563875A Cobranza Cancelar

Esta orden está siendo manejada por MASS:

Identificación de la Orden: 139563871A Estado: Cerrado Modo de la Orden: DE

Identificación de Perfil de Facturación del Cliente: 14421422 Nombre del Cliente: JOHANNA DEL CARMEN ARDILES RAMOS

General Historial [Ninguno] Actividades Notas [Ninguna] Realización

Identificación de la Acci... Tipo: Cobranza Cancelar Estado: Terminado Cobranza Cancelar Reason: Requerimiento por defecto para cancelación

Fecha de Solicitud Inicial: 24/08/2016 Fecha de Finalización de Facturación: 24/08/2016 Fecha de Vencimiento: 24/08/2016

Canal de Ventas: MASS Usuario: MASS Equipo Propietario: unknown

Identificación de la Acción de Orden Externa: Identificación de la Acción de Orden del Client

Detalles del Equipo:

Situación	De
Cerrado	24/08/2016 19:13:39
Activación completada	24/08/2016 19:13:30

Historial de la Situación



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN



ALCANCE:

Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial, para ello debes aplicar validaciones de identidad tales como cuestionario Equifax o Acepta (según canal que representes).

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios (Marcados en amarillo) estén correctamente ingresados y actualizados.
- El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones (Dirección Postal) debe realizarse en la **CUENTA DE FACTURACIÓN**.
- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.
- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el ciclo de facturación del cliente.

DEBES SABER:

- 1 El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.
- 2 Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta.
- 3 Considera que para toda modificación la cuenta debe estar sin deudas.
- 4 Desde el 23 de julio 2024, debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, dado que el sistema asignará uno de manera automática, con el fin de evitar cobros de cargo fijo proporcional, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". **Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.**

CREAR CONTACTO Y ORGANIZACIÓN:

CREAR CONTACTO
PERSONA

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO CON RUT

CREAR
ORGANIZACIÓN
PYME

Descripción:

Crear Contacto, permite almacenar información de las personas que son potenciales clientes de Claro

Crear perfil de facturación en ONE

Paso a paso:

Completar Atributos de Identidad

a. Presionar el botón Crear Contacto, ubicado en la pantalla **Búsqueda de Contacto Extendida**.

b. Completar Atributos de Contacto.

c. Seleccionar tipo de identificación personal, debe ser RUT.

d. Ingresar Número de identificación personal. (RUT sin puntos, ni guion y con dígito verificador).

e. Presionar Validar, para confirmar RUT, serie y rescatar nombre y apellido del RUT ingresado.

f. Agregar Número Teléfono de Contacto. (Al menos 1 es obligatorio).la suscripción debe contener 11 dígitos respetando el código de país 56 + los 9 dígitos del número del cliente fijo o móvil (Ejemplo: 56991234567).

g. Buscar o Crear Dirección Primaria del Contacto.

h. Completar datos solicitados.

i. Guardar.

j. Agregar correo electrónico: Es de suma importancia ingresar esta información, ya que por este medio, se hará llegar los documentos generados automáticamente, ejemplo: una SSTM. Además de ser fundamental para la creación del cliente en Sucursal Virtual mediante "Nacimiento Digital", El estado del correo debe ser "Entregado", una vez agregado el correo debes presionar el botón "Confirmar". Puedes complementar la información, agregando medio de contacto preferido, ya que para cualquier reclamo que ingrese el cliente, el ejecutivo encargado de solucionar esta gestión, pueda entregarle la información de manera rápida, segura y personalizada.

k. Seleccionar opciones de Guardado y presionar el botón Guardar.

☐ Guardar y Ver Detalles ☐ Guardar y Crear Otro Contacto ☒ Guardar y Cerrar Ventana

CREAR CONTACTO
PERSONA

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO CON RUT

CREAR
ORGANIZACIÓN
PYME

Descripción:

Contacto anónimo: Es el contacto que se crea en ONE al momento de realizar una venta prepago con número nuevo, ya sea Chip o kit prepago, cuando el número no es asignado a un RUT de cliente en el momento de la activación AOD.

- Este procedimiento aplica para atención presencial y canales remotos.

- Dueño y/o Titular.

- Compra de chip prepago con número nuevo o kit prepago.

Paso a paso:

- 1.-Presionar el botón crear, contacto.
- 2.-Posteriormente seleccionamos "Contacto Anónimo para Prepago" y presionamos en botón.
- 3.- Una vez creado el contacto puedes ingresar a la pestaña "Items de facturación".
- 4.- Copiar cuenta financiera asignada.

5.- Para ingresar al perfil del cliente recién creado, presionar Buscar, Ingresar cuenta financiera y presionar "ENTER".

6.- Con esto ya puedes visualizar el contacto ya creado y realizar gestiones.

CREAR CONTACTO
PERSONA

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO

CREAR CONTACTO
ANÓNIMO CON RUT

CREAR
ORGANIZACIÓN
PYME

Descripción:

Es el contacto que se crea en ONE cuando el cliente entrega solamente el RUT como información personal al momento de la venta, o de la actualización de sus datos personales.

Paso a paso:

- 1.-Presionar el botón crear, contacto.
- 2.- Seleccionar "Contacto Anónimo con RUT".

3.- ingresar RUT de cliente.

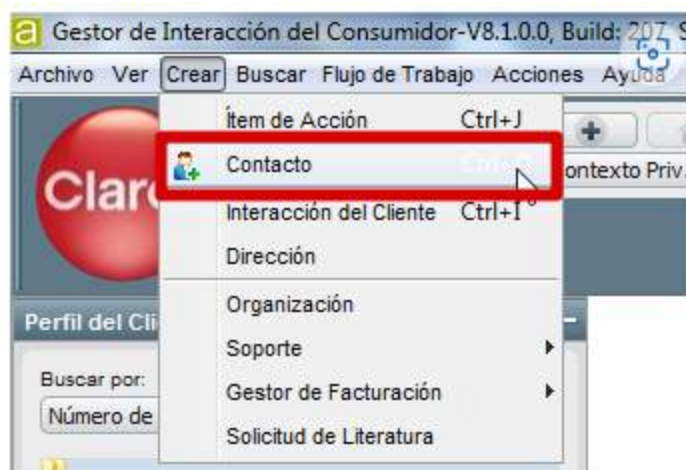
4.- Presionar botón.

5.- Una vez creado el contacto puedes ingresar a la pestaña "Ítems de facturación".

6.- Copiar cuenta financiera asignada.

7.- Para ingresar al perfil del cliente recién creado, presionar buscar Ingresar cuenta financiera y presionar "ENTER".

8.- Con esto ya puedes visualizar el contacto ya creado y realizar gestiones.



**CREAR CONTACTO
PERSONA**

**CREAR CONTACTO
ANÓNIMO**

**CREAR CONTACTO
ANÓNIMO CON RUT**

**CREAR
ORGANIZACIÓN
PYME**

Descripción:

Crear Organización, permite almacenar datos de organizaciones (empresas), potenciales clientes de Claro.

Paso a paso:

1. Crear Contacto (Rep. Legal)

- a.** Para Crear Contacto y asociar el RRLL, revisa el procedimiento haciendo clic en el botón: **"Crear Organización"**.
- b.** Presionar el botón Crear Organización Ubicado en la pantalla **Búsqueda de Contacto Extendida**.

2. Completar Atributos de Identidad Organización

- a.** Ingresar Nombre de la Organización (Pyme o Empresa Unipersonal)

3. Seleccionar Giro Comercial

- a.** Buscar Giro Comercial, presionando el botón Buscar, ubicado en la sección descripción del Código de Negocio.
- b.** Presionar el botón Buscar Ahora de la pantalla Buscar Código de Negocios.
- c.** Seleccionar Giro Comercial, marcando el Giro y presionando el botón Seleccionar.
- d.** Ingresar Identificador de Negocios (RUT) y Validar.

4. Guardar

- a.** Seleccionar Guardar y Continuar
- b.** Presionar botón Guardar.

5. Agregar Rep. Legal

- a.** Presionar el botón + Pestañas, ubicado al costado derecho de la sección pestañas.
- b.** Seleccionar Pestaña Contactos.
- c.** Presionar el botón Buscar, para buscar el contacto del representante legal.
- d.** De la Grilla Seleccionar al contacto Representante Legal.
- e.** Presionar el botón Seleccionar.
- d.** Presionar el botón Agregar

6. Cerrar

Asociar Representante Legal a PyME

Descripciones La creación del contacto representante Legal, nos permite asociar a una empresa o pyme el o los representantes legales que tenga esa empresa.

Importante: Si el contacto ya existe, sólo se debe asociar a la pyme (organización) en la pestaña contactos.

Paso a paso:

1. Completar Atributos de Identidad

Presionar el botón Crear contacto ubicado en la pantalla Búsqueda de Contacto Extendida.

2. Completar Atributos de Contacto

- a.** Seleccionar tipo de identificación personal, debe ser RUT.
- b.** Ingresar Número de identificación personal. (RUT sin puntos ni guion y con dígito verificador).

- c.** Presionar Validar, para confirmar RUT y rescatar nombre y apellido del RUT ingresado.
- d.** Agregar Número Teléfono de Contacto (mínimo un número, es obligatorio).
- e.** Buscar o Crear Dirección Primaria del Contacto.
- f.** Agregar Correo Electrónico y/o Método de contacto preferido.

3. Guardar

- a.** Seleccionar opciones de Guardado.
- b.** Presionar el botón Guardar.

Crear Organización

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°23 - CCDD MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°23-
CCDD MÓVIL**

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

FINALIZAR