



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - MÓVIL CLARO

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.

☰ CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

☰ CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL

☰ CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)

☰ DESAFÍO TERMINADO

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO - CALL CENTER

CORTE DE LLAMADA POR PROBLEMAS DE AUDIO O LÍNEA TOMADA:

APLICA CUANDO

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención.
- Los pasos 1 y 2 se deben realizar dentro de los siguientes 15 segundos desde que el cliente deja línea tomada o queda sin audio

1. Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Si el cliente no contesta, responde:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

2. Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. XXXX, se encuentra en línea, no le escucho?"

Si el cliente no contesta, responde:

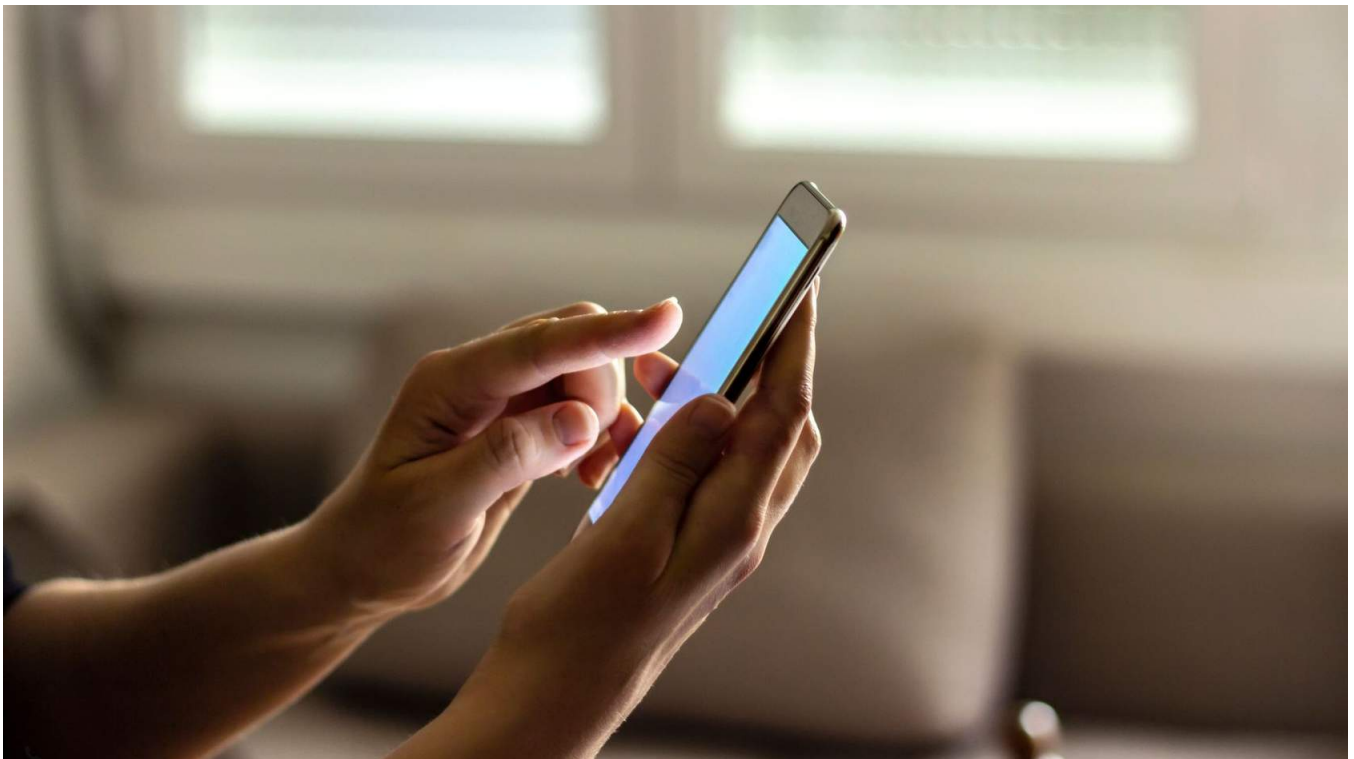
"Hola/Don/Sra. XXXX, procederé a cortar el llamado".

Para realizar el corte de la llamada debes hacer clic en el botón de corte que indica la siguiente imagen:



CONTINUE

CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL



Recuerda que en cada atención debes solicitar al titular actualizar sus datos de contacto, tales como: correo electrónico y teléfono de contacto, con la finalidad de poder enviar respaldo de las gestiones y modificaciones que realice en su contrato. Debes seguir el paso a paso en ONE.

ALCANCE:

- Este procedimiento es para Sucursales, Call Center y Canales Digitales (incluye clientes EMPRESA).
- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial, para ello debes aplicar validaciones de identidad tales como Autentikar o biometría dactilar (según canal que representes).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

IMPORTANTE

REGISTRA

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios 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.
- El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.
- 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.

● Considera que para toda modificación la cuenta debe estar sin deudas.

● 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.**

! Importante: SOLO Sí, en caso que, el cliente solicite elegir su ciclo de facturación, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de ello debe contactarse con uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

IMPORTANTE

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

✓ **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

✓ **Motivo 2:** Modificaciones

✓ **Motivo 3:** Cambio de Datos Cliente

✓ **Resultado:** Solicitud Completada Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

PRESENCIAL Y REMOTO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Debe corroborar identidad mostrando su cédula de identidad + validación Autentia o Autentikar.
- Aplica para todo cliente, tanto postpago, prepago y/o Cuenta exacta.
- Para canales remotos, se debe aplicar validación de identidad via Autentikar.
- Los datos que se puede modificar son:
 - 1. Dirección.
 - 2. Teléfono de contacto.
 - 3. Correo electrónico.
- La modificación de nombre y apellido es una gestión **exclusiva del Supervisor**. Si un cliente solicita este cambio, debes:
 - Validar la identidad del cliente
 - Crear un caso en **CRM ONE** y derivarlo a tu Supervisor.
 - El Supervisor recepcionará el caso en su bandeja de **ONE** y realizará la modificación en sistema.

IMPORTANTE: Que un Ejecutivo realice esta modificación directamente constituye una falta grave."

CONTINUE

CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)



OBJETIVO:

Detallar el procedimiento de atención para clientes que requieran el cambio a eSIM, ya sea por **solicitud directa del cliente** o porque presentan una **simcard obsoleta**, haciendo necesario el cambio a eSIM para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center** y **Canales Digitales**.
- Aplica para clientes con **servicio móvil**.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- El cambio a eSIM es sin costo a todo evento.
- Al realizar el cambio a eSIM, el cliente recibirá en su correo electrónico el código QR con la nueva eSIM para su activación. Es importante considerar que, una vez emitida la nueva eSIM, la anterior perderá señal automáticamente. Por este motivo, para completar la configuración de forma exitosa, el cliente debe estar conectado a una red WiFi al momento de realizar la activación.
- Para Call Center, en caso de que el cliente se comunique desde la misma línea en la que se realizará el cambio a eSIM, al finalizar la gestión la llamada podría cortarse

debido a la desactivación de la simcard actual. Siempre considera esta situación e informa al cliente con anticipación que esto podría ocurrir.

- El cliente puede escanear el código QR hasta 3 veces en el mismo equipo. Si escanea un cuarto intento, ya no será posible realizar la activación y debe solicitar nuevamente el cambio de eSIM.
 - Clientes con equipos Claro Up no pueden acceder actualmente a eSIM, esto debido que sistémicamente el servicio no soporta esta tecnología. En estos casos, si el cliente necesita igualmente cambiar su simcard física, deberá realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal.
 - En las siguientes situaciones, si el cliente presenta eSIM, debes derivarlo a una Sucursal:
 - Cliente realizó un bloqueo de su servicio por robo o pérdida y necesita recuperar su eSIM.
 - Cliente solicita cambiar su eSIM por una simcard física.
- Para estos casos, puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXXX, para este caso será necesario que se acerque a una Sucursal para gestionar su solicitud, ya que su servicio actualmente cuenta con una eSIM. Allí podrán ayudarle con la recuperación o cambio de su eSIM, según corresponda.



Según el tipo de atención que se presente con el cliente, continúa con el apartado correspondiente: Cliente solicita cambio a e-Sim (atención reactiva), Cliente con sim obsoleta (atención proactiva) y anexo N°1: cómo desinstalar la e-Sim del equipo actual, revisa [aquí](#).

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR