

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - 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.



INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

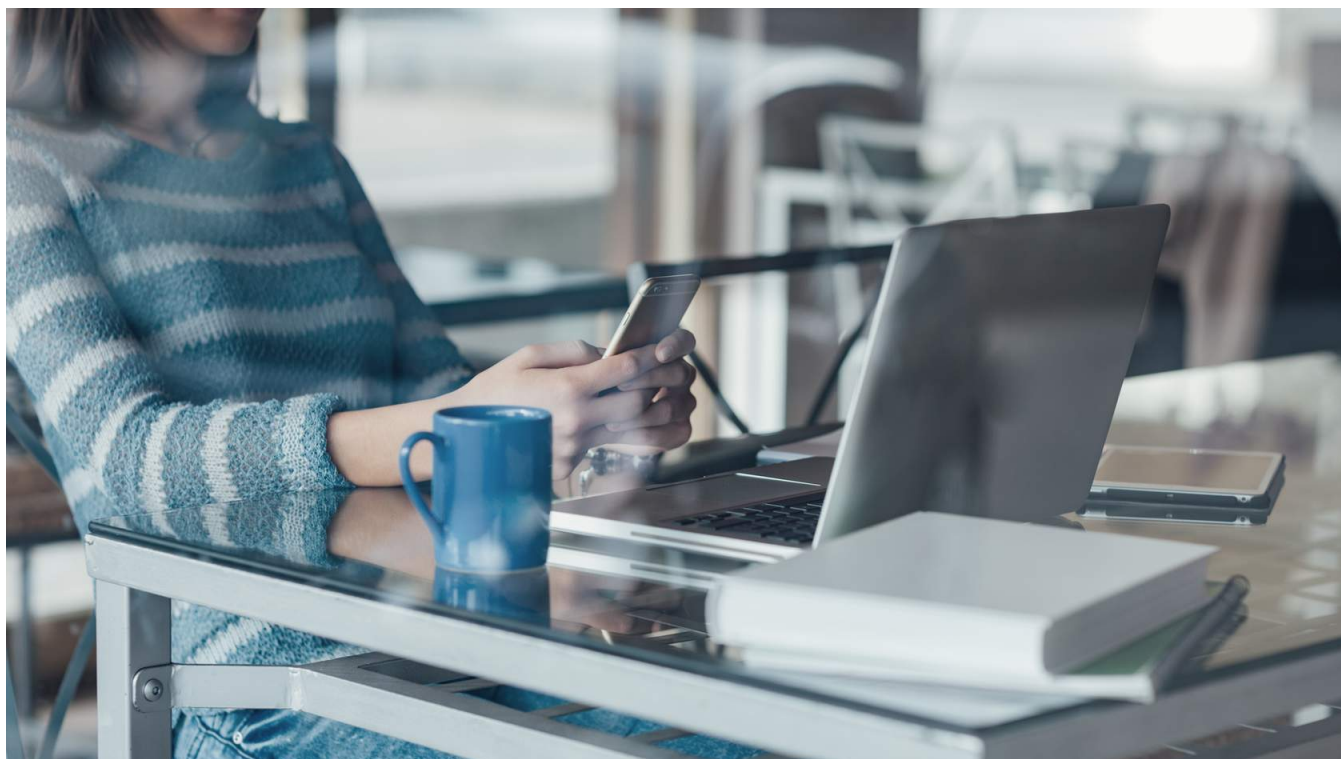


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



DEBES SABER:



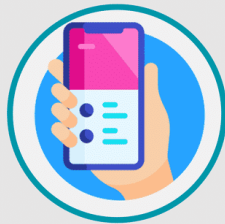
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

Paso 1: Pincha en la cuenta financiera del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINCO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación: Chile

Descción: Canal: Web Medios: Autotendón

Entrada: Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN

Transferido: En Cartera: Login del Comerciante: En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Activas: Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 26 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/05/2023	013320961	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
12/05/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
11/05/2023	012838157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Page Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fec...

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSPAL	Justificación de Disputa	12051010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

Claro

EXCELENTE SERVICIO AL VALLEQUEÑO
SERVICIO AL VALLEQUEÑO

Fecha Emisión: 03 SEPT 2023
Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
Nº de documento: 0000000000
Nº de cliente: 18484687-7
Fecha Última Pago: 15 AGO 2023
Monto Última Pago: \$ 0.190

Total a pagar: \$ 16.990
Pagar ahora: \$ 16.990

Información importante para ti:
Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a [www.clarochile.cl](#) accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

CARGO	TOTAL
+ CARGO FIJO	\$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS CARGOS	\$ 0

REDAJA ÚLTIMO PAGO
MONTOS ÚLTIMO PAGO

15 AGO 2023
\$ 0.190

Total servicio más Saldo anterior: \$ 16.990
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 5: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2216576364	CCRCTEL_REC	Telefonía	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 6: Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Subscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
☐ 2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56987238992	0,00	0,00	0,00	0,00
☐ 2036410147	CCOCHDM_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	13.885,56	2.874,45	16.500,01	13.885,56
☒ 2036410145	CCOCSUBEGPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R...	DBT	56986742872	1.680.586,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
☐ 2036410143	CCOCPM18_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.548,13	138,88	4.687,01	0,00

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 7: Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.588,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

☒ Corrige monto facturada

☐ Impacto en saldo inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

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

Paso 8: Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Wireless:

Empleado: ☐ Ignorar Cobranza: ☐ Ignorar intereses por mora: ☒

Expira el:

Dirección del Cliente: [CAMPO \(MUELLE\) Camino a la Estrella 501](#)
[QUINTO RANCHO - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS](#)

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Faltar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667880	-1.00		2.309.904,74	
30/01/2023	RP	Boleta/Factura	13955163		2.309.083,30	2.309.905,74	

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

ID de la Interacción:				
	Nuevo	Guardar	Cerrar	Refrescar
Titular:	Tipo/Subtipo de Cliente:		Churn:	Maro:
SANITY CLARO2	Pyme EMPRESA UNIPERSONAL			NO E
Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condic
100025241	Cancelado	2/04/2014 11:34:32	7	Ningun
Dirección:			VIP:	
Avenida del valle 819			Ninguno	
Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO			Estado de la identificación:	
Chile				

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)
[Huec](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolsos de Cargo

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal:

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración
Crédito y Cargos
Pagos
Reembolsos
Acuerdos de Pago
Casos
Ítems de Acción
Historial
Lista de Depósito
Actividades de Legado
S

Fecha de Inicio: 24/05/2023
 Fecha Final: 21/10/2023
 Suscripción: Todos
 Número de Factura Legal: 240391179
 Buscar Ahora

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado	
☐	2216576413	CCRCINET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
☐	2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
☐	2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
☐	2216576394	CCRCTEL_REC	Telefonia Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Paso 5: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

☐ Declaración
 ☒ **Crédito y Cargos**
☐ Pagos
 ☐ Reembolsos
 ☐ Acuerdos de Pago
 ☐ Casos
 ☐ Ítems de Acción
 ☐ Historial
 ☐ Lista

Fecha de Inicio:
 Fecha Final:
 Suscripción:
 Número de Factura Legal:

Cargos: ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
☐ 400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
☐ 400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒ 400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
☐ 400359489	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Créditos:

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

Paso 6: Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 No. de Suscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Teléfono Casa: Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 CAC:
 Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles **Disputar**

Detalles del Cargo:
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía OBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:
 Favor especificar Favor especificar
 Monto de disputa:
 0.00
 Motivo del Crédito:
 Regularizacion caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

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

Paso 7: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 [] Comp [] [] SANITY CLAR02 [] Por favor especificar [] Encontrar a quien llama

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 [] [] 56987654387 [] []

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 56950925337 [] Telefonía Móvil [] 100025241 SANITY CLAR02

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Celular [] 56950925337 [] Mañana [] Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 CAC [] Presencial [] 394957689348576

Caso Anterior [] Siguiente Caso [] Atributos []

Detalles [] Disputar []

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía DBT 15/04/2014 23:00:00

Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación:
 Cargos Voz Nacional [] Promoción no aplicada []

Monto de disputa:
 386.00

Motivo del Crédito:
 Regularización caso disputa AMDOCS []

Registrar template:
 []

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar [] Caso Resuelto [] Guardar [] Cancelar []

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

Paso 8: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar [] Caso Resuelto [] Guardar [] Cancelar []

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 9: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

Página Principal de Interacción [N°]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cancelar Refrescar Notas

Titular: Tipo-Suporte de Cliente: Grupos: Mantención en Lista Especial:
 Cta. Financiera: Estado: Fecha de Inicio: Trabajo Abierto: Condición Especial:
 Dirección: VIP: Estado de la Interacción:

CRUCE PANAMA 3 SANTA CRUZ
 Santa Cruz Colchagua, LIBERTADORES GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
 Chile

Verificar Interacción Verificar Tema
 Temas Activas Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

No. de Cta. Financiera: Motivo 1: Motivo 2: Motivo 3: Resultado: No. de Respuesta:
 3150789 FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

Historial Trabajo Contactos Items de facturación
 Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Mostrar todo

Modificación	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cta. Financiera	No.
17/06/2020	C132952363	Caso	URGENTE	29/12/2020	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5897
14/06/2020	C132963272	Caso	URGENTE	14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SIN SEÑAL		Cerrado	3150789	5897
15/06/2020	C132876592	Caso	URGENTE	15/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
06/06/2020	1288162231A	Orden	Orden por RG	23/06/2020				Cerrado		
06/06/2020	1232817385A	Orden	Orden por RG	17/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	C131779872	Caso	URGENTE	12/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
06/06/2020	1296129871A	Orden	Orden por RG	22/06/2020				Cerrado		

INFORMA: "Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

1

Esta atención puede ser entregada al **titular o un tercero usuario del servicio.**

2

Para Call Center, solo si existe disponibilidad en la plataforma para hacer devolución de llamado, y el cliente nos contacta desde la misma línea afectada, debes solicitar un teléfono de contacto adicional, ya

que en caso de haber un corte abrupto de la llamada podrás realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.

3

Solo si el cliente indica **explícitamente que es un reclamo** debes entregar el **Formulario Único de Reclamo (FUR)**. Para esto, debes seleccionar, al momento de crear el Caso, el subtópico que genera el FUR de forma automática y lo envía al correo del cliente, el cual está estipulado según cada casuística. Es importante que, antes de crear un caso en CRM One, verifiques que el correo electrónico del cliente se encuentra registrado en el CRM, para que así reciba el formulario único de reclamos de forma correcta.

4

Siempre debes completar todos los datos solicitados en el Template y en los Atributos Flexibles de cada gestión, con el fin de evitar demoras en la resolución del inconveniente del cliente.

5

En una primera etapa, el contacto hacia el cliente por parte del equipo Backoffice, frente a Casos ingresados por Inconvenientes Técnicos, **se realizará para aquellos Casos que generan FUR**. Para aquellos Casos que no generan FUR, se mantendrá el proceso anterior de respuesta dentro del Caso ingresado en CRM One.

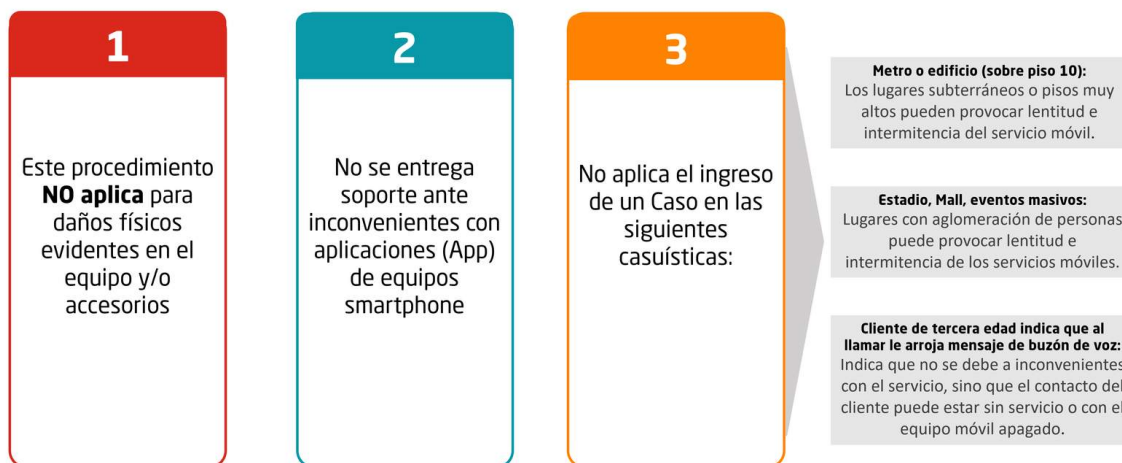
6

Al final de la atención, siempre y cuando fue posible dar solución al cliente, recomienda el **Centro de Ayuda Online** para potenciar la autoatención frente a algunas consultas y solicitudes del servicio móvil. El Centro de Ayuda Online. Aquí, el cliente puede encontrar información sobre cómo configurar su internet móvil, qué hacer en caso de que el servicio móvil no funcione, etc.

DEBES SABER:

Es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

***Presiona la imagen para ampliarla**



Para consultar la IMEI de un equipo se debe marcar *#06#** desde el teléfono**

INDAGA:

¿El servicio afectado (voz, datos o SMS) funciona de forma parcial o no funciona en su totalidad?

¿El inconveniente es permanente u ocurre sólo en ciertas ocasiones?

¿El inconveniente ocurre siempre a la misma hora?

ANÁLISIS DE COBERTURA:



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS

REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA

REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS

INGRESAR EN CADA ACCIÓN

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **“Suscripciones”**, selecciona el PCS del cliente y luego presiona **“Ver los Productos Asignados”**. Dentro de los Productos Asignados, visualiza si algún componente de voz y datos o LTE presenta un icono rojo con el símbolo de pausa.

Si el cliente presenta un componente bloqueado que no corresponda, debes realizar una Orden de Servicios Adicionales para desbloquear. Para que sea efectivo, debes realizar primero una Orden para eliminar el componente bloqueado y una vez cerrada esta Orden, debes realizar otra Orden para agregar el componente. Apóyate del siguiente paso a paso para realizar las ordenes:

a. Para eliminar el componente bloqueado, ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Desactivación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Se Genera Orden. Presiona **Acción**.

b. Selecciona la línea del cliente y presiona **“Iniciar Orden”**.

c. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **“Evaluar”**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **“Siguiente”** para continuar con la Orden.

d. Selecciona en la Razón de la Orden **“Otros”** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

Presiona **“Siguiente”** para continuar con la Orden.

e. En la página de Configuración de Productos, selecciona el ítem bloqueado y presiona **“Borrar”**. En el caso que solo los Datos estén bloqueados, debes posicionarte sobre ese ítem y presionar el botón **“Reconectar”** (no es necesario borrar y agregar para el ítem datos).

f. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

g. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.

i. Espera que la Orden se cierre y realiza una nueva Orden para agregar el componente recientemente eliminado, ingresa los siguientes tópicos en CRM One para iniciar la Orden.

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Se Genera Orden

Presiona **Acción**.

j. Selecciona la línea del cliente y presiona **"Iniciar Orden"**.

k. Completa los datos solicitados según tu canal de atención y presiona **"Evaluar"**. Si el estado de evaluación es exitoso, como muestra el ejemplo, presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

l. Selecciona en la Razón de la Orden **"Otros"** y deja una Nota en el Texto de la Razón con la gestión a realizar.

Presiona **"Siguiente"** para continuar con la Orden.

m. En la página de Configuración de Productos, en el costado izquierdo, selecciona el ítem borrado y presiona **"Agregar"**. A continuación, presiona **"Siguiente"**.

n. Continúa la Orden hasta llegar a la pestaña **"Documentos"** y selecciona todos los ítems.

o. Luego presiona en la pestaña **"Precios"** y selecciona en el costado inferior derecho de la pantalla la opción **"Enviar"**.

p. Una vez enviada la Orden aparecerá el número que identifica la gestión realizada.

q. Una vez cerrada la Orden, pide al cliente que realice un reinicio simple a su equipo (apagar y encender).

1.3. Si tras la Orden se corrige la inconsistencia en CRM One, registra la gestión bajo los siguientes tópicos de interacción.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales
- **Motivo 2:** Servicios Adicionales
- **Motivo 3:** Activación Servicios Datos/SMS/Voz
- **Resultado:** Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

CANALES DIGITALES:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE DATOS CIERRE >> CERRADO >> RESUELVE EN LÍNEA

1.4. Si la línea no presenta un bloqueo de un componente de datos en CRM One o si presenta y tras la Orden el inconveniente persiste, continúa con el siguiente paso.



PRODUCTOS
ASIGNADOS DE
CRM ONE QUE NO
PRESENTE UN
COMPONENTE DE
VOZ Y/O DATOS

REVISAR EN
CONSULTA QDN
QUE LA LÍNEA NO
PRESENTE
INCOSISTENCIAS

REVISAR QUE EL
EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA
ACTIVA LA
SELECCIÓN DE RED
AUTOMÁTICA

REVISAR QUE EL
EQUIPO DEL
CLIENTE TENGA
ACTIVO EL
ROAMING DE
DATOS

INGRESAR
EN C
AN
CC

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

2.2. Revisa en cada sección de Consulta QDN si la línea presenta inconsistencias que impidan su funcionamiento, apóyate de la publicación Instructivo Consulta QDN.

2.3. Si la línea presenta una inconsistencia, debes ingresar un ticket en Supportal para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Portal Help Desk – Support@I

Entre las inconsistencias que puede tener la línea están:

a. Si la línea no existe en HLR (línea activa en One y no creada en HLR), ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: No Existe en HLR
4. HLR: Sí

b. Si la simcard/IMSI de CRM One es la misma que tiene el cliente en su poder y la IMSI de QDN es diferente, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Cambio de Simcard
4. HLR: Sí
5. Observación: En el campo simcard se debe ingresar la simcard de uso del cliente, en este caso, la registrada en CRM One.

c. Si el Customer Group dice “Mal Clasificado” o “Mal Clasificado Stype” ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR
3. Tipo de Solicitud: Corregir Mal Clasificado
4. HLR: Sí

d. Si la línea presenta un bloqueo de datos en la sección HLR-FE, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One
2. Categoría: HLR

3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo de Datos

4. HLR: Sí

e. Si el Customer Group de la línea no está correcto, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One

2. Categoría: HLR

3. Tipo de Solicitud: Cambio de Perfil en HLR

4. HLR: Sí

f. Si la línea presenta un bloqueo por cobranza que no corresponde, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One

2. Categoría: HLR

3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo por Cobranza

4. HLR: Sí

g. Si la línea presenta un bloqueo para realizar llamadas, ingresa el siguiente ticket:

1. Seleccione tipo de registro: One

2. Categoría: HLR

3. Tipo de Solicitud: Desbloqueo Originación

4. HLR: Sí

Informa al cliente que en un plazo máximo de 2 horas reinicie su equipo y pruebe si puede efectuar y recibir llamadas. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te informo que hemos ingresado un requerimiento para que sea solucionado tu inconveniente. Luego de un plazo máximo de 2 horas, reinicia tu equipo y prueba si se ha solucionado...

2.4. Si el cliente no presenta inconsistencias en Consulta QDN, continúa con el paso N°3.

2.5. Si se ingresó un ticket en Supportal, continúa con el siguiente paso y de igual forma ingresa un caso en CRM One según lo indicado en el paso N°5 para que el cliente sea contactado por el área Backoffice y confirmar si el inconveniente fue solucionado.



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN C AN CC
--	---	--	---	---------------------------

Indica al cliente que tenga activa la selección automática de Red en su teléfono.

Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a **“Ajuste”** o **“Configuración”** del equipo y luego selecciona **“Redes móviles”**.
- Selecciona **“Tipo de Red Preferida”**.
- En **“Tipo de Red Preferida”** elegir **“LTE/3G/2G (conexión automática)”**.
- En **“Redes Móviles”** la opción de **“Automática”** debe estar habilitada.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ir a Configuración del equipo y selecciona **“Red celular”**.
- Elegir **“Opciones”**.
- Seleccionar **“Voz y datos”**.
- Elegir opción que indique **“4G/3G automática”**.
- En sección **“Selección de Red”** la opción **“Automática”** debe estar habilitada.



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE MOVILIDAD	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN C AN CC
--	---	--	---	------------------------------

4.1. Indica al cliente que active el Roaming (Itinerancia) de datos en su teléfono, con la finalidad de aumentar su cobertura y así brindar una mejor experiencia, esto debido al acuerdo Roaming Out Claro – Wom. Para mayor detalle revisa la publicación Roaming Out Claro - Wom (Roaming Nacional)

Para equipos Android, informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Ingresar a **“Ajustes”** o **“Configuración”**.
- Selecciona **“Redes Móviles”** o **“Conexiones”**, según figure en el equipo.
- Selecciona **“Ajuste Avanzados”**.
- Selecciona **“Roaming de Datos”** o **“Itinerancia de Datos”**, según corresponda.
- Activa el botón de Roaming Internacional.

Para equipos iOS (iPhone), informa al cliente el siguiente paso a paso para activar:

- Accede al menú **“Ajustes”** y luego selecciona **“Datos Móviles”**.
- Ingresar al apartado **“Opciones”**.
- Dentro de Opciones se debe activar la Itinerancia de datos.

4.2. El equipo se conectará de manera automática a una de las redes en las que tengamos cobertura. En caso de que el equipo no se conecte automáticamente, realiza la búsqueda de red forma manual.

- Para equipos Android: Ingresar a Ajustes / Configuración → Redes Móviles o Conexiones → Operadores de Red → Selecciona Red Disponible (WOM 4G).

b. Para equipos iOS: Ingresar a Ajustes → Datos Móviles → Selección de Operador → Desactivar automático → Seleccionar Red Disponible (WOM 4G).



PRODUCTOS ASIGNADOS DE CRM ONE QUE NO PRESENTE UN COMPONENTE DE VOZ Y/O DATOS	REVISAR EN CONSULTA QDN QUE LA LÍNEA NO PRESENTE INCOSISTENCIAS	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVA LA SELECCIÓN DE RED AUTOMÁTICA	REVISAR QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE TENGA ACTIVO EL ROAMING DE DATOS	INGRESAR EN CRM ONE LA INFORMACIÓN DE LA CONSULTA
--	---	--	---	--

5.1. Ingrese los siguientes tópicos en CRM One para registrar el Caso.

- **Motivo 1:** Reclamos Técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de Servicio
- **Motivo 3:** Falla de Servicio
- **Resultado:** Se Genera Caso
- Presiona Acción.

5.2. Completa los datos obligatorios resaltados en amarillo junto con el método de comunicación del Caso. En los subtipos utiliza la siguiente información:

- Tipo 1: Mantenimiento de Servicios
- Tipo 2: Móviles
- Tipo 3: Análisis de Cobertura
- Si el cliente indica explícitamente que quiere ingresar un reclamo, utiliza el siguiente Tipo:
- Tipo 3: Análisis de Cobertura Canal Reclamo

5.3. Utiliza el siguiente template en las notas del Caso, considerando tener atención en la información registrada, ya que en caso de que sea un reclamo, el FUR (Formulario Único de Reclamos) es recibido por el cliente.

#ANALISISCOBERTURA

Detalle falla:

- Especificar Servicio afectado: (Voz 2G,3G/ Datos 2G,3G,4G/ Ambos 2G,3G,4G)
- PCS afectado:
- IMEI
- Marca/Modelo:
- Dirección incidencia (sumar las coordenadas del Georeferenciador Latitud/Longitud):
- Si es en todo lugar, indicar dirección referencial:
- Falla puntual o histórica:
- Fecha falla: (solo si es puntual)
- Horario falla:
- N° Ticket Supportal: (si corresponde)
- Teléfono de contacto:
- Correo electrónico:

En el ítem Dirección de Incidencia debes sumar las coordenadas de la dirección indicada por el cliente. Para obtenerlas, utiliza las indicadas en el Georeferenciador. Apóyate del siguiente paso a paso:

- a. Ingresa en el Georeferenciador ubicado en Claro Más <https://claromas.clarochile.cl/>.
- b. Se abrirá una nueva página con el Formulario de Análisis de Cobertura.
- c. En Datos de Escalamiento – Dirección ingresa la dirección del cliente y obtén las coordenadas en Latitud y Longitud.

5.4. En la parte inferior del Caso selecciona “Guardar y Despachar” y luego presiona “Guardar”.

5.5. Completa los Atributos Flexibles del Caso y por último presiona “Guardar y Cerrar”.

Incluye en los Atributos Flexibles, en el ítem Dirección del Incidente, la dirección y las coordenadas de la dirección del cliente obtenidas del Georeferenciador.

IMPORTANTE:

Siempre debes completar todos los Atributos Flexibles dentro del Caso, esto debido que son datos obligatorios, ya que si no se completa alguno de ellos el Caso no se asigna al equipo Backoffice y por ende el cliente no tendrá solución.

5.6. Informa al cliente que se ha escalado su Caso y dependiendo si el Caso genera FUR o no, informa que dentro de 72 horas hábiles obtendrá una respuesta y/o será contactado por un especialista. Apóyate con el siguiente script:

Caso sin FUR:

XXXX, te informo que hemos escalado tu caso para que el área especialista realice las revisiones respectivas. En las próximas 72 horas hábiles será resuelta tu solicitud.

Casos con FUR:

XXXX, te informo que hemos escalado tu caso N° CXXXXXXX para que el equipo de Soporte Técnico realice las revisiones respectivas y te contacte por teléfono en un plazo máximo de 72 horas hábiles. Es de suma importancia que aceptes la llamada del número desconocido dentro del plazo informado donde te entregarán la solución a tu requerimiento.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Reclamos Técnicos
- **Motivo 2:** Problemas de Servicio
- **Motivo 3:** Falla de Servicio
- **Resultado:** Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> SIN IDENTIFICAR >> RECLAMO >> FALLA DE SERVICIO >> PROBLEMAS DE COBERTURA CIERRE >> RECLAMO



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de inconvenientes en los servicios móviles solo puede ser entregada la atención al titular o un tercero usuario del servicio.

☐

Verdadero

☐

Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, el procedimiento de Troubleshooting Técnico Móvil, NO aplica para daños físicos evidentes en el equipo y/o accesorios

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°18 - MÓVIL TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
MÓVIL**

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

FINALIZAR