



08 PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Agosto

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 31 DE AGOSTO 2026

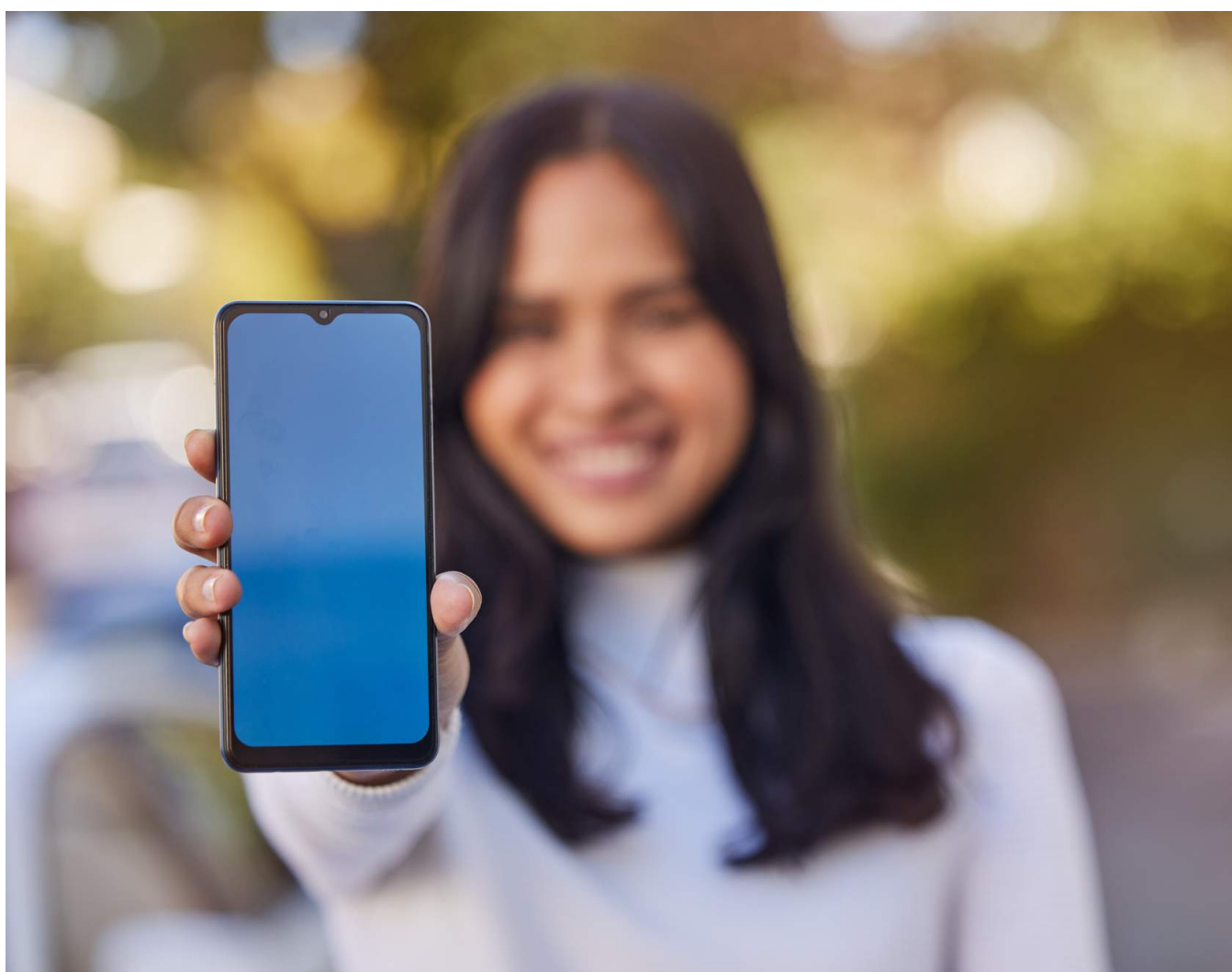


BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



BLOQUEO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y**
- Esta atención se entrega al **titular del servicio**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

CALL CENTER / CANALES DIGITALES

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO

GAINING INSIGHT

MAKING IT REAL

1. Consulta al cliente el **número de teléfono** que desea bloquear e ingresa a CRM One.

2. Consulta si es el **titular de la línea**:

2.1. **Si el cliente indica que, si es el titular**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si el cliente indica que no es el titular, informa que el bloqueo lo puede realizar solo el titular del servicio. Entrega el siguiente script y finaliza la atención:

Call Center

Sr(a) XXXX, por motivos de seguridad, el bloqueo del servicio puede ser realizado solo por el titular de la cuenta. Le recomiendo que el titular nos contacte y realice la solicitud.

Canales Digitales

XXXX, por motivos de seguridad, el bloqueo del servicio puede ser realizado solo por el titular de la cuenta. Te recomiendo que el titular nos contacte y realice la solicitud.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Imposible Completar

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada

3. Informa al cliente que, por motivos de seguridad, realizarás una breve validación de identidad mediante una serie de preguntas.

Explícale que deberá responder correctamente al menos 2 preguntas para completar exitosamente la validación. Realiza una pregunta a la vez y espera la respuesta del cliente antes de continuar con la siguiente. Una vez obtenidas las respuestas necesarias, verifica la información en CRM One para confirmar su identidad.

Las preguntas de validación son las siguientes:

- a. ¿Cuál es su **fecha de nacimiento**?
- b. ¿Cuál es su **correo electrónico** de contacto?
- c. ¿Cuántas **líneas** tiene actualmente contratadas?
- d. ¿Cuál es la **dirección** asociada al servicio móvil?

Valida las respuestas del cliente en CRM One presionando en el **nombre del cliente** en Página Principal de Interacción e ingresando en **Ver Contacto**. Acá puedes visualizar la **fecha de nacimiento** y el **correo electrónico**.

Para visualizar la **cantidad de líneas contratadas** revisa el apartado **Perfil del Cliente** en el costado izquierdo:

Para validar la **dirección** presiona sobre el apartado **Dirección** en CRM One y revisa la sección **Texto de la Dirección**.

3.1. **Si el cliente responde exitosamente al menos 2 preguntas**, continúa con el **paso N°4**.

3.2. **Si el cliente no responde exitosamente al menos 2 preguntas**, informa que por motivos de seguridad no es posible realizar el bloqueo del servicio en esta atención y recomienda que lo solicite por medio de la Sucursal Virtual de Claro.

Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Call Center

Sr(a) XXXX, por razones de seguridad y para resguardar la información del titular del servicio, no fue posible validar correctamente su identidad, por lo que en esta oportunidad no es posible realizar el bloqueo de la línea en esta atención. Le recomiendo que realice la solicitud por medio de la Sucursal Virtual de Claro.

Canales Digitales

XXXX, por razones de seguridad y para resguardar la información del titular del servicio, no fue posible validar correctamente tu identidad, por lo que en esta oportunidad no es posible realizar el bloqueo de la línea. Te recomiendo que realices la solicitud por medio de la Sucursal Virtual de Claro.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Imposible Completar

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada

4. Realiza la Orden de bloqueo del servicio en CRM One según los siguientes pasos:

IMPORTANTE: En caso de contingencia donde CRM One no se encuentre operativo se debe ingresar un ticket en Supportal para gestionar el bloqueo según lo siguiente:

- **Tipo de Registro:** One
- **Categoría:** HLR
- **Tipo de solución:** Bloqueo por Robo
- **HLR:** Sí

a. Una vez dentro del perfil del cliente en CRM One, **trae a contexto el PCS** que se desea bloquear y selecciona los siguientes **tópicos de interacción** para iniciar la Orden.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida

Resultado: Se Genera Orden

Luego presiona **“Acción”**.

**BLOQUEO DE SERVICIO Y
EQUIPO EN USO**

GAINING INSIGHT

MAKING IT REAL

To spark creativity, feed your brain material like you're cramming for a tough test. Then stop thinking about the problem you want to solve. Go surfing or take a leisurely walk. Research shows that letting your mind wander fosters creativity.

It's also found that meditation helps you spot and solve problems in creative ways. It promotes divergent thinking that gets novel ideas flowing. According to these studies, meditation also makes you more open to considering new solutions. Time to breathe.

**BLOQUEO DE SERVICIO Y
EQUIPO EN USO**

GAINING INSIGHT

MAKING IT REAL

No creative process is truly complete until it manifests a tangible reality. Whether your idea is an action or a physical creation, bringing it to life will likely involve the hard work of iteration, testing, and refinement.

Just be wary of perfectionism. Push yourself to share your creations with others. By maintaining an open stance, you'll be able to learn from their feedback. Consider their responses new material that you can draw from the next time you're embarking on a creative endeavor.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - AGOSTO!**

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

FINALIZAR